

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan peradaban yang beriringan dengan eskalasi kebutuhan hidup telah mendorong lahirnya berbagai bentuk pelayanan sebagai instrumen pemenuhannya. Lonjakan jumlah penduduk secara otomatis memicu permintaan layanan yang kian masif dan beragam di tengah masyarakat (Alda, 2023). Fenomena ini memposisikan pelayanan sebagai wujud interaksi nyata, baik secara fisik antarindividu maupun keterlibatan manusia dengan sistem mesin. Negara memikul mandat konstitusional untuk hadir melalui birokrasi, mengingat setiap warga memiliki ketergantungan terhadap akses publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Devia and Aisyah, 2020).

Landasan hukum tersebut menegaskan kewajiban pemerintah dalam membentuk struktur organisasi yang mampu menjalankan fungsi pelayanan secara optimal demi memenuhi hak-hak dasar rakyat (Rangkuti and Pane, 2024). Standar kualitas yang dihasilkan menjadi cermin utama dalam menilai sejauh mana efektivitas kinerja aparatur negara. Upaya transformasi administrasi pemerintahan di Indonesia sangat bergantung pada konsistensi perbaikan layanan agar sejalan dengan ekspektasi masyarakat sebagai pengguna jasa (Pohan et al., 2024). Di antara berbagai lembaga negara, institusi Kepolisian menjadi salah satu unit organisasi yang menghadapi tekanan serta tuntutan paling besar dalam membuktikan profesionalitas kualitas pelayanannya.

Institusi kepolisian mengemban mandat krusial dalam domain keamanan dengan tanggung jawab utama memberikan perlindungan serta pengayoman sebagai wujud nyata kehadiran abdi negara (Zefanya et al., 2025). Layaknya karakteristik kota metropolitan lainnya, tantangan stabilitas wilayah sering kali bersinggungan dengan berbagai persoalan gangguan ketertiban (Ilham and Rahman, 2024). Maraknya fenomena kriminalitas menjadi isu sentral yang memerlukan perhatian serius, terutama di wilayah perkotaan seperti Kota Semarang yang memiliki tingkat kerawanan cukup dinamis.

Di tingkat internasional, inovasi layanan kedaruratan berbasis digital telah lama menjadi standar yang diadopsi secara luas. Amerika Serikat, misalnya, telah mengoperasikan sistem *911 Enhanced* yang terintegrasi dengan teknologi GPS sejak lebih dari dua dekade lalu, memungkinkan lokasi pelapor teridentifikasi secara otomatis tanpa perlu pengucapan alamat secara verbal. Inggris menjalankan sistem serupa melalui nomor darurat 999 yang kini dilengkapi kemampuan *text-to-999* bagi penyandang disabilitas, sementara Uni Eropa menyeragamkan layanan darurat lintas negara melalui nomor 112 yang sudah mendukung lokasi berbasis *Advanced Mobile Location* (AML). Negara-negara ini menunjukkan bahwa teknologi pelaporan digital bukan sekadar inovasi tambahan, melainkan infrastruktur keselamatan publik yang fundamental.

Pada skala nasional, Indonesia mulai bergerak ke arah yang sama meski dengan lintasan yang berbeda. Kepolisian Negara Republik Indonesia meluncurkan aplikasi *POLRI Super App* sebagai platform terintegrasi yang

merangkum berbagai layanan kepolisian dalam satu antarmuka digital. Di luar institusi kepolisian, layanan *Call Center 119* milik Kementerian Kesehatan dan *112* milik BNPB menjadi bagian dari ekosistem respons darurat nasional yang terus diperkuat. Namun, penetrasi layanan-layanan ini di tingkat kota masih sangat bervariasi, bergantung pada kesiapan infrastruktur dan komitmen institusi daerah dalam mendorong adopsi di kalangan masyarakat.

Kota Semarang berusaha mengisi celah tersebut melalui inovasi spesifik yang lahir dari kebutuhan lokal. Dinamika kriminalitas yang menempatkan Semarang sebagai kota dengan angka kejahatan tertinggi di Jawa Tengah mendorong Polrestabes Semarang untuk tidak sekadar bergantung pada platform nasional, melainkan menghadirkan solusi yang lebih responsif terhadap karakteristik wilayahnya. Merujuk pada publikasi statistik terkini, angka kriminalitas yang terdata di Kota Semarang sepanjang tahun 2024 mencapai 1.153 kasus, sebuah nominal yang menempatkan wilayah ini pada posisi puncak kerawanan di Jawa Tengah (BPS, 2024). Kondisi tersebut sebenarnya menjadi konsekuensi logis dari statusnya sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi provinsi yang padat aktivitas. Guna merespons realitas ini, pijakan hukum pada Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 memberikan wewenang penuh bagi aparat untuk mengoptimalkan fungsi penerimaan laporan masyarakat demi menjamin rasa aman warga (Rangkuti and Pane, 2024).

Langkah konkret yang ditempuh Polrestabes Semarang dalam menjalankan kewajiban tersebut adalah dengan menginisiasi kanal aduan digital

yang mampu merespons situasi darurat secara cepat. Inovasi ini diwujudkan melalui peluncuran aplikasi Polisi Hebat Semarang, atau yang lebih dikenal dengan sebutan LIBAS. Kehadiran platform ini diharapkan mampu memangkas jarak birokrasi dalam pelaporan tindak kejahatan, sebagaimana tercermin dalam data laporan masyarakat yang terhimpun melalui sistem aplikasi tersebut.

Tabel 1. 1 Data Laporan Tindak Kejahatan Polrestabes Kota Semarang Tahun 2023

No	Statistik Laporan	Jumlah
1	Laporan	2.494
2	SOS	1.684
3	Panic Button	94
Total Jumlah Laporan		4.242

Sumber : Polrestabes Kota Semarang (2024)

Catatan statistik dari Polrestabes Kota Semarang pada periode 2023 menegaskan bahwa volume aduan kriminalitas yang masuk mencerminkan tingkat kerawanan wilayah yang berada pada angka cukup signifikan. AKBP Wiwit Ari Wibisono, yang saat itu menjabat sebagai Wakapolrestabes Semarang, merinci bahwa sistem pelaporan ini diklasifikasikan berdasarkan derajat kegentingan kejadian. Kelompok laporan biasa diperuntukkan bagi peristiwa dengan urgensi rendah yang tidak memerlukan respons seketika, mencakup spektrum masalah umum seperti pelanggaran marka jalan, gangguan ketertiban akibat kerumunan, hingga aktivitas perjudian. Masyarakat yang menggunakan jalur ini diarahkan untuk melengkapi formulir digital yang telah disediakan agar informasi yang disampaikan dapat terpetakan dengan baik oleh petugas.

Mekanisme berbeda diterapkan pada fitur *SOS* yang dirancang khusus agar notifikasi darurat langsung terhubung dengan perangkat pimpinan kepolisian guna pengawasan melekat. Sementara itu, fitur *Panic Button* menempati kasta tertinggi dalam skala prioritas karena secara otomatis mengirimkan sinyal alarm kepada personel terdekat tanpa mengharuskan pengguna mengisi deskripsi laporan terlebih dahulu. Jalur cepat ini menjadi solusi krusial bagi warga yang berada dalam ancaman keselamatan fisik atau situasi kritis lainnya yang menuntut kehadiran polisi dalam hitungan menit.

Eksistensi aplikasi LIBAS yang telah mengudara sejak 2021 mengusung ambisi besar untuk mereduksi sekat jarak antara institusi kepolisian dan warga sipil. Inovasi ini menjadi representasi dari upaya modernisasi layanan publik yang bertujuan meningkatkan kualitas perlindungan aparat terhadap dinamika keamanan kota. Sebagai fasilitas publik yang bersifat inklusif, perangkat lunak ini dapat diakses secara cuma-cuma melalui platform distribusi digital seperti *Play Store* maupun *App Store*. Visualisasi antarmuka utama dari aplikasi tersebut memberikan gambaran mengenai kemudahan akses bagi pengguna saat pertama kali mengoperasikan sistem pelaporan mandiri ini. Gambaran dari aplikasi LIBAS terlihat pada gambar 1.1 berikut.



Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi

Sumber: Aplikasi LIBAS (2026)

Proses aktivasi akun dalam aplikasi LIBAS memerlukan ketelitian pengguna dalam melengkapi rincian identitas personal, mulai dari nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, domisili, hingga nomor seluler serta alamat surel. Selain itu, pencantuman Nomor Induk Kependudukan menjadi syarat krusial untuk memastikan validitas data pengguna sebelum sistem memproses permohonan tersebut. Setelah seluruh kolom informasi terisi secara akurat, pengguna akan menerima kode verifikasi unik yang dikirimkan secara otomatis ke perangkat masing-masing sebagai kunci akses masuk ke dalam ekosistem aplikasi sesuai dengan identitas yang telah didaftarkan.

Keberhasilan melewati rangkaian verifikasi ini menjadi pintu masuk bagi warga untuk mengeksplorasi antarmuka utama serta menggunakan berbagai fungsionalitas yang tersedia. Masyarakat sebagai pengguna akhir dapat segera mengoptimalkan fitur-fitur layanan kepolisian digital secara *real-time* guna mendukung keamanan personal maupun lingkungan. Visualisasi menu utama pada perangkat lunak ini menunjukkan desain yang diatur sedemikian rupa untuk mempermudah navigasi pengguna dalam mengakses layanan darurat maupun laporan rutin. Infomrasi mengenai fitur aplikasi LIBAS terlihat pada gambar 1.2 berikut.



Gambar 1. 2 Tampilan Fitur Aplikasi LIBAS

Sumber: Aplikasi LIBAS (2026)

Visualisasi antarmuka tersebut memperlihatkan deretan fungsionalitas utama yang menjadi instrumen andalan Polrestabes Kota Semarang dalam mendigitalisasi layanan keamanan. Seluruh fitur yang tersedia dirancang secara mandiri oleh tim internal kepolisian guna menjawab kebutuhan spesifik masyarakat lokal. Pengguna dapat memantau persebaran personel kepolisian hingga tingkat rukun warga, melihat laporan langsung aktivitas patroli melalui kanal digital, hingga mengakses layanan khusus terkait penyalahgunaan narkoba dan aduan kriminalitas. Fleksibilitas ini memungkinkan warga untuk terhubung dengan bantuan otoritas kapan saja dan di mana pun posisi mereka berada.

