

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek, termasuk dalam berinteraksi, bekerja, dan memperoleh informasi. Digitalisasi tidak hanya dimaknai sebagai penerapan teknologi baru yang hadir dalam kelompok masyarakat, lebih dari itu teknologi menjadi proses perubahan sistemik dalam tata kelola organisasi, pola pikir, dan budaya kerja. Proses ini menuntut adanya kesiapan kelembagaan, kemampuan sumber daya manusia, dan kebijakan yang mengikat atas perkembangan teknologi ini.

Transformasi digital mendorong suatu kelompok, termasuk pemerintah, untuk lebih responsif dan partisipatif dalam menanggapi kebutuhan masyarakat dengan kata lain teknologi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu teknis, melainkan menjadi bagian integral dari strategi pembangunan yang inklusif, berkelanjutan, dan mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara menyeluruh.

Pemerintah yang baik adalah pemerintah yang mampu menyelesaikan permasalahan, merujuk terhadap Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pemerintah yang baik adalah pemerintah yang mampu menyelesaikan masalah masyarakat. Undang-undang ini menetapkan bahwa pemerintah daerah berhak untuk mengatur dan mengelola pemerintahannya sendiri, termasuk memastikan bahwa pelayanan publik senantiasa diberikan kepada masyarakat dan mampu menyelesaikan masalah

Mahmudi (dalam Ni Putu Tirka., 2022) pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan sebagai pelaksanaan hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara. Pelayanan ini mencakup seperti pelayanan administratif, kesehatan, pendidikan, transportasi, dan lain-lain, untuk meningkatkan kesejahteraan dan memberikan rasa keadilan. Pelayanan publik tidak hanya menekankan terhadap hasil akhir atau efesiensi, tetapi turut berkaitan atas bagaimana pemerintah mengupayakan mewujudkan pelayanan yang responsif, akuntabel, dan transparan. (Ni Putu Tirka., 2022)

Urgensitas pelayanan publik di Indonesia menjadi topik dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, secara jelas disampaikan mengenai pergeseran paradigma tata kelola pemerintahan dari yang sebelumnya berpusat pada birokrasi menjadi berorientasi pada masyarakat. Kebijakan ini menekankan terkait jaminan kepastian hukum dan hak-hak dasar warga negara dalam menerima pelayanan publik yang tepat dan sesuai dengan yang diharapkan, dengan arti seluruh warga negara Indonesia memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Kondisi sosial masyarakat saat ini menuntut pemerintah untuk mampu mengikuti perkembangan teknologi guna menciptakan sistem pengelolaan yang lebih modern dan relevan dengan harapan mampu menyederhanakan birokrasi, mengurangi biaya operasional, dan memberikan layanan yang lebih cepat serta tepat sasaran kepada masyarakat. Kebermanfaatan baik yang dapat dirasakan dalam pelaksanaan suatu kebijakan tidak akan terlepas dari sebuah tantangan, mulai dari

infrastruktur yang belum merata, kesenjangan literasi digital, hingga masalah keamanan data. Untuk menjawab permasalahan tersebut sekaligus sebagai bentuk meningkatkan kepercayaan publik, pemerintah perlu mengadopsi pendekatan yang komprehensif, melibatkan berbagai pemangku kepentingan, serta memastikan kebijakan menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Digitalisasi dalam pemerintahan tidak hanya bertujuan untuk memperbaiki kualitas tata pelayanan publik, tetapi juga berperan strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah, sekaligus menjadi jembatan yang mempererat relasi antara pemerintah dan masyarakat, menciptakan ruang interaksi yang lebih terbuka dan responsif.

