



**DIFUSI INOVASI DIGITALISASI PEMERINTAHAN :
PENERAPAN APLIKASI SAPA MBAK ITA DI KOTA
SEMARANG**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata-1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

NABILA ROSLIANA SARIDEWI

14020221140068

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2025

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK

Jalan Prof. Sudarto,
50132, Tembung Semarang 50132
Telp. 021-5243111, 5243112
www.diponegoro.ac.id, email:
keaslian@ipn.diponegoro.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Nabila Rosliana SariDewi
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020221140068
3. Tempat / Tanggal Lahir : Bekasi, 17 Desember 2003
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat : JL. Antelop III/A/E-4/40 Cikarang Baru, Kelurahan Jayamukti
Kecamatan Cikarang Pusat, Provinsi Jawa Barat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :

Difusi Inovasi Digitalisasi Pemerintahan : Penerapan Aplikasi Sapa Mbak Ita Di Kota
Semarang

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

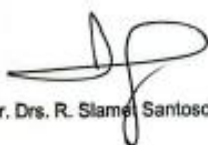
Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh Implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 11 Juni 2025

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Pembuat Pernyataan,


Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si.


Nabila Rosliana SariDewi

Ketua Program Studi Administrasi Publik


Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Difusi Inovasi Digitalisasi Pemerintahan : Penerapan Aplikasi Sapa Mbak
Ita Di Kota Semarang
Nama Penyusun : Nabila Rosliana SariDewi
NIM : 4020221140068
Program Studi : Administrasi Publik K.Rembang

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 16 Juni 2025

Dekan



Dr. Drs. Teguh Yudianto, M.Pol.Admin

NIP. 196908221994031003

Wakil Dekan I

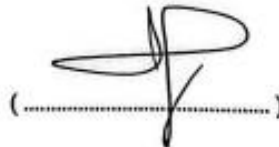


S.Rouli Manak, S.Sos., McommSt, Ph.D.

NIP. 198209282005012001

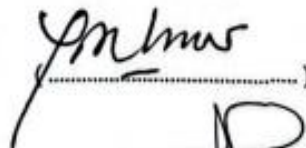
Dosen Pembimbing :

1. Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si.



Dosen Penguji Skripsi :

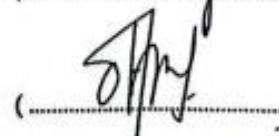
1. Prof. Dr. Dra. Kismartini M.Si..



2. Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si



3. Titik Djumiarti S.Sos., M.Si.



MOTTO

“Ketika kamu ikhlas menerima semua kekecewaan hidup maka Allah akan membayar tuntas semua kecewamu dengan beribu-ribu kebaikan. Belajarlah untuk mengerti bahwa segala sesuatu yang baik untukmu tidak akan Allah izinkan pergi kecuali akan digantikan dengan yang lebih baik lagi. Karena Allah tidak menyegerakan sesuatu kecuali itu yang terbaik. Dan tidak pula melambatkan sesuatu kecuali itu yang terbaik.” – Ali Bin Abi Thalib

“I get tired a lot, but I never get tired of it - Long Story Short, I Survived.”

– Taylor Swift

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Difusi Inovasi Digitalisasi Pemerintahan : Penerapan Aplikasi Sapa Mbak Ita Di Kota Semarang sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tidak akan dapat diselesaikan tanpa adanya bimbingan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak. Berkenan dengan hal itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Segala kerendahan hati dan rasa syukur yang tak terhingga, skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Ayah dan Ibu. Persembahan ini adalah wujud terima kasih atas segala cinta, doa tulus, dukungan tak terbatas, serta pengorbanan yang tiada henti dalam setiap langkah perjalanan hidup dan pendidikan saya. Kehadiran, bimbingan, dan kepercayaan dari Ayah dan Ibu menjadi sumber kekuatan dan motivasi terbesar yang memungkinkan penulis menyelesaikan penelitian ini.
2. Untuk adik penulis, Aqila Thurfah Jauza. Persembahan ini adalah apresiasi atas ketabahan dan semangatmu untuk terus tumbuh dan melangkah maju, meskipun dengan segala tantangan yang dihadapi. Terima kasih atas kesabaran dan kehangatan yang selalu kamu tunjukkan.
3. Dengan penuh rasa hormat dan rasa terimakasih teruntuk dosen pembimbing penulis, Bapak Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si. yang telah sabar membimbing, menuntun, dan mendampingi penulis di setiap tahap penelitian ini. Tanpa kehadiran, dukungan, serta tuntunan Bapak, penulis

tidak akan mampu melewati berbagai proses dalam penelitian ini. Semoga segala tindak baik Bapak menjadi hasil baik dimasa yang akan datang.