Kehadiran platform ini merupakan perwujudan nyata dari konsep kebaruan yang menjadi elemen dasar sebuah inovasi. Gagasan yang ditawarkan tidak sekadar memindahkan layanan manual ke dalam format digital, melainkan upaya untuk mengintegrasikan sistem pengamanan modern ke dalam tatanan kehidupan sosial masyarakat. Melalui integrasi tersebut, teknologi berperan sebagai jembatan yang menghubungkan institusi negara dengan publik dalam satu ekosistem yang kohesif. Gambaran mengenai fitur-fitur strategis dalam aplikasi tersebut dapat dicermati pada ilustrasi gambar 1.3 berikut.



Gambar 1. 3 Tampilan Fitur Aplikasi LIBAS

Sumber: Aplikasi LIBAS (2026)

Aspek lain yang melengkapi sistem ini adalah ketersediaan fitur tambahan hasil kolaborasi strategis dengan jajaran Polrestabes Kota Semarang. Fungsi-fungsi pelengkap tersebut terbagi menjadi dua ranah utama: (a) ranah layanan keamanan yang mencakup fitur *SOS*, *Panic Button*, dan pelaporan kejahatan berbasis lokasi; serta (b) ranah informasi dan edukasi publik yang mencakup pembaruan data laporan, konten keselamatan, dan direktori layanan darurat terkait. Penyebaran informasi mengenai eksistensi dan kemanfaatan aplikasi LIBAS menjadi variabel krusial agar masyarakat dapat merasakan kemudahan layanan kepolisian secara nyata. Penggunaan saluran komunikasi yang tepat memungkinkan terjadinya pertukaran data dan pesan yang efektif, yang pada akhirnya akan memengaruhi penerimaan serta keberhasilan implementasi inovasi tersebut di lapangan.

Setiap institusi negara pada dasarnya memiliki otoritas untuk menciptakan ruang inovasi demi mendongkrak performa pelayanan publiknya (Kattel et al., 2025). Selain LIBAS, kepolisian juga telah memperkenalkan Samsat Digital Nasional (*SIGNAL*) yang memungkinkan pengurusan administrasi kendaraan tanpa harus hadir secara fisik di kantor samsat. Di tingkat daerah, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memiliki aplikasi super *JAKI* yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu pintu, termasuk fitur Laporan Warga untuk mengadukan berbagai peristiwa kota. Di luar penciptaan teknologi itu sendiri, aspek yang jauh lebih penting adalah bagaimana inovasi tersebut dapat terdiseminasi secara luas di tengah masyarakat melalui proses difusi.

Istilah difusi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia merujuk pada proses perembesan atau penyebaran suatu unsur, baik itu budaya, teknologi, maupun gagasan, dari satu entitas ke entitas lainnya (Azzahra et al., 2025). Fenomena ini melibatkan dinamika di mana ide-ide baru didistribusikan, dimodifikasi, atau bahkan ditolak, yang semuanya berkontribusi pada kemajuan suatu perubahan (Awaluddin, 2025). Teori difusi inovasi membedah bagaimana pemahaman baru meresap ke dalam struktur budaya tertentu (Rahmawaty et al., 2025). Kegagalan dalam penyebaran informasi sering kali memicu ketidaksiapan pengguna yang berujung pada inefisiensi sistem, sehingga diperlukan pola komunikasi yang sangat efisien untuk menjamin keberhasilan adopsi sebuah inovasi.

Upaya sosialisasi aplikasi LIBAS yang dijalankan oleh Polrestaes Kota Semarang masih menghadapi tantangan besar, terutama karena penetrasi informasi yang belum merata di seluruh lapisan warga. Meskipun layanan ini telah eksis sejak 2021, data menunjukkan adanya kesenjangan yang mencolok antara jumlah pengguna aktif dengan total penduduk usia produktif di Kota Semarang. Merujuk pada hasil Sensus Penduduk 2023, terdapat sekitar 1,7 juta jiwa warga yang berada pada rentang usia 15 hingga 64 tahun (BPS, 2025). Angka unduhan di platform digital baru menyentuh kisaran 100.000, dengan jumlah pengguna terverifikasi hanya mencapai 115.423 orang pada tahun 2024. Disparitas ini menjadi indikator kuat bahwa proses diseminasi informasi mengenai kehadiran kanal aduan publik tersebut masih menemui hambatan yang signifikan.

Kehadiran aplikasi LIBAS pada dasarnya diproyeksikan sebagai wadah responsif yang memungkinkan masyarakat melaporkan insiden darurat tanpa harus melewati prosedur konvensional tatap muka di kantor polisi. Melalui integrasi teknologi, platform ini mengedepankan fungsi pencegahan kriminalitas dengan memanfaatkan pantauan kamera pengawas serta penyediaan informasi situasi wilayah secara aktual. Orientasi utamanya adalah menghadirkan rasa aman melalui kecepatan akses bantuan aparat bagi warga yang membutuhkan pertolongan segera di wilayah hukum Kota Semarang.

Implementasi inovasi digital ini secara otomatis memicu penilaian publik yang dapat ditelusuri melalui ulasan di *Google Play Store*. Respon

masyarakat cenderung beragam, namun tidak sedikit yang mengapresiasi kemudahan navigasi dan manfaat praktis yang dirasakan saat mencoba memahami fitur-fitur yang ditawarkan. Sebagai contoh, testimoni dari pengguna bernama Ronald Ikemen pada Mei 2024 mengungkapkan bahwa aplikasi ini sangat membantu profesinya sebagai pengemudi ojek daring yang sehari-hari beraktivitas di jalanan. Opini-opini semacam ini menjadi cerminan awal mengenai sejauh mana teknologi tersebut mampu beradaptasi dengan kebutuhan harian penggunanya.

Keberhasilan adopsi sebuah ide atau teknologi baru oleh kelompok sosial merupakan tujuan inti dari proses difusi inovasi. Tahapan ini memerlukan alur perkembangan yang sistematis, mulai dari pengenalan konsep, tahap penerimaan, hingga implementasi praktis oleh individu dalam kehidupan sehari-hari. Kualitas penyebaran informasi aplikasi LIBAS dapat dikatakan ideal apabila tingkat kesadaran dan penggunaan di masyarakat berbanding lurus dengan ketersediaan fitur. Tingkat kepuasan sering kali menjadi tolok ukur utama yang sejajar dengan kinerja institusi. Evaluasi melalui *rating* dan tinjauan di platform digital menjadi representasi sentimen publik sekaligus instrumen untuk mengukur sejauh mana ekspektasi masyarakat telah terpenuhi.

Tantangan berkelanjutan bagi aplikasi LIBAS terletak pada strategi perluasan jangkauan informasi agar keberadaan berbagai fitur unggulannya benar-benar dipahami sebagai solusi atas kebutuhan keamanan. Sebuah inovasi sejatinya tidak bersifat statis, melainkan harus terus berevolusi dan

melampaui sekadar aspek orisinalitas untuk tetap relevan. Melalui mekanisme difusi, sebuah organisasi memiliki kesempatan untuk menguji coba dan menyempurnakan konsep yang telah diperkenalkan sebelumnya. Dinamika ini menuntut institusi untuk tidak hanya berfokus pada pengembangan sistem, tetapi juga pada bagaimana sistem tersebut meresap ke dalam aktivitas sosial warga secara menyeluruh.

Menyebarkan sebuah pembaruan dalam struktur organisasi bukanlah tugas yang sederhana, melainkan memerlukan perencanaan matang agar tepat sasaran. Inovasi yang berhasil dipublikasikan dengan baik dapat menjadi referensi penting sekaligus inspirasi bagi pengembangan model pelayanan serupa di masa depan. Polrestabes Kota Semarang terus berupaya menyelaraskan diri dengan kemajuan teknologi demi memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan prima, meski dalam praktiknya masih ditemukan ruang untuk perbaikan, khususnya pada aspek diseminasi layanan. Berdasarkan kompleksitas permasalahan tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis mendalam melalui judul "Difusi Inovasi Aplikasi LIBAS di Kota Semarang."

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang, fenomena yang menjadi titik tekan dalam permasalahan ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Tingginya angka kejahatan di Kota Semarang. Berdasarkan data BPS Provinsi Jawa Tengah tahun 2025, sepanjang tahun 2024 telah terjadi kasus

kejahatan yang dilaporkan sebanyak 1.153 kasus di Kota Semarang menjadikan Kota Semarang termasuk wilayah dengan angka kejahatan yang paling tinggi di Provinsi Jawa Tengah.

2. Rendahnya tingkat pengguna aplikasi LIBAS. Jumlah penduduk Kota Semarang yang memasuki usia produktif sebanyak 1.708.833 jiwa, sedangkan aplikasi LIBAS hanya mencapai 100.000 lebih unduhan. Gap yang terjadi menandakan bahwa banyak masyarakat yang belum memahami dan mengerti kegunaan juga manfaat dari aplikasi LIBAS.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang serta identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana difusi inovasi aplikasi LIBAS di Kota Semarang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat difusi inovasi aplikasi LIBAS di Kota Semarang?

1.4 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan upaya untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan, penelitian ini secara spesifik dilaksanakan dengan target capaian yang meliputi:

1. Menganalisis difusi inovasi aplikasi LIBAS di Kota Semarang
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat difusi inovasi aplikasi

LIBAS di Kota Semarang.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan diskursus ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian manajemen pelayanan publik berbasis digital. Kajian ini juga bertujuan untuk memperkuat relevansi penerapan teori difusi inovasi dalam membedah fenomena adopsi teknologi pada institusi kepolisian di Indonesia. Selain itu, temuan yang dihasilkan dapat menjadi referensi akademis bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada efektivitas inovasi layanan publik dalam menghadapi tantangan sistem sosial yang heterogen.

1.5.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diproyeksikan sebagai instrumen evaluasi bagi Polrestabes Kota Semarang dalam memetakan hambatan dan peluang keberlanjutan aplikasi LIBAS. Rekomendasi yang dihasilkan dapat menjadi landasan strategis bagi pengambil kebijakan untuk mengoptimalkan saluran komunikasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Bagi publik, kajian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran serta pemahaman mengenai pemanfaatan teknologi sebagai kanal pelaporan darurat yang efektif demi terciptanya stabilitas keamanan di wilayah Kota Semarang.

1.6 Kerangka Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Pemetaan penelitian terdahulu bertujuan memposisikan penelitian ini di antara kajian yang sudah ada, sekaligus mengidentifikasi celah penelitian yang belum terjawab. Pemilihan studi-studi berikut didasarkan pada relevansi tematik terhadap difusi inovasi pelayanan publik berbasis digital, yang menjadi landasan teoretis utama penelitian ini. Penelitian-penelitian tersebut dirangkum dalam tabel berikut.