Digitalisasi dalam sektor pemerintah memunculkan istilah-istilah baru seperti *e-Government*, mengubah stigma akan kinerja dalam pemerintahan yang sebelumnya konservatif perlahan beralih kepada arah-arrah yang bersifat modern atau digital, dengan mengutamakan efisiensi dan efektivitas melalui bantuan teknologi. Upaya yang dilakukan dalam menjalankan digitaliasi pemerintah sebagai bentuk mewujudkan *e-Government* dibahas dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, dalam kebijakan tersebut menjelaskan bahwa salah satu proses perubahan atau reformasi yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia terlihat dari dilaksanakannya kebijakan Reformasi Birokrasi Tematik. Narasi reformasi birokrasi dalam jangka panjang tercermin dalam RPJPN 2005-2025 dan GDRB 2010-2025. Kedua dokumen tersebut menempatkan perbaikan dalam reformasi birokrasi sebagai indikator penting dalam perwujudan perbaikan tata kelola pemerintah yang efisien, efektif, dan transparan, serta didukung terhadap keadaan

dilapangan yang dikembangkan dengan kualitas kapabilitas aparat pemerintah terkait.

Keberhasilan implementasi suatu kebijakan sangat bergantung terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem yang diterapkan. Tanpa adanya kepercayaan, partisipasi publik akan rendah, sehingga menghambat keberlanjutan dan efektivitas kebijakan tersebut dalam jangka panjang, terlebih kepercayaan publik bukan hal yang dapat terjadi tanpa sebab, kepercayaan masyarakat hadir atas pemahaman dan penerimaan kebijakan yang diperkenalkan kepada mereka. Kepercayaan masyarakat menjadi salah satu indikator positif atas kemampuan pemerintah untuk meyakinkan masyarakat bahwa kebijakan tersebut layak dan mampu memberikan perubahan (Khairudin et al., 2021).

Digitalisasi pemerintah mengalami perkembangan yang cukup cepat, karena perubahannya signifikan terhadap perbaikan proses pelayanan publik, hal tersebut mengakibatkan banyak daerah yang mulai menerapkan konsepsi digitalisasi dalam pelaksanaan tata kelola mereka (Rifka, 2024). Kota Semarang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah yang memiliki peran penting sebagai pusat pemerintahan dan kegiatan ekonomi, dengan pertumbuhan yang stabil dan urbanisasi yang tinggi, Kota Semarang terus berkembang dalam berbagai sektor seperti infrastruktur, pendidikan, dan pelayanan publik, karena hal tersebut Kota Semarang sering menjadi contoh bagi daerah lain dalam hal pengelolaan pemerintahan yang efektif. Kondisi ini menuntut Kota Semarang untuk terus berinovasi dan menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi di era digital saat ini.

Pelaksanaan digitalisasi Pemerintah di Kota Semarang mengacu terhadap penerbitan Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 yang mengatur cara mengelola pengaduan pelayanan publik di Kota Semarang. Kebijakan ini disusun untuk meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat dan menciptakan sistem yang lebih jelas, efektif, dan akuntabel. Memprioritaskan peningkatan kualitas layanan melalui mekanisme yang terstruktur dan berbasis teknologi informasi guna memastikan bahwa setiap pengaduan masyarakat dapat diterima, diverifikasi, dan diselesaikan secara efektif dan tepat waktu.

Aplikasi Sapa Mbak Ita lahir sebagai jawaban atas tuntutan perbaikan dalam pelaksanaan tata kelola pemerintah Kota Semarang akibat dari peningkatan kompleksitas permasalahan di masyarakat, sistem ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan aduan serta masukan kepada pemerintah. Pembentukan aplikasi Sapa Mbak Ita dilatarbelakangi oleh kebutuhan dan keperluan Kota Semarang untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi penanganan aduan masyarakat, Kota Semarang menghadapi tantangan terkait kaitannya terhadap penerimaan dan proses menanggapi aduan, Aplikasi Sapa Mbak Ita hadir sebagai media untuk memberikan ruang bagi masyarakat untuk melaporkan permasalahan, memberikan masukan, atau mengajukan keluhan terkait pelayanan publik dengan mudahan cepat.

Melalui Sapa Mbak Ita, Pemerintah Kota Semarang tidak hanya menyediakan sarana komunikasi yang lebih praktis bagi masyarakat, tetapi juga mempertegas komitmen mereka dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Sapa Mbak Ita diluncurkan pada 17 Desember 2022 di bawah kepemimpinan Wali

Kota Ibu Hevearita G. Rahayu, platform ini menggantikan layanan pengaduan sebelumnya, Lapor Hendi, yang beroperasi di masa kepemimpinan Bapak Hendrar Prihadi. Sistem ini dirancang untuk mempermudah masyarakat menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik yang masyarakat terima. Pelaksanaannya Sapa Mbak Ita terhubung dengan seluruh kecamatan di Kota Semarang untuk memastikan pengawasan dan tindak lanjut yang efektif terhadap setiap pengaduan yang masuk.

Suatu kebijakan dihadirkan dimasyarakat dengan harapan untuk dapat diterima, diterapkan, dan memberikan perubahan di masyarakat yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat konsepsi ini memiliki kaitan erat dalam pembahasan Difusi Inovasi. Rogers (2003) menjelaskan bahwa teori ini membahas mengenai bagaimana suatu inovasi diperkenalkan dan dikomunikasikan kepada target tujuan yang dilakukan oleh suatu sistem sosial terkait agar inovasi tersebut dapat diterima. Cara kerja digitalisasi memiliki peran yang besar terhadap kaitannya dengan konsepsi difusi inovasi. Digitalisasi pemerintahan merupakan proses transformasi tata kelola pemerintah melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, serta kualitas layanan kepada masyarakat. Digitalisasi disini tidak hanya sekedar peralihan sistem konvensional menjadi berbasis teknologi, melainkan turut terkait pergeseran proses pemerintah merancang, menyampaikan, dan mengevaluasi kebijakan terutama perihal layanan publik.

Digitalisasi pemerintahan dan difusi inovasi memiliki keterkaitan satu sama lain, terlihat dari proses penyebaran teknologi baru ke dalam struktur birokrasi dan masyarakat. Rogers (2003) menjelaskan bahwa suatu inovasi akan lebih mudah diterima apabila memenuhi kriteria tertentu, seperti memiliki keunggulan relatif, kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, mudah dipahami, dapat dicoba terlebih dahulu, dan hasilnya dapat diamati secara jelas. Digitalisasi pemerintahan dalam hal ini menjadi media bagi proses difusi dalam menyediakan infrastruktur teknologi dan kebijakan yang memungkinkan inovasi berkembang.

Inovasi berkaitan dengan bagaimana sebuah pembaruan diciptakan untuk mewujudkan perubahan, inovasi dikaitkan dengan teknologi karena dengan teknologi mampu mewujudkan sistem yang lebih optimal, memudahkan penerimaan akses dan pemerataan bagi penerima perubahan, komunikasi, berkaitan dengan bagaimana sebuah inovasi disebar luaskan kepada target, bagaimana pihak inovator meyakinkan bahwa perubahan atau inovasi dibuat bertujuan memberikan perubahan serta kemajuan bagi penerima inovasi.

Melalui Sapa Mbak Ita, masyarakat diharapkan dapat menyampaikan berbagai aduan, keluhan, atau saran yang berkaitan dengan pelayanan publik, infrastruktur, sosial, dan lingkungan. Setelah laporan diterima melalui aplikasi, akan di verifikasi kemudian diteruskan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terkait sesuai dengan substansi permasalahan yang dilaporkan. Setiap OPD berkewajiban untuk menindaklanjuti laporan yang telah didisposisikan oleh Diskominfo, sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas masing-masing.

Sehingga aplikasi Sapa Mbak Ita tidak hanya menjadi media pelaporan, tetapi juga sebagai penghubung antar unit kerja pemerintahan untuk memastikan setiap pengaduan masyarakat ditangani secara cepat, tepat, dan akuntabel.

Sapa Mbak Ita berusaha memastikan bahwa laporan yang diterima dapat diproses dengan transparan dan dapat dipantau secara real-time oleh masyarakat. Sistem kerja dari aplikasi ini melalui beberapa tahapan, diantaranya : (1) penerimaan pengaduan dengan pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan registrasi serta pemberian tanggapan kepada pelapor; (2) Pengklasifikasian topik terutama substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi; (3) Disposisi pengaduan dengan meneruskan kepada Perangkat Daerah; (4) Penanganan aduan oleh aparaturnya terkait.

Pencapaian dalam pelaksanaan suatu kebijakan adalah ketika target memahami dan mampu merasakan perubahan, dengan arti penerimaan masyarakat menjadi inti atau urgensi suatu kebijakan hadir, hal tersebut yang menjadi latar belakang penggunaan teori difusi inovasi dalam penulisan ini, guna memperhitungkan bagaimana penerimaan dan tanggapan masyarakat atas hadirnya sistem ini. Terlebih saat ini di beberapa wilayah di Indonesia masih cukup banyak masyarakat yang belum memahami akan penerapan program aduan berbasis teknologi seperti yang terjadi di Kabupaten Karawang, dalam penelitian (Yaniarti Eka Pratiwi et al., 2021) didapati bahwa masyarakat belum sepenuhnya memahami akan keberadaan aplikasi L4APOR!, semestinya kebijakan ini diperuntukan untuk masyarakat tetapi pelaksanaannya di Kabupaten Karawang cenderung didominasi

penggunaan OPD hal, tersebut diprakarsai oleh belum terdapat proses pengenalan akan aplikasi ini kepada masyarakat. Keadaan tersebut berbanding terbalik dengan indikator yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan proses difusi inovasi yaitu penerimaan baik masyarakat akan program yang diterapkan.

Penerimaan masyarakat menjadi salah satu indikator penting karena kebijakan hadir guna menciptakan integrasi baik yang dapat dirasakan oleh masyarakat, terlebih masyarakat di era saat ini menjadi cukup selektif, terdapat banyak pertimbangan hingga akhirnya menerima kebijakan tersebut karena masyarakat perlu yakin betul terkait keuntungan yang akan didapatkan. Bentuk yang dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang adalah dengan mempublikasi “hasil kerja” disetiap tahunnya, sebagai bentuk meyakinkan masyarakat bahwa pemerintah mampu memberikan hasil baik atas pelayanan publik, seperti publikasi pada 2024 didapati bahwa tingkat keberhasilan penyelesaian aduan mencapai >80% yang mana cukup menjelaskan bahwa berdasarkan publikasi tersebut pemerintah dan jajaran mampu memberikan penyelesaian aduan dengan baik, tetapi pelaksanaan suatu kebijakan tidak hanya dilihat dari sudut pandang pemerintah, karena tidak menutup kemungkinan terjadi perbedaan antara publikasi pemerintah dengan penerimaan masyarakat di lapangan. Apabila dilakukan penelaahan lebih lanjut terkait pelaksanaan sistem ini, masih cukup intens menerima tanggapan kurang baik dari masyarakat yang menyatakan bahwa mereka tidak cukup puas atas bagaimana sistem ini bekerja, salah satu pembuktian akan hal tersebut dapat dilihat melalui penilaian aplikasi melalui platform *playstore*.



Gambar 1. 1 Penilaian Masyarakat Melalui Playstore

(Sumber : Playstore Aplikasi Sapa Mbak Ita)

Sejak pertama kali diterbitkan pada tahun 2022 Aplikasi Sapa Mbak Ita hanya dapat diakses oleh masyarakat pengguna android melalui *playstore*, dengan total penilaian berada di angka 2.8/5.0, angka tersebut belum mampu menjelaskan nilai baik atas pelaksanaan sistem ini, terlebih tanggapan yang masuk dari masyarakat didominasi tanggapan kurang baik.

Pickard et al. (2018) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa suatu inovasi diukur atas tingkat penerimaan atau yang disebut dengan *critical mass*, dijelaskan bahwa *critical mass* merujuk terhadap titik ambang adopsi suatu inovasi telah mencapai