4. Kepada Intansi, Dinas, Lembaga Eksternal dan pihak pihak yang menjadi informan dan turut andil dalam membantuk penulis dalam keberjalanan penulis melalukan penelitian ini, terima kasih untuk waktu dan tenaga yang telah diluangkan.
5. Tertuju terhadap Hana Silmy Kaafah, terima kasih atas kebersamaan dan dukungan yang telah terjalin selama masa perkuliahan ini. Kehadiranmu telah memberikan warna dan makna tersendiri dalam perjalanan semasa perkuliahan penulis. Semoga persahabatan ini senantiasa terjaga di masa mendatang.
6. Untuk teman-teman angkatan 2021 yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini terima kasih atas semangat, dan kebersamaan yang telah hadir. Semoga kesuksesan dan kebahagiaan selalu menyertai kalian.
7. Dmitriev Abraham Hariyanto atau yang lebih banyak disebut sebagi Abe Cekut, sosok balita menggemaskan dengan tingkahnya yang beberapa waktu ini ramai dibicarakan, terima kasih untuk senyum kecil itu dapat menjadi pendukung penulis selama melakukan penelitian.
8. Terakhir dan Teristimewa; teruntuk penulis sendiri; Nabila Rosliana, terima kasih sudah selalu bertahan untuk berjalan di jalan tak berujung ini, mungkin terdapat hal yang tidak berjalan sebagaimana keinginanmu meski sudah menjadi rangkaian doa panjang selama ini. Terimakasih sudah senantiasa memilih untuk tetap hidup dan memilih melihat dunia dari berbagai sudut pandang, semoga selalu terdapat kebahagiaan yang tidak terkira sebagai bekal perjalanan yang tak akan kunjung usai ini, semoga kamu dapat lebih merasa bangga untuk apapun yang telah ada dalam genggamamu saat ini.

ABSTRAK

Kemajuan teknologi mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang optimal melalui pemanfaatan teknologi digital, seperti yang dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang melalui sistem aplikasi pengaduan masyarakat *Sapa Mbak Ita*. Rendahnya pemahaman serta partisipasi serta dominasi persepsi negatif masyarakat atas kinerja pemerintah menjadi latar belakang dalam penelitian ini. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis difusi inovasi dan hambatan dalam pelaksanaan *Sapa Mbak Ita*, terutama untuk mengukur tanggapan serta tingkat penerimaan masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teori Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers yang mencakup empat indikator: atribut inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial serta hambatan dalam proses difusi inovasi. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui proses observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa difusi inovasi dalam pelaksanaan *Sapa Mbak Ita* terlaksana cukup baik dari segi inovasi karena memberikan pengembangan dan kemudahan yang terbentuk atas dasar efektif, efisien yang menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Media massa dan saluran interpersonal digunakan untuk memperkenalkan *Sapa Mbak Ita*, dengan jangka waktu penerimaan masyarakat bergantung terhadap literasi digital dari setiap masyarakat. Namun ketidaksesuaian pelaksanaan penyelesaian aduan disini menyebabkan sistem ini mendapatkan persepsi kurang baik, karena masyarakat belum merasakan aktualisasi atas aduan yang mereka adukan, hal tersebut mampu mempengaruhi pandangan masyarakat akan sistem ini. Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi pelayanan serta peningkatan upaya publikasi dan edukasi agar Aplikasi *Sapa Mbak Ita* dapat lebih dikenal, dipercaya, dan digunakan secara luas dalam mendukung pelayanan publik di Kota Semarang.

Kata Kunci: *Difusi Inovasi, Digitalasi Pemerintahan, Pelayanan Publik, Sapa Mbak Ita.*

ABSTRACT

Technological advances encourage digital transformation in various sectors, including governance. The government is required to provide optimal public services through the use of digital technology, as exemplified by the Semarang City Government's public complaint application system, Sapa Mbak Ita. The low understanding and participation and dominance of the public's negative perception of government performance are the background in this study. This research was conducted with the aim of analyzing the diffusion of innovation and obstacles in the implementation of Sapa Mbak Ita, especially to measure the response and acceptance level of the community. This study was conducted using Everett M. R. Martin's theory of Innovation Diffusion. Rogers included four indicators: innovation attributes, communication channels, timelines, and social systems as well as obstacles to the process of diffusion of innovation. The method used is qualitatively descriptive with data collection techniques through observation, interviewing, and documentation processes. The research results show that the diffusion of innovation in the implementation of Sapa Mbak Ita is quite good in terms of innovation because it provides development and ease formed on an effective, efficient basis that adjusts to the needs of the community. Mass media and interpersonal channels are used to introduce Sapa Mbak Ita, with a period of community acceptance depending on digital literacy from each community. However, the discrepancy in the implementation of the complaint resolution here has caused this system to get a bad perception, because the public has not felt actualization of the complaints they have complained about, it can affect the public's view of this system. Therefore, it is necessary to optimize services as well as improve publication and education efforts so that the Sapa Mbak Ita Application can be better known, trusted, and widely used in supporting public services in Semarang City.