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis, Tahun dan Judul	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Fadhilah, 2023). Difusi Inovasi Pelayanan Sedino Mesti Dadi (Semedi) Kabupaten Sragen	Mendeskripsikan dan menganalisis proses difusi inovasi pelayanan administrasi kependudukan SEMEDI (<i>Sedino Mesti Dadi</i>) di Disdukcapil Kabupaten Sragen, yang memangkas waktu penerbitan dokumen dari 14 hari menjadi 1 hari kerja.	Inovasi SEMEDI lahir sebagai respons terhadap praktik percaloan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pelaksanaan difusi inovasi tersebut dinilai telah berjalan secara optimal dalam penerapannya.
2	(Oktaviana et al., 2024). Proses Difusi Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali	Menganalisis proses difusi inovasi IKD serta kendala yang dihadapi dalam pengembangannya di Kabupaten Boyolali	Proses difusi inovasi IKD di Kabupaten Boyolali belum berjalan secara maksimal. Tingkat pengetahuan masyarakat mengenai IKD masih rendah. Sebagian masyarakat juga mengalami hambatan psikologis berupa kekhawatiran terhadap keamanan data, serta kendala praktis yang berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia dalam penyebaran informasi.
3	(Pratama and Adianto, 2022). Difusi Inovasi Program Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) di Kota Pekanbaru	Memahami proses difusi inovasi program ETLE di Kota Pekanbaru	Proses difusi inovasi program ETLE belum berjalan secara optimal karena penerapannya masih terbatas pada lingkup tertentu sehingga banyak masyarakat yang belum memahami program tersebut.
4	(Nurhadiati et al., 2020). Difusi Inovasi Aplikasi Hallo Palembang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang	Mengetahui upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam menyebarkan aplikasi Hallo Palembang agar dapat digunakan oleh seluruh masyarakat	Proses difusi inovasi aplikasi Hallo Palembang telah memenuhi sejumlah indikator. Tingkat pemanfaatannya di masyarakat masih terbatas karena kurangnya konsistensi penyebaran informasi melalui media sosial yang menjadi salah satu penghambat proses difusi.
5	(Alda, 2023). Difusi Inovasi Aplikasi SIMPADEH oleh Badan Pengelolaan Keuangan	Mendeskripsikan proses difusi inovasi aplikasi SIMPADEH yang	Proses difusi inovasi aplikasi SIMPADEH yang mengacu pada empat variabel difusi inovasi menurut Rogers yaitu <i>innovation</i> ,

No	Nama Penulis, Tahun dan Judul	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
	Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Pesisir Selatan, Universitas Andalas	dilakukan oleh BPKPAD Kabupaten Pesisir Selatan	<i>communication channels</i> , <i>time</i> , dan <i>social system</i> telah berjalan dengan cukup baik dalam implementasinya.
6	(Dewi and Sulmaihati, 2022). Difusi Inovasi Aplikasi <i>E-wallet</i> PT ABC di DKI Jakarta	Mengetahui bagaimana perusahaan ABC melakukan inovasi terhadap layanan dompet digital yang dikembangkan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT ABC telah memenuhi tahapan dalam proses difusi inovasi. Sebagian pengguna masih mempertimbangkan untuk tidak menggunakan aplikasi tersebut karena keterbatasan fitur yang ditawarkan.
7	(Malik et al., 2022). Penggunaan Aplikasi PeduliLindungi oleh Lansia Ditinjau dari Teori Difusi Inovasi	Menjelaskan penerapan tahapan difusi inovasi aplikasi PeduliLindungi pada kelompok lansia di Kota Cimahi	Kelompok lansia dengan keterbatasan pemahaman teknologi cenderung menolak penggunaan aplikasi PeduliLindungi. Pengalaman kesalahan sistem yang berulang juga menimbulkan rasa kecewa sehingga menghambat proses penerimaan inovasi.
8	(Saputri Muhammad Miftahul; Wulandari, Septi, 2024). Difusi Inovasi Program “SIAP-RS” di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Kabupaten Bojonegoro	Mengetahui proses difusi inovasi aplikasi SIAP-RS di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Kabupaten Bojonegoro	Proses difusi inovasi aplikasi berjalan dengan beberapa kendala. Penggunaan saluran komunikasi yang belum optimal serta kurangnya sosialisasi secara luas menyebabkan proses difusi inovasi belum berjalan maksimal.
9	(Devia and Aisyah, 2020). Difusi Inovasi Kesehatan Masyarakat Melalui Program Jamban Arum (Antar ke Rumah) di Kecamatan Simpangkatis Kabupaten Bangka Tengah	Menggambarkan proses difusi inovasi program Jamban Arum sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan kesehatan masyarakat	Difusi inovasi program belum berjalan optimal. Hambatan utama berasal dari kurangnya inisiatif instansi lain untuk mengadopsi program serta adanya kesalahpahaman aparatatur saat menerima sosialisasi program.
10	(Verona et al., 2023). Penerapan Teori Difusi Inovasi pada Perkembangan Kurikulum Pendidikan di Indonesia	Mendeskripsikan penerapan teori difusi inovasi dalam perkembangan kurikulum pendidikan di Indonesia	Teori difusi inovasi berperan dalam memperkenalkan gagasan baru dalam pengembangan kurikulum pendidikan. Implementasinya sering menghadapi kendala ketika inovasi yang diperkenalkan tidak sepenuhnya sesuai dengan kondisi di lapang

No	Nama Penulis, Tahun dan Judul	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
11	(Sutisna et al., 2022). Difusi Inovasi Aplikasi SIPUTERI dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Pemerintah Kabupaten Pandeglang	Menganalisis strategi komunikasi inovasi dalam pelayanan informasi publik melalui peluncuran aplikasi SIPUTERI di Kabupaten Pandeglang	Difusi inovasi aplikasi SIPUTERI mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi publik. Sebelum adanya aplikasi ini, masyarakat harus mengunduh berbagai aplikasi terpisah untuk memperoleh informasi dari masing-masing Organisasi Perangkat Daerah. Kehadiran SIPUTERI menghadirkan sistem yang lebih terintegrasi.
12	(Kisno and Fatmawati, 2023). Difusi Inovasi Aplikasi Quiver 3D Berbasis Teknologi <i>Augmented Reality</i> pada Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini	Menyebarluaskan aplikasi inovatif berbasis teknologi <i>Augmented Reality</i> pada lembaga Pendidikan Anak Usia Dini melalui aktivitas mewarnai sebagai sarana pengembangan kreativitas anak	Tingkat penerimaan terhadap inovasi aplikasi Quiver 3D berbasis <i>Augmented Reality</i> tergolong sangat tinggi. Antusiasme guru dan anak-anak dalam memperoleh informasi serta menggunakan aplikasi tersebut menunjukkan bahwa kreativitas anak dapat berkembang secara baik melalui media pembelajaran ini.
13	(Wiratno, 2020). Analisis Adopsi Aplikasi Uang Elektronik Melalui Pendekatan Teori Difusi Inovasi	Menguji pengaruh <i>relative advantage</i> , <i>compatibility</i> , <i>complexity</i> , <i>trialability</i> , dan <i>observability</i> terhadap <i>satisfaction</i> dalam mengadopsi aplikasi uang elektronik DANA di Kota Malang	Hasil pengujian menunjukkan bahwa <i>relative advantage</i> , <i>compatibility</i> , <i>trialability</i> , dan <i>observability</i> tidak berpengaruh terhadap <i>satisfaction</i> dalam mengadopsi aplikasi uang elektronik DANA. Variabel <i>complexity</i> justru menunjukkan pengaruh positif terhadap tingkat <i>satisfaction</i> dalam penggunaan aplikasi tersebut.
14	(Rusmana and Danadharta, 2022). Difusi Inovasi Aplikasi Clubhouse pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIP Untag Surabaya	Menganalisis proses adaptasi mahasiswa dalam menggunakan aplikasi Clubhouse sebagai bagian dari proses komunikasi	Proses adaptasi mahasiswa dimulai dari mengenal aplikasi melalui media sosial, kemudian mencari informasi, mencoba menggunakan aplikasi, mempertimbangkan kelebihan dan kekurangannya, lalu menentukan keputusan untuk menerima atau menolak. Hasil penelitian menunjukkan empat informan menerima penggunaan Clubhouse dan dua informan menolak. Proses tersebut sesuai dengan tahapan difusi inovasi menurut Everett Rogers yaitu pengenalan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi.
15	(Yuwita et al., 2019). Difusi Inovasi dalam Media	Menganalisis proses difusi inovasi dalam pengembangan media	Media pembelajaran interaktif yang dikembangkan

No	Nama Penulis, Tahun dan Judul	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
	Pembelajaran Interaktif Teks Fantasi Menggunakan Aplikasi <i>Adobe Animate Creative Cloud</i>	pembelajaran interaktif teks fantasi menggunakan aplikasi <i>Adobe Animate Creative Cloud</i>	
16	(Prabawati et al., 2022). <i>The Development of Village Data and Information Management through the Innovation Diffusion</i>	Menganalisis proses difusi inovasi e-monografi di Desa Kedung Peluk, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo	Proses difusi inovasi e-monografi yang diterapkan dalam pengelolaan data dan informasi desa belum dapat dikategorikan berjalan secara optimal.
17	(Patrisia et al., 2023). <i>Innovation Diffusion in Health Services: Evaluating Indonesia's Pick Sick Go Home Healthy Approach</i>	Mendeskripsikan serta menganalisis difusi inovasi layanan kesehatan di Kota Bengkulu	Proses difusi inovasi layanan kesehatan di Kota Bengkulu belum berjalan secara optimal, terutama pada aspek pengetahuan masyarakat. Sebagian masyarakat masih belum memperoleh informasi kesehatan secara memadai.
18	(Setiyani et al., 2022). <i>Analysis of M-Tax Mobile Application Adoption on Tax Compliance in Indonesia Using Diffusion of Innovation Theory (DIT)</i>	Menganalisis adopsi aplikasi M-Tax di Indonesia dengan menggunakan teori difusi inovasi untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan inovasi	Faktor <i>compatibility</i> dan <i>observability</i> terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi aplikasi M-Tax. Variabel <i>relative advantage</i> , <i>complexity</i> , dan <i>trialability</i> menunjukkan pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan adopsi.
19	(Elmghaamez et al., 2022). <i>The Diffusion of Innovation Theory and the Effects of IFRS Adoption by Multinational Corporations on Capital Market Performance: A Cross-Country Analysis</i>	Menganalisis kontribusi literatur <i>International Financial Reporting Standards</i> dengan mengkaji dampak penerapan IFRS terhadap kinerja pasar saham global melalui pendekatan teori difusi inovasi	Hasil penelitian menunjukkan hubungan positif antara keterlambatan penerapan wajib IFRS dengan integrasi pasar saham di Eropa. Hubungan negatif yang signifikan ditemukan antara adopsi awal IFRS dengan beberapa indikator keuangan. Hubungan antara adopsi awal IFRS dan volatilitas harga saham tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.
20	(Gutu et al., 2022). <i>Impact of Transformational Leadership on the Diffusion of Innovation in</i>	Mengembangkan dan menguji secara empiris model yang didasarkan pada komponen	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komponen visi pemimpin, dukungan terhadap individu, serta pengakuan personal dari

No	Nama Penulis, Tahun dan Judul	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
	<i>Firms: Application to Mobile Cloud Computing</i>	kepemimpinan transformasional serta tahapan teori difusi inovasi	pemimpin memiliki pengaruh signifikan terhadap niat organisasi dalam mengadopsi teknologi <i>mobile cloud computing</i> .

Dari pemetaan dua puluh penelitian terdahulu di atas, tampak benang merah yang konsisten: sebagian besar studi menemukan bahwa proses difusi inovasi pelayanan publik digital belum berjalan secara optimal. Hambatan paling dominan mencakup kurangnya sosialisasi yang merata, hambatan psikologis pengguna seperti kekhawatiran terhadap keamanan data, serta keterbatasan saluran komunikasi yang digunakan penyelenggara layanan. Kompatibilitas antara inovasi dan kondisi lapangan pun menjadi faktor penentu keberhasilan adopsi, sebagaimana ditunjukkan oleh kajian Alda (2023), Setiyani et al. (2022), maupun Patrisia et al. (2023). Penelitian-penelitian tersebut mengkaji inovasi di sektor administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, keuangan, dan informasi publik. Sebagaimana tampak pada Tabel 1.2, perbedaan metode penelitian menghasilkan temuan yang beragam: sebagian studi melaporkan difusi yang berjalan optimal (Fadhilah, 2023; Alda, 2023; Sutisna et al., 2022), sementara mayoritas lainnya mencatat hambatan pada lemahnya saluran komunikasi, rendahnya pengetahuan penerima inovasi, dan kekhawatiran psikologis terkait keamanan data khususnya pada kelompok pengguna rentan dan wilayah dengan keterbatasan akses teknologi. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan berfokus pada difusi inovasi aplikasi LIBAS sebagai layanan darurat kepolisian berbasis digital di Kota Semarang konteks yang belum diteliti dalam studi-studi sebelumnya.

1.6.2 Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan pilar utama dalam penyelenggaraan tatanan kenegaraan yang berfungsi sebagai mesin penggerak dalam merealisasikan kebijakan menjadi kemanfaatan nyata bagi khalayak. Istilah publik merujuk pada entitas individu atau kelompok yang terlibat dalam interaksi serta komunikasi berkelanjutan di dalam sebuah organisasi, baik pada level internal maupun eksternal (Widasih, 2025). Interaksi ini membentuk dasar bagi terciptanya hubungan timbal balik antara penyedia layanan dan penerima manfaat. Setiap aktivitas diarahkan untuk mencapai tujuan kolektif yang telah disepakati bersama dalam bingkai konstitusi.

Administrasi publik secara struktural dipahami sebagai administrasi negara yang memposisikan diri sebagai organisasi formal untuk mengejar sasaran-sasaran yang bersifat kenegaraan (Sepriano et al., 2023). Kedudukan administrasi publik dalam sistem pemerintahan adalah sebagai instrumen pelaksanaan politik negara. Hal ini berarti setiap keputusan politik yang diambil oleh pemegang kekuasaan harus diterjemahkan ke dalam serangkaian prosedur operasional oleh birokrasi (Tampubolon et al., 2023). Proses transformasi tersebut menuntut keterpaduan antara perencanaan yang matang dan eksekusi yang konsisten. Tujuan-tujuan politik diharapkan tidak berhenti pada tataran retorika, melainkan mewujudkan dalam program pembangunan yang terukur.

Peran administrasi publik menjadi sangat krusial dalam upaya pemberdayaan sosial dan penguatan fondasi demokrasi. Administrasi publik

tidak hanya bertugas menjalankan rutinitas birokrasi, namun memiliki tanggung jawab moral untuk menciptakan suasana demokratis melalui pelayanan yang inklusif serta transparan (Balqis et al., 2025). Efektivitas dari fungsi ini sangat bergantung pada tingkat profesionalisme aparatur pemerintah dalam mengadopsi prinsip efisiensi serta efektivitas pada setiap lini kegiatan. Pemerintah yang mampu menanamkan pemahaman mengenai hak dan kewajiban kepada warga negara akan mendorong transisi menuju *organized democracy*. Masyarakat tidak lagi hanya menjadi objek pelayanan yang pasif dalam kondisi tersebut. Warga mulai mengambil peran dan tanggung jawab dalam mendukung sebagian fungsi administrasi publik secara partisipatif.

Sintesis dari berbagai pemikiran para ahli menegaskan bahwa administrasi publik adalah rangkaian aktivitas pengelolaan urusan pemerintahan yang terorganisasi secara sistemis untuk memenuhi kepentingan yang lebih luas. Fokus utamanya tetap berakar pada pengabdian kepada masyarakat melalui penyediaan layanan publik yang akuntabel dan responsif terhadap dinamika zaman. Administrasi publik berperan sebagai jembatan yang menghubungkan visi strategis negara dengan kebutuhan riil masyarakat melalui tata kelola yang profesional. Pengelolaan sumber daya dilakukan sedemikian rupa guna memastikan adanya dampak positif yang maksimal bagi kesejahteraan umum.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma administrasi publik mengalami evolusi yang dinamis melalui serangkaian pergeseran cara pandang. Perubahan ini dipicu oleh kemunculan kondisi anomali yang menuntut pembaruan dalam merespons tantangan zaman. Henry (2017) mengidentifikasi lima fase perkembangan paradigma yang mencerminkan transformasi disiplin ilmu ini:

1. Paradigma 1: Dikotomi Politik dan Administrasi (1900–1926)

Fase awal ini ditandai oleh pemisahan tegas antara ranah politik dan administrasi. Frank J. Goodnow dan Leonard D. White menjadi tokoh sentral yang menekankan bahwa administrasi negara harus berfokus sepenuhnya pada birokrasi pemerintahan melalui pendekatan studi ilmiah yang bersifat bebas nilai. Penekanan yang terlalu kuat pada aspek *locus* atau lokasi administrasi menyebabkan metodologi pengembangan disiplin ini kurang mendapat perhatian memadai pada masa tersebut.

2. Paradigma 2: Prinsip-Prinsip Administrasi (1927–1937)

Tokoh seperti W. F. Willoughby dan L. Urwick memformulasikan prinsip-prinsip administrasi yang dianggap bersifat universal serta fleksibel. Prinsip ini diyakini dapat diimplementasikan dalam berbagai situasi tanpa terikat oleh batasan budaya, lingkungan, maupun misi organisasi tertentu. Fokus utama pada fase ini terletak pada aspek teknis dan manajerial, sehingga mengabaikan relevansi *locus* dalam praktik administrasinya.

3. Paradigma 3: Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950–1970)

Morstein-Marx berargumen bahwa kedua disiplin tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan secara dikotomis. Fase ini sering kali dipandang sebagai langkah mundur karena membatasi *locus* administrasi hanya sebatas birokrasi pemerintahan, sehingga mempersempit ruang gerak pengembangan keilmuan secara mandiri.

4. Paradigma 4: Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956–1970)

Kajian ini memperdalam ilmu administrasi secara lebih mendalam dengan mengadopsi teori organisasi dan prinsip manajemen. Fokus pengembangan diarahkan pada analisis perilaku, efektivitas, serta efisiensi manajemen. Disiplin administrasi secara murni pada masa ini mendapat dukungan kuat dari bidang psikologi sosial dan kebijakan publik sebagai landasan teoritisnya.

5. Paradigma 5: Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970–Sekarang)

Herbert Simon menekankan dua pilar utama dalam fase ini, yakni pengembangan ilmu administrasi murni serta perhatian mendalam terhadap persoalan kebijakan publik. Paradigma kelima memiliki kejelasan dalam hal *focus* maupun *locus*. Fokus kajian meliputi teori organisasi, manajemen, dan kebijakan publik, sementara lokusnya

diarahkan pada penyelesaian berbagai masalah serta kepentingan publik secara luas.

Relevansi kajian inovasi dalam penelitian ini berpijak pada paradigma kelima tersebut. Inovasi pelayanan publik merupakan manifestasi dari teknologi manajemen yang menjadi bagian integral dari manajemen publik modern. Pendekatan ini hadir sebagai solusi alternatif dalam mengatasi berbagai hambatan pelayanan serta meningkatkan kualitas respons birokrasi terhadap kebutuhan masyarakat. Penggunaan teknologi dalam sistem pelayanan mencerminkan upaya sistematis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih adaptif dan solutif.

1.6.4 Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan sebuah instrumen krusial dalam struktur administrasi publik yang berfokus pada upaya pencapaian tujuan organisasi secara efisien dan efektif (Sarinah and Rijal, 2025). Disiplin ini menitikberatkan pada aspek teknis dan manajerial dalam pengelolaan sumber daya negara demi menghasilkan luaran pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Penggunaan prinsip-prinsip manajemen dalam sektor publik sering kali diasosiasikan dengan upaya mengadopsi praktik profesional dari sektor swasta ke dalam birokrasi guna meningkatkan kinerja aparatur pemerintah (Utama et al., 2025). Beberapa pilar utama dalam pemahaman manajemen publik yang menjadi landasan operasional bagi institusi pemerintah meliputi:

1. Perencanaan Strategis

Manajemen publik menuntut adanya visi yang jelas dalam menetapkan arah kebijakan organisasi. Proses ini melibatkan identifikasi sumber daya serta penentuan sasaran jangka panjang agar setiap langkah birokrasi memiliki landasan yang terukur dan sistematis.

2. Pencapaian Efisiensi dan Efektivitas

Fokus utama dari disiplin ini terletak pada bagaimana instansi pemerintah dapat meminimalkan penggunaan sumber daya tanpa mengurangi kualitas dampak positif bagi publik. Penggunaan standar kinerja yang ketat menjadi instrumen penting dalam memantau serta mengevaluasi produktivitas organisasi.

3. Orientasi pada Hasil (*Result Oriented*)

Manajemen publik modern mengalihkan perhatian dari sekadar kepatuhan pada prosedur administratif formal menuju fokus pada hasil nyata. Pendekatan ini mencakup upaya penyederhanaan alur birokrasi yang sering kali dianggap kaku demi memberikan respons yang lebih cepat terhadap dinamika kebutuhan warga.

4. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Integrasi teknologi dalam manajemen publik menjadi sebuah keniscayaan untuk mempercepat aksesibilitas pelayanan. Pengelolaan data secara digital memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih akurat serta menciptakan transparansi yang lebih tinggi dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Perkembangan manajemen publik berkaitan erat dengan munculnya paradigma *New Public Management* (NPM). Paradigma tersebut menekankan pentingnya akuntabilitas manajerial, di mana setiap pemimpin unit organisasi diberikan otonomi lebih besar untuk melakukan inovasi manajerial namun tetap memikul tanggung jawab penuh terhadap capaian kinerjanya. Praktik manajemen yang profesional diharapkan mampu mengubah citra birokrasi menjadi entitas yang lebih responsif serta kompetitif dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik.

1.6.5 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik merupakan instrumen strategis dalam administrasi publik yang bertujuan untuk menciptakan nilai tambah melalui pembaruan cara kerja, metode, maupun produk layanan (Tui et al., 2022). Konsep ini muncul sebagai respons terhadap tuntutan masyarakat yang kian kompleks serta keterbatasan sumber daya birokrasi dalam memberikan solusi atas permasalahan publik (Utami, 2023). Inovasi dalam sektor publik tidak selalu berarti penemuan sesuatu yang sama sekali baru, melainkan dapat berupa adaptasi atau modifikasi kreatif terhadap praktik yang sudah ada demi mencapai efektivitas yang lebih tinggi. Beberapa dimensi utama yang membangun pemahaman mengenai inovasi pelayanan publik meliputi (Nasution et al., 2025):

1. Kebaruan (*Novelty*)

Inovasi harus mengandung unsur pembaruan yang membedakannya dari prosedur rutin sebelumnya. Unsur ini bisa berupa penerapan teknologi digital, penyederhanaan struktur organisasi, atau perubahan model interaksi antara pemerintah dan warga negara.

2. Implementasi Praktis

Sebuah gagasan kreatif hanya dapat dikategorikan sebagai inovasi apabila telah diwujudkan dalam bentuk tindakan nyata. Tahap implementasi ini menjadi pembeda antara sekadar ide teoretis dengan praktik administrasi yang memberikan dampak langsung di lapangan.

3. Pemanfaatan Nilai Publik (*Public Value*)

Orientasi utama dari setiap pembaruan dalam birokrasi adalah peningkatan kesejahteraan masyarakat dan penguatan kualitas demokrasi. Inovasi yang berhasil harus mampu meningkatkan aksesibilitas, transparansi, serta akuntabilitas penyelenggaraan layanan pemerintahan.

Menurut Rogers (2003) dalam teori difusi inovasi, keberhasilan suatu inovasi untuk diterima oleh masyarakat sangat bergantung pada karakteristik yang dimilikinya. Karakteristik tersebut mencakup keunggulan relatif dibandingkan metode lama, tingkat kesesuaian dengan kebutuhan lokal, serta kemudahan untuk dipelajari dan diamati oleh calon pengguna. Dalam ruang lingkup pemerintahan, inovasi sering kali menjadi motor penggerak bagi terciptanya tata kelola yang lebih adaptif terhadap perubahan lingkungan eksternal yang cepat.

Penerapan inovasi dalam organisasi sektor publik juga berkaitan erat dengan kapasitas kepemimpinan dan budaya organisasi. Pemimpin yang memiliki visi progresif akan cenderung memberikan ruang bagi staf untuk melakukan eksperimen kebijakan dan mengadopsi teknologi baru. Budaya organisasi yang mendukung perubahan akan memudahkan proses difusi ide-ide inovatif ke seluruh lini birokrasi, sehingga pelayanan publik tidak lagi bersifat statis melainkan terus berevolusi mengikuti perkembangan zaman. Namun perlu dipahami bahwa lahirnya sebuah inovasi baru merupakan titik awal, bukan titik akhir dari perubahan. Inovasi yang sudah dirancang dengan baik pun bisa gagal memberikan dampak apabila tidak berhasil menyebar dan diterima oleh masyarakat luas yang menjadi sasarannya. Maka pertanyaan yang relevan bukan hanya *apa* yang diperbarui, tetapi *bagaimana* pembaruan itu bisa meresap ke dalam sistem sosial secara efektif dan berkelanjutan.

1.6.6 Difusi Inovasi Pelayanan Publik

Pertanyaan itulah yang dijawab oleh konsep difusi inovasi. Difusi inovasi pelayanan publik merupakan proses krusial yang menjelaskan cara sebuah ide, praktik, atau objek baru dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu di antara anggota sistem sosial (Rogers, 2003). Difusi inovasi pelayanan publik merupakan proses krusial yang menjelaskan cara sebuah ide, praktik, atau objek baru dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu di

antara anggota sistem sosial (Rogers, 2003). Ranah administrasi pemerintahan memandang konsep ini tidak hanya berfokus pada penciptaan teknologi baru. Penekanan lebih besar diberikan pada bagaimana pembaruan tersebut dapat diterima serta diadopsi secara luas oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Keberhasilan suatu inovasi sering kali tidak ditentukan oleh kecanggihan teknis semata. Efektivitas proses penyebaran informasi dan upaya meyakinkan publik untuk beralih dari pola lama menuju pola baru menjadi faktor penentu yang lebih dominan. Terdapat empat elemen esensial yang memengaruhi jalannya difusi inovasi dalam sektor publik:

1. Inovasi

Inovasi itu sendiri merupakan elemen fundamental yang merujuk pada gagasan, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu maupun unit adopsi lainnya. Kebaruan sebuah inovasi bersifat subjektif karena sangat bergantung pada persepsi seseorang saat pertama kali mengetahuinya, terlepas dari kapan inovasi tersebut sebenarnya diciptakan. Rogers (2003) mengidentifikasi lima atribut utama yang melekat pada sebuah inovasi untuk menentukan cepat atau lambatnya proses adopsi di tengah masyarakat:

- a. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Aspek ini mengukur sejauh mana sebuah inovasi dianggap lebih baik dibandingkan dengan metode atau praktik yang ada sebelumnya. Keunggulan tersebut dapat diukur secara ekonomi,

kenyamanan, kepuasan sosial, maupun faktor efektivitas lainnya. Tingkat persepsi mengenai keuntungan yang diperoleh pengguna akan berbanding lurus dengan kecepatan adopsi inovasi tersebut.

b. Kesesuaian (*Compatibility*)

Inovasi harus selaras dengan nilai-nilai yang dianut, pengalaman masa lalu, serta kebutuhan mendesak dari calon pengguna. Sebuah pembaruan yang bertentangan dengan norma atau budaya sistem sosial cenderung akan ditolak meskipun memiliki keunggulan teknis yang tinggi. Penyesuaian identitas antara inovasi dan pengguna menjadi kunci utama dalam meminimalisir resistensi.

c. Tingkat Kerumitan (*Complexity*)

Atribut ini merujuk pada derajat kesulitan yang dirasakan dalam memahami serta menggunakan inovasi tersebut. Inovasi yang bersifat intuitif dan mudah dioperasikan akan lebih cepat tersebar dibandingkan dengan inovasi yang memerlukan keterampilan teknis tingkat tinggi atau prosedur yang berbelit-belit.

d. Kemungkinan untuk Dicoba (*Trialability*)

Kemampuan sebuah inovasi untuk diuji coba dalam skala kecil atau terbatas sebelum benar-benar diadopsi secara penuh sangat memengaruhi kepercayaan pengguna. Proses eksperimen memberikan kesempatan bagi individu untuk memverifikasi manfaat inovasi tanpa harus memikul risiko kegagalan yang besar, sehingga mengurangi rasa ketidakpastian.

e. Kemudahan untuk Diamati (*Observability*)

Sejauh mana hasil dari penggunaan suatu inovasi dapat dilihat secara nyata oleh orang lain. Hasil yang terlihat jelas dan berdampak positif akan merangsang diskusi antarwarga serta mempercepat perpindahan informasi melalui komunikasi interpersonal.

2. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi merupakan elemen krusial yang berfungsi sebagai media perantara untuk mentransfer pesan mengenai suatu inovasi dari satu pihak ke pihak lain. Efektivitas proses difusi sangat bergantung pada ketepatan pemilihan serta kombinasi saluran yang digunakan guna menjangkau berbagai lapisan masyarakat. Rogers (2003) menekankan bahwa setiap saluran memiliki karakteristik serta dampak yang berbeda terhadap tahapan pengambilan keputusan inovasi oleh individu. Struktur saluran komunikasi dalam proses difusi secara umum terbagi ke dalam dua kategori utama:

a. Media Massa

Saluran ini mencakup televisi, radio, surat kabar, hingga platform media sosial yang memiliki daya jangkauan luas secara simultan. Media massa memegang peranan vital pada tahap awal, yaitu menciptakan kesadaran (*awareness*) dan memberikan informasi dasar mengenai keberadaan suatu inovasi. Penyebaran informasi melalui media ini mampu menjangkau audiens yang heterogen dalam waktu singkat, sehingga sangat efektif untuk menanamkan

pemahaman awal pada level permukaan.

b. Komunikasi Interpersonal

Interaksi langsung antara dua individu atau lebih terbukti lebih efektif dalam mempengaruhi perubahan perilaku dan sikap. Komunikasi ini melibatkan pertukaran pesan secara tatap muka maupun melalui percakapan daring yang bersifat personal. Masyarakat cenderung lebih mempercayai pengalaman atau testimoni dari rekan, keluarga, atau tokoh masyarakat sebelum memutuskan untuk mengadopsi sebuah pembaruan. Proses persuasi yang terjadi dalam komunikasi interpersonal membantu mengurangi rasa ragu dan memperkuat keyakinan terhadap nilai manfaat suatu inovasi.

Ketepatan waktu penggunaan saluran juga menentukan keberhasilan difusi secara keseluruhan. Media massa sering kali bertindak sebagai pemicu minat, sementara komunikasi interpersonal berfungsi sebagai pengambil keputusan akhir. Kegagalan dalam mengoptimalkan salah satu saluran tersebut dapat menghambat laju penyebaran informasi dan mengakibatkan rendahnya tingkat adopsi di masyarakat.

3. Jangka Waktu

Jangka waktu merupakan dimensi krusial dalam difusi inovasi yang membedakan proses ini dari sekadar penyebaran informasi statis. Rogers (2003) menjelaskan bahwa adopsi sebuah pembaruan tidak

terjadi secara instan, melainkan melalui serangkaian tahapan kognitif dan perilaku yang memerlukan durasi tertentu. Proses keputusan inovasi ini melibatkan perjalanan mental individu sejak pertama kali terpapar hingga mencapai tahap pengukuhan penggunaan. Tahapan berkesinambungan dalam dimensi jangka waktu ini mencakup beberapa fase fundamental:

a. Tahap Pengetahuan (*Knowledge*)

Proses bermula ketika seseorang mulai menyadari keberadaan sebuah inovasi dan memperoleh pemahaman dasar mengenai cara kerjanya. Pengetahuan ini sering kali bersifat pasif, di mana individu baru sekadar mengetahui identitas inovasi tanpa memiliki motivasi mendalam untuk mencari informasi lebih lanjut.

b. Tahap Persuasi (*Persuasion*)

Individu mulai membentuk sikap, baik yang bersifat mendukung maupun tidak mendukung, terhadap inovasi tersebut. Berbeda dengan tahap pengetahuan yang lebih bersifat kognitif, tahap persuasi sangat dipengaruhi oleh aspek afektif atau perasaan. Komunikasi interpersonal berperan besar dalam meyakinkan individu mengenai manfaat nyata yang akan diperoleh.

c. Tahap Keputusan (*Decision*)

Fase ini melibatkan aktivitas yang mengarah pada pilihan untuk mengadopsi atau menolak inovasi. Pengguna potensial biasanya melakukan penilaian kritis terhadap kelebihan dan kekurangan

inovasi tersebut. Keputusan untuk menerima berarti individu akan mulai mengintegrasikan pembaruan ke dalam aktivitasnya, sedangkan penolakan berarti individu memutuskan untuk tetap menggunakan pola lama.

d. Tahap Implementasi (*Implementation*)

Inovasi mulai digunakan secara praktis dalam kehidupan sehari-hari atau operasional organisasi. Pada tahap ini, ketidakpastian mengenai masalah operasional sering kali muncul. Bantuan teknis dan kemudahan akses informasi menjadi faktor kunci agar pengguna tidak menghentikan penggunaan di tengah jalan.

e. Tahap Konfirmasi (*Confirmation*)

Pengguna mencari penguatan atas keputusan inovasi yang telah dibuat sebelumnya. Individu akan mengevaluasi apakah hasil yang dirasakan sesuai dengan ekspektasi awal. Apabila terdapat pesan-pesan yang bertentangan atau kegagalan performa, individu sangat mungkin untuk menghentikan penggunaan inovasi tersebut meskipun sebelumnya telah menyatakan menerima.

4. Sistem Sosial

Sistem sosial merupakan elemen terakhir dalam kerangka difusi inovasi yang merujuk pada sekumpulan unit yang saling berhubungan dan terlibat dalam upaya pemecahan masalah secara kolaboratif demi mencapai tujuan kolektif. Unit-unit dalam sistem ini dapat berupa individu, kelompok informal, organisasi, atau subsistem lainnya yang

memiliki batas-batas tertentu. Rogers (2003) menekankan bahwa proses difusi tidak terjadi dalam ruang hampa, melainkan sangat dipengaruhi oleh lingkungan sosial di mana inovasi tersebut diperkenalkan. Dinamika dalam sistem sosial yang memengaruhi laju penerimaan inovasi mencakup beberapa komponen berikut:

a. Struktur Sosial

Pengaturan unit-unit dalam sistem memberikan keteraturan dan stabilitas perilaku tertentu. Struktur ini menentukan pola interaksi dan arus komunikasi antaranggota. Organisasi dengan struktur yang sangat hierarkis mungkin memiliki pola difusi yang berbeda dibandingkan dengan komunitas yang memiliki struktur lebih horisontal dan egaliter.

b. Norma-Norma Sistem

Norma merupakan pola perilaku yang mapan dan menjadi standar bagi para anggota dalam suatu sistem sosial. Nilai-nilai budaya, tradisi, dan kebiasaan setempat berfungsi sebagai filter bagi setiap inovasi yang masuk. Pembaruan yang dianggap selaras dengan norma akan lebih mudah meresap, sementara inovasi yang menentang nilai fundamental masyarakat sering kali menghadapi penolakan keras.

c. Peran Pemimpin Opini (*Opinion Leaders*)

Individu-individu tertentu memiliki kemampuan untuk memengaruhi sikap atau perilaku orang lain secara informal.

Pemimpin opini biasanya memiliki status sosial yang dihormati, kompetensi yang diakui, dan jaringan komunikasi yang luas. Dukungan dari tokoh-tokoh ini menjadi katalisator bagi percepatan adopsi inovasi karena masyarakat cenderung mengikuti jejak figur yang mereka percayai.

d. Agen Perubahan (*Change Agents*)

Berbeda dengan pemimpin opini, agen perubahan biasanya merupakan profesional yang berupaya memengaruhi keputusan inovasi sesuai dengan arah yang diinginkan oleh lembaga pengembang. Peran mereka adalah menjembatani kesenjangan antara penyedia inovasi dengan sistem sosial melalui pembinaan, pendampingan, dan edukasi yang terstruktur.

1.6.7 Faktor Penghambat Difusi Inovasi Pelayanan Publik

Proses difusi inovasi sering kali dihadapkan pada berbagai kendala sistemik yang dapat menghambat kelancaran penyebaran ide atau praktik baru dalam suatu organisasi maupun masyarakat. Rogers (2003) mengidentifikasi beberapa faktor penghambat yang muncul secara natural maupun bersifat regulatif dalam proses:

1. *Knowledge of innovation and reinvention*

Dimensi ini merujuk pada tingkat kepekaan organisasi terhadap keberadaan inovasi serta pemahaman mendalam mengenai karakteristik dominan yang menyertainya. Faktor pengetahuan sangat dipengaruhi

oleh kualitas serta kapabilitas sumber daya manusia di dalam organisasi. Aparatur yang memiliki literasi tinggi cenderung lebih adaptif, sementara keterbatasan pemahaman akan menghambat proses modifikasi inovasi agar sesuai dengan kebutuhan lokal.

2. *External accountability*

Faktor ini berkaitan dengan sejauh mana sebuah organisasi memikul tanggung jawab dan memiliki ketergantungan terhadap lingkungan di sekitarnya. Organisasi yang terlalu kaku terhadap tekanan eksternal atau memiliki ketergantungan tinggi pada kebijakan pusat sering kali kehilangan fleksibilitas untuk mengadopsi pembaruan secara mandiri.

3. *Lack of resources*

Ketersediaan sumber daya yang tidak memadai atau ketidaksiapan sarana penunjang dalam mendukung tujuan baru menjadi kendala fisik yang nyata. Inovasi memerlukan alokasi anggaran, infrastruktur, dan waktu yang cukup agar dapat terinternalisasi dengan baik dalam sistem operasional.

4. *Organizational structure*

Struktur organisasi mencakup susunan komponen serta subsistem di dalam sebuah sistem besar. Penempatan hierarki yang terlalu kompleks atau jalur koordinasi yang berbelit-belit dapat memperlambat aliran informasi mengenai inovasi, sehingga menghalangi percepatan adopsi di tingkat akar rumput.

Selain faktor-faktor organisasional di atas, hambatan dalam difusi inovasi juga dapat dipetakan melalui perspektif individu dan sosial (Roseta, 2024):

1. Hambatan Psikologis

Kendala ini bersumber dari dinamika internal dalam diri seseorang yang memicu resistensi terhadap perubahan. Beberapa dimensi yang berpengaruh meliputi tingkat kepercayaan terhadap inovasi, rasa aman dalam pola lama, ketidaknyamanan saat menghadapi transisi, serta perasaan sudah cukup dengan kondisi yang ada saat ini.

2. Hambatan Praktis

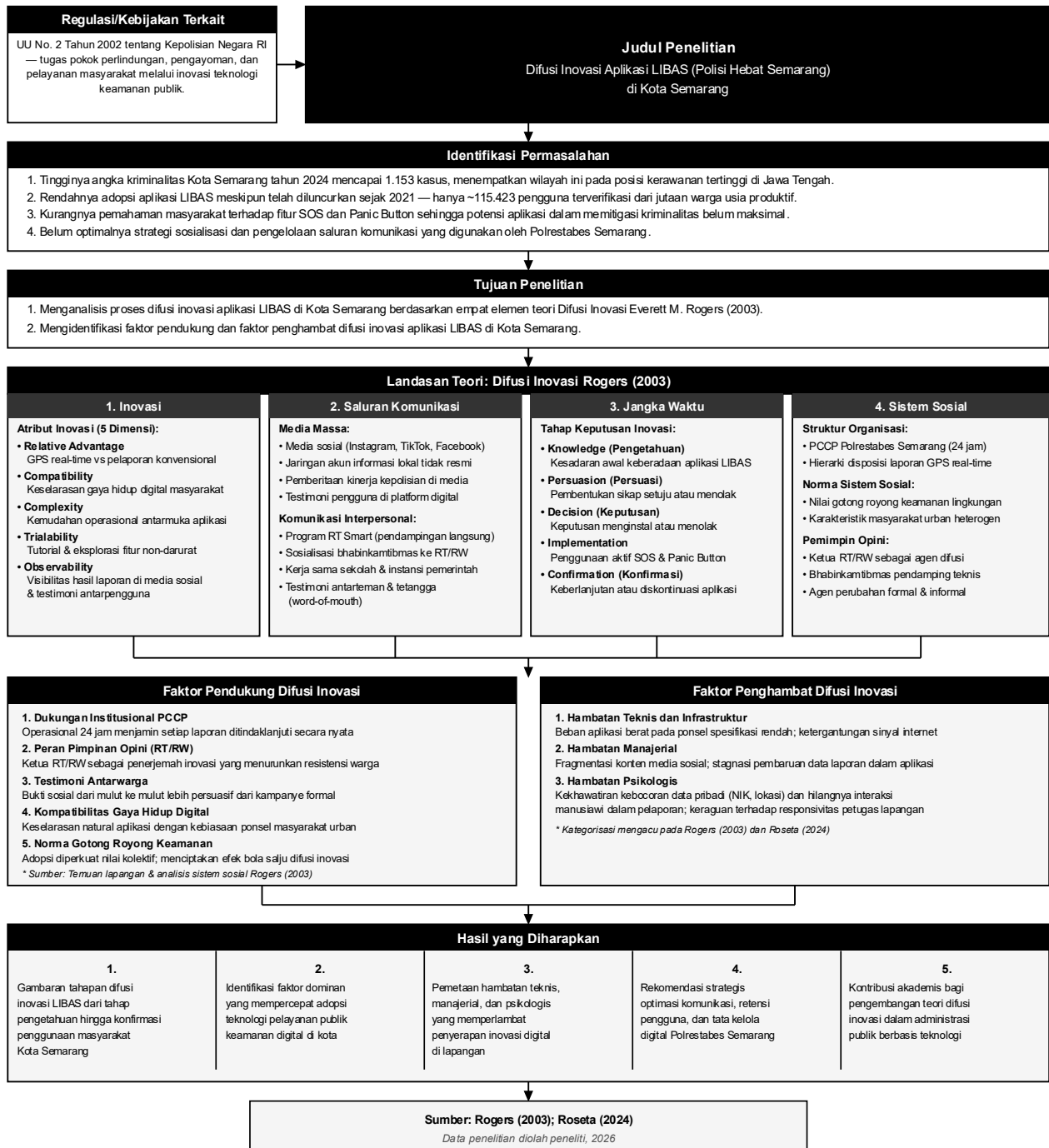
Penolakan ini bersifat fisik dan operasional yang ditujukan untuk mencegah atau memperlambat terjadinya perubahan. Hambatan praktis sering kali mewujud dalam bentuk penolakan terhadap penggunaan alat baru atau prosedur kerja baru yang dianggap mengganggu stabilitas teknis yang sudah mapan.

3. Hambatan Nilai

Dimensi ini berkaitan erat dengan benturan antara nilai serta norma yang dianut oleh suatu sistem dengan nilai-nilai yang dibawa oleh inovasi tersebut. Apabila sebuah pembaruan dianggap bertentangan dengan prinsip dasar atau budaya lokal, potensi penolakan akan meningkat secara signifikan.

1.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini dibangun di atas kesenjangan antara potensi manfaat aplikasi LIBAS dan rendahnya tingkat adopsi di masyarakat Kota Semarang. Untuk membedah fenomena tersebut secara sistematis, penelitian ini menggunakan empat elemen difusi inovasi yang dikemukakan Rogers (2003): inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial. Masing-masing elemen ditelusuri dalam konteks implementasi LIBAS guna mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kecepatan penerimaan inovasi di lapangan. Penelusuran terhadap keempat elemen tersebut menghasilkan pemetaan faktor pendukung dan penghambat difusi. Faktor pendukung mencakup unsur-unsur yang mempercepat penerimaan inovasi, sedangkan faktor penghambat merujuk pada kondisi yang memperlambat atau menyumbat proses difusi. Kedua kategori faktor ini pada akhirnya menjadi dasar penilaian terhadap keberhasilan difusi inovasi aplikasi LIBAS secara keseluruhan.



Gambar 1. 4 Kerangka Pemikiran

1.8 Operasionalisasi Konsep

Inovasi pelayanan publik merupakan manifestasi ide kreatif yang dirancang guna memitigasi berbagai hambatan dalam penyelenggaraan layanan

pemerintahan. Gagasan baru ini diperkenalkan kepada publik melalui mekanisme penyebarluasan yang terstruktur. Difusi inovasi dipahami sebagai bentuk komunikasi khusus yang bertujuan mendistribusikan pesan atau gagasan baru kepada anggota sistem sosial agar tercipta adopsi secara luas. Rogers (2003) merumuskan empat elemen fundamental dalam proses difusi inovasi yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Inovasi

Elemen ini merujuk pada ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu maupun kelompok masyarakat. Kehadiran aplikasi LIBAS merepresentasikan sistem baru dalam pelayanan kepolisian sehingga memenuhi kriteria sebagai sebuah inovasi. Atribut inovasi ini bersifat subjektif dan diukur melalui persepsi pengguna berdasarkan dimensi berikut:

- a. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*): Sejauh mana aplikasi dianggap lebih memberikan keuntungan dibandingkan metode pelaporan konvensional.
- b. Kesesuaian (*Compatibility*): Tingkat keselarasan inovasi dengan nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan masyarakat Semarang.
- c. Kerumitan (*Complexity*): Derajat kesulitan yang dirasakan pengguna dalam mengoperasikan fitur-fitur digital pada aplikasi.
- d. Kemungkinan untuk Dicoba (*Trialability*): Peluang bagi masyarakat untuk menguji fungsi aplikasi dalam skala terbatas sebelum memutuskan untuk mengadopsi secara penuh.

- e. Kemudahan untuk Diamati (*Observability*): Sejauh mana hasil dan manfaat penggunaan aplikasi dapat dilihat dengan nyata oleh orang lain.

2. Saluran Komunikasi

Dimensi ini berfungsi sebagai instrumen untuk mentransfer informasi mengenai inovasi aplikasi LIBAS dari pihak kepolisian kepada warga selaku penerima inovasi. Efektivitas difusi sangat bergantung pada ketepatan pemilihan saluran komunikasi yang digunakan, baik melalui media massa digital maupun interaksi interpersonal guna membangun pemahaman publik.

3. Jangka Waktu

Elemen ini mencakup rangkaian proses kronologis dalam pengambilan keputusan inovasi. Tahapan ini bermula dari saat individu pertama kali mengetahui keberadaan aplikasi LIBAS hingga munculnya keputusan untuk menerima atau menolak inovasi tersebut. Fokus analisis pada dimensi ini meliputi:

- a. Durasi waktu yang dibutuhkan dalam proses difusi informasi aplikasi.
- b. Kecepatan atau kelambatan masyarakat dalam menentukan sikap adopsi.
- c. Dinamika sikap yang muncul sebagai respons terhadap pengenalan sistem digital baru tersebut.

4. Sistem Sosial

Sistem sosial merupakan kumpulan unit yang saling berkaitan dan bekerja sama dalam memecahkan masalah guna mencapai tujuan kolektif.

Sistem sosial menjadi ruang tempat inovasi tersebut berinteraksi dengan struktur kemasyarakatan yang ada. Dimensi ini dianalisis melalui beberapa fenomena pendukung:

- a. Peran pemimpin atau tokoh masyarakat dalam memengaruhi opini publik terkait penggunaan aplikasi.
- b. Jaringan kerja sama yang terbentuk antar berbagai pemangku kepentingan dalam mendukung keberhasilan inovasi.
- c. Struktur organisasi dan tata kelola birokrasi yang memengaruhi aliran informasi serta implementasi kebijakan digital di lapangan.

Tabel 1. 3 Operasionalisasi Konsep

Variabel	Dimensi/Elemen	Indikator
Difusi Inovasi	Inovasi (Atribut Inovasi)	1. Keunggulan fitur SOS dan Panic Button dibanding pelaporan manual (<i>Relative Advantage</i>). 2. Keselarasan aplikasi dengan kebutuhan keamanan warga Semarang (<i>Compatibility</i>). 3. Tingkat kemudahan pengoperasian antarmuka aplikasi (<i>Complexity</i>). 4. Ketersediaan fitur demo atau kemudahan mengunduh untuk mencoba aplikasi (<i>Trialability</i>). 5. Visibilitas hasil penanganan laporan yang dapat dilihat oleh publik (<i>Observability</i>).
	Saluran Komunikasi	1. Pemanfaatan akun resmi media sosial Polrestabes Semarang dalam penyebaran informasi. 2. Intensitas sosialisasi langsung oleh agen perubahan atau personel kepolisian. 3. Pengaruh diskusi antarwarga (komunikasi interpersonal) terhadap keputusan penggunaan aplikasi.
	Jangka Waktu	1. Durasi waktu sejak peluncuran aplikasi hingga diketahui secara luas oleh responden. 2. Kecepatan masyarakat dalam beralih dari tahap sekadar tahu menjadi tahap mengadopsi. 3. Konsistensi sikap masyarakat dalam tetap menggunakan atau mengonfirmasi keberlanjutan aplikasi.
	Sistem Sosial	1. Dukungan dan arahan dari tokoh masyarakat atau pemimpin lokal terhadap aplikasi. 2. Adanya jaringan kerja sama antarinstansi atau komunitas dalam mendukung ekosistem LIBAS. 3. Pengaruh struktur birokrasi dan regulasi dalam mempercepat aliran informasi inovasi.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagai landasan metodologis untuk membedah fenomena secara mendalam. (Sugiyono, 2019) menjelaskan bahwa metode kualitatif berpijak pada filsafat postpositivisme yang diaplikasikan untuk mengamati kondisi objek secara alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Fokus utama dari pendekatan ini bukan terletak pada generalisasi data statistik, melainkan pada upaya menangkap makna substantif di balik realitas yang diteliti. Kusumastuti et al., (2025) mempertegas bahwa penelitian kualitatif sangat efektif untuk menyelidiki, menemukan, serta menjelaskan kualitas maupun keistimewaan pengaruh sosial yang sulit diukur atau digambarkan melalui angka-angka dalam pendekatan kuantitatif. Orientasi utama penelitian ini adalah memberikan penjelasan serta analisis melalui narasi deskriptif mengenai dinamika difusi inovasi aplikasi LIBAS pada sektor pelayanan publik di Kota Semarang.

1.9.2 Situs Penelitian

Situs penelitian merujuk pada lokasi fisik dan administratif tempat data dikumpulkan serta fenomena diteliti. Penentuan situs dilakukan secara sengaja (*purposive*) berdasarkan relevansi masalah:

1. Lokus Utama

Polrestabes Semarang sebagai instansi pengembang dan pengelola aplikasi LIBAS. Pemilihan lokasi ini bertujuan untuk

menggali data mengenai strategi manajemen komunikasi, struktur organisasi, dan kendala manajerial dalam difusi inovasi.

2. Lokus Pendukung

Wilayah administratif Kota Semarang yang mencakup berbagai lapisan masyarakat sebagai pengguna aplikasi. Peneliti mengambil titik-titik lokasi tertentu yang merepresentasikan heterogenitas masyarakat urban guna melihat bagaimana norma sosial dan literasi digital memengaruhi tingkat adopsi teknologi keamanan.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan individu atau pihak yang memiliki informasi, pengalaman, dan pemahaman mendalam mengenai objek yang sedang diteliti. Penentuan subjek dalam penelitian ini dilakukan secara sengaja melalui teknik *purposive sampling*, di mana pemilihan informan didasarkan pada kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian mengenai difusi inovasi aplikasi LIBAS. Subjek dalam penelitian ini terdiri dari beberapa kelompok aktor utama:

1. Informan Kunci (*Key Informant*)

Pihak dari internal Polrestabes Semarang, khususnya unit yang bertanggung jawab atas pengembangan, pengelolaan, dan sosialisasi aplikasi LIBAS. Mereka berperan memberikan data teknis serta strategi manajerial terkait penyebaran inovasi.

2. Informan Utama

Masyarakat Kota Semarang yang telah mengadopsi atau menggunakan aplikasi LIBAS. Perspektif mereka diperlukan untuk memahami atribut inovasi dan proses pengambilan keputusan adopsi dari sisi pengguna.

3. Tokoh Masyarakat (*Opinion Leaders*)

Individu yang memiliki pengaruh sosial di lingkungan tertentu di Kota Semarang guna melihat sejauh mana peran sistem sosial memengaruhi difusi aplikasi ini di tingkat akar rumput.

1.9.4 Jenis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dikategorikan ke dalam dua jenis utama guna memastikan keutuhan informasi:

1. Data Kualitatif

Berupa narasi, pernyataan, serta gambaran deskriptif yang diperoleh melalui hasil wawancara mendalam dan observasi lapangan. Data ini mencakup persepsi masyarakat terhadap aplikasi, hambatan psikologis yang dirasakan, serta dinamika interaksi sosial dalam proses difusi.

2. Data Teknis dan Statistik

Meskipun penelitian ini bersifat kualitatif, data berupa angka jumlah penduduk, statistik kriminalitas di Kota Semarang, serta data demografis tetap digunakan sebagai data penunjang untuk memberikan gambaran umum mengenai urgensi dan cakupan inovasi.

1.9.5 Sumber Data

Sumber data merujuk pada asal muasal informasi diperoleh untuk menjawab rumusan masalah. Penelitian ini memanfaatkan dua sumber data sebagai berikut:

1. Data Primer

Diperoleh secara langsung dari tangan pertama di lokasi penelitian. Data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan para informan serta observasi langsung terhadap aktivitas sosialisasi maupun penggunaan aplikasi di lapangan. Sumber ini merupakan data utama yang mencerminkan realitas empiris di Kota Semarang.

2. Data Sekunder

Diperoleh melalui dokumen atau literatur yang sudah ada untuk memperkuat temuan lapangan. Data sekunder mencakup dokumen resmi Polrestaes Semarang, peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik, jurnal ilmiah terdahulu mengenai teori difusi inovasi, serta berita media massa yang relevan dengan perkembangan aplikasi LIBAS.

1.9.6 Teknik Pengumpulan

Teknik pengumpulan data dilakukan secara komprehensif guna memperoleh gambaran utuh mengenai fenomena di lapangan. Peneliti menggunakan beberapa metode yang saling melengkapi sebagai berikut:

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dan semi-terstruktur dengan para informan kunci dari Polrestabes Semarang serta masyarakat pengguna aplikasi. Teknik ini bertujuan untuk menggali persepsi, motivasi, dan kendala subjektif yang tidak dapat terpotret melalui kuesioner formal.

2. Observasi Terbuka

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses sosialisasi aplikasi LIBAS di ruang publik serta bagaimana interaksi warga saat menggunakan fitur-fitur aplikasi tersebut. Observasi ini memberikan data mengenai perilaku nyata masyarakat dalam mengadopsi teknologi baru.

3. Studi Dokumentasi

Peneliti menghimpun data dari berbagai dokumen resmi, laporan tahunan Polrestabes Semarang, statistik penggunaan aplikasi, serta regulasi pemerintah yang relevan. Dokumentasi ini berfungsi sebagai data pendukung untuk memperkuat temuan yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi.

1.9.7 Teknik Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data dilakukan secara induktif selama dan setelah pengumpulan data di lapangan berlangsung. Peneliti mengadopsi model analisis interaktif yang mencakup tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Peneliti menyeleksi, menyederhanakan, dan mengorganisasikan data mentah yang diperoleh dari lapangan. Data yang tidak relevan dengan elemen difusi inovasi akan dipisahkan, sementara informasi krusial akan diberi kode agar lebih sistematis.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi kemudian disusun secara naratif dalam bentuk uraian singkat, bagan, atau tabel operasional. Penyajian yang terstruktur memudahkan peneliti untuk melihat pola hubungan antarvariabel, seperti kaitan antara saluran komunikasi dengan kecepatan adopsi.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Peneliti mulai merumuskan makna dari data yang telah diproses. Kesimpulan awal akan terus diverifikasi seiring dengan bertambahnya data baru di lapangan hingga diperoleh temuan yang final dan konsisten.

4. Interpretasi Data

Tahap akhir ini melibatkan proses pemberian makna terhadap hasil analisis berdasarkan kerangka teori difusi inovasi Rogers. Peneliti menghubungkan temuan empiris mengenai aplikasi LIBAS dengan

konsep-konsep seperti keunggulan relatif, sistem sosial, dan hambatan psikologis untuk memberikan jawaban yang komprehensif atas permasalahan penelitian.

1.9.8 Kualitas Data

Kualitas data dalam penelitian kualitatif merupakan parameter untuk menentukan sejauh mana temuan penelitian dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Peneliti tidak menggunakan istilah validitas atau reliabilitas statistik, melainkan menggunakan kriteria keabsahan data guna menjamin bahwa hasil analisis mengenai difusi inovasi aplikasi LIBAS benar-benar merepresentasikan realitas di lapangan. Berikut strategi yang digunakan untuk menjaga kualitas data:

1. Triangulasi Sumber

Teknik ini dilakukan dengan membandingkan serta mengecek ulang data yang telah diperoleh dari beberapa informan yang berbeda untuk menguji keabsahan informasi. Dalam penelitian aplikasi LIBAS, peneliti melakukan verifikasi silang antara data yang disampaikan oleh pihak Polrestabes Semarang sebagai pengembang inovasi dengan pengakuan riil dari masyarakat Kota Semarang sebagai pengguna. Perbandingan ini bertujuan untuk melihat konsistensi informasi mengenai jangkauan sosialisasi, manfaat fitur, hingga efektivitas sistem keamanan. Jika terdapat perbedaan pernyataan antar sumber, hal tersebut tidak dianggap sebagai kesalahan data, melainkan sebagai

temuan penting mengenai adanya kesenjangan persepsi dalam proses difusi inovasi.

2. Triangulasi Teknik

Pengujian kredibilitas data pada tahap ini dilakukan dengan cara mengecek data dari sumber yang sama namun menggunakan metode pengumpulan data yang berbeda. Peneliti mengonfrontasi data yang didapatkan melalui wawancara mendalam dengan hasil observasi langsung terhadap penggunaan aplikasi di lapangan serta bukti-bukti dokumentasi resmi. Sebagai contoh, pengakuan informan mengenai kemudahan operasional aplikasi (*complexity*) akan dibuktikan kembali melalui observasi saat informan tersebut mengoperasikan fitur *Panic Button*. Dokumentasi berupa laporan statistik internal kepolisian juga digunakan untuk memperkuat data lisan informan, sehingga validitas temuan terjaga melalui pembuktian metode yang berlapis.

3. Triangulasi Waktu

Kredibilitas data juga dipengaruhi oleh faktor waktu, mengingat persepsi individu dapat berubah seiring dengan situasi dan kondisi tertentu. Peneliti melakukan pengecekan ulang data melalui metode yang sama, seperti wawancara atau observasi, namun pada waktu atau suasana yang berbeda. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diberikan oleh informan bersifat konsisten dan bukan sekadar respons sesaat yang dipengaruhi oleh tekanan atau emosi tertentu. Pengambilan data secara berkala, misalnya pada waktu pagi hari saat

aktivitas padat dan malam hari saat kerawanan meningkat, memberikan gambaran yang lebih stabil dan tepercaya mengenai pola adopsi masyarakat terhadap aplikasi LIBAS.

1.9.9 Interview Guide

Penyusunan *Interview Guide* atau Pedoman Wawancara ini dirancang agar setiap pertanyaan mampu menggali data secara mendalam sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan dalam tabel operasional konsep. Pertanyaan disusun menggunakan gaya bahasa yang mengalir namun tetap terstruktur untuk memudahkan proses pengambilan data di lapangan.

Tabel 1. 4 Interview Guide

Dimensi	Indikator	Sasaran Informan	Daftar Pertanyaan Wawancara
Inovasi	Keunggulan Relatif	Masyarakat & Polrestabes	Bagaimana efektivitas fitur SOS dibanding pelaporan manual?
	Kesesuaian	Masyarakat	Sejauh mana fitur menjawab kebutuhan keamanan warga Semarang?
	Kerumitan	Masyarakat	Apakah ada kesulitan teknis saat mengoperasikan menu aplikasi?
	Kemungkinan Dicoba	Polrestabes & Masyarakat	Apakah tersedia fitur simulasi atau demo bagi pengguna baru?
	Kemudahan Diamati	Polrestabes & Masyarakat	Apakah testimoni keberhasilan penanganan laporan mudah diakses publik?
Saluran Komunikasi	Media Massa	Polrestabes & Masyarakat	Melalui saluran apa informasi aplikasi pertama kali disebar?
	Komunikasi Interpersonal	Masyarakat	Sejauh mana pengaruh diskusi warga terhadap keputusan adopsi?
	Sosialisasi Langsung	Polrestabes & Masyarakat	Bagaimana strategi edukasi tatap muka yang dilakukan petugas?
Jangka Waktu	Proses Keputusan	Masyarakat	Berapa lama durasi dari mengenal hingga menginstal aplikasi?
	Kecepatan Adopsi	Masyarakat	Apa pendorong utama warga untuk segera mengadopsi teknologi ini?

Dimensi	Indikator	Sasaran Informan	Daftar Pertanyaan Wawancara
	Konfirmasi	Masyarakat	Apakah warga tetap menggunakan aplikasi setelah masa pengenalan?
Sistem Sosial	Pemimpin Opini	Tokoh Masyarakat & Warga	Sejauh mana pengaruh tokoh masyarakat terhadap minat warga?
	Jaringan Kerja Sama	Polrestabes & Komunitas	Bagaimana peran komunitas lokal dalam mendukung ekosistem LIBAS?
	Norma Sosial	Tokoh Masyarakat & Warga	Bagaimana pandangan warga terhadap penggunaan teknologi keamanan?
Faktor Penghambat	Hambatan Psikologis	Masyarakat	Apakah ada kekhawatiran terkait keamanan data pribadi pengguna?
	Hambatan Praktis	Masyarakat	Apakah kendala sinyal atau spesifikasi perangkat menjadi penghalang?
	Hambatan Nilai	Masyarakat	Apakah melapor via aplikasi dirasa kurang personal dibanding lapor langsung?