Keywords: *Diffusion of Innovation, Digital Government, Public Services, Sapa Mbak Ita*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan Rahmat dan petunjuk serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul Difusi Inovasi Digitalisasi Pemerintahan : Penerapan Aplikasi Sapa Mbak Ita Di Kota Semarang. Skripsi ini saya susun sebagai pemenuhan syarat menyelesaikan pendidikan S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Diponegoro Semarang. Dalam Proses penulisan skripsi ini hingga selesai, penulis mendapatkan banyak dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan rasa hormat, rasa syukur yang tak berkesudahan, dan terima kasih kepada :

1. Allah SWT karena atas rahmat dan hidayat-Nya penulis dapat menyelesaikan pengerjaan skripsi ini;
2. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro;
3. Ibu Dr. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro;
4. Bapak Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro sekaligus Dosen Pembimbing peneliti yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini;

5. Prof. Dr. Dra. Kismartini M.Si. selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan dan doa kepada peneliti;
6. Ibu Titik Djumiarti S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji yang turut serta memberikan masukan, saran, dan perbaikan pada skripsi peneliti.
7. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang, seluruh Staf Program Studi Administrasi Publik, dan seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang:
8. Seluruh informan yang telah berpartisipasi dan bersedia meluangkan waktu untuk membantu melengkapi penelitian pada skripsi peneliti.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	17
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	17
1.2.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Kegunaan Penelitian	19
1.4.1 Kegunaan Teoritis	19
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	19
1.5 Kerangka Teori	21
1.5.1 Kerangka Penelitian Terdahulu	21
1.5.2 Administrasi Publik.....	30
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik	30
1.5.4 Manajemen Publik	34
1.5.5 Governance	35
1.5.6 Inovasi Pelayanan Publik.....	37
1.5.7 Difusi Inovasi	40
1.5.8 Hambatan Difusi Inovasi	44
1.5.9 Kerangka Pemikiran	46

1.6 Operasionalisasi Konsep	47
1.6.1 Difusi Inovasi	47
1.6.2 Hambatan Difusi Inovasi	48
1.7 Argumen Penelitian	51
1.8 Metode Penelitian	52
1.8.1 Tipe Penelitian	52
1.8.2 Situs Penelitian	52
1.8.3 Subjek Penelitian	53
1.8.4 Jenis Data	54
1.8.5 Sumber Data	55
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data	55
1.8.8 Keabsahan Data	57
BAB II GAMBARAN UMUM.....	59
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang	59
2.1.1 Kondisi Geografis	60
2.1.2 Kondisi Demografis	60
2.2 Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo)	61
2.2.1 Gambaran Umum	61
2.2.2 Visi Misi	63
2.2.3 Profil	63
2.2.5 Tugas dan Fungsi Aparatur Diskominfo	64
2.3 Layanan Pengaduan Digital	65
2. 4 Digitalisasi Sistem Pemerintahan Kota Semarang	66
2.5 Kanal Aduan Sapa Mbak Ita	68
BAB III HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN	71
3.1 Identifikasi Informan	72
3.2 Difusi novasi	73
3.2.1 Atrbut Inovasi	74
3.2.2 Saluran Komunikasi	110
3.2.3 Jangka Waktu	118
3.2.4 Sistem Sosial	129
3.3 Hambatan Difusi Inovasi Aplikasi Sapa Mbak Ita	150
3.3.1 Knowledge of Innovation	150

3.3.2 External Accountability	154
3.3.3 Lack of Resource	160
BAB IV PENUTUP.....	176
4.1 Kesimpulan	176
4.2 Saran	179
DAFTAR PUSTAKA.....	181
LAMPIRAN.....	184

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Total Aduan Sapa Mbak Ita 2024.....	11
Tabel 1. 2 Tabel Grafik Penilaian Skm Sapa Mbak Ita 2023-2024.....	16
Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 1. 4 Tabel Operasionalisasi Konsep	50
Tabel 3. 1 Identifikasi Informan	72
Tabel 3. 2 Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	127
Tabel 3. 3 Penetapan Nilai Mutu Layanan	127
Tabel 3. 4 Usia Responden Masyarakat Melakukan Penilaian Skm.....	141
Tabel 3. 5 Tabel Matriks Keterkaitan Difusi Inovasi Dengan Hambatan Difusi Inovasi Terhadap Pelaksanaan Aplikasi Sapa Mbak Ita	169

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penilaian Masyarakat Melalui Playstore.....	10
Gambar 1. 2 Komentar Masyarakat Terhadap Penerapan Aplikasi Sapa Mbak Ita	13
Gambar 1. 3 Aduan Masyarakat Di Kolom Komentar Instagram @Sapambakita.....	14
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Semarang	64
Gambar 3. 1 Dokumentasi Peluncuran Sapa Mbak Ita	80
Gambar 3. 2 Sosialisasi Penggunaan Aplikasi Sapa Mbak Ita Kepada Masyarakat	88
Gambar 3. 3 Bimbingan Teknis Rutin Sapa Mbak Ita	99
Gambar 3. 4 Transparasi Penyelesaian Laporan Sapa Mbak Ita	106
Gambar 3. 5 Sosialisasi Saat Car Free Day Di Simpang Lima	116
Gambar 3. 6 Komentar Masyarakat Melalui Kanal Media Sosial Sapa Mbak Ita	138
Gambar 3. 7 Aduan Masyarakat Status "Terselesaikan"	159
Gambar 3. 8 Pemberitahuan Gangguan Operasional Aplikasi.....	163

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Interview Guide.....	184
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	191
Lampiran 3 Bukti Penelitian.....	193
Lampiran 4 Hasil Uji Turnitin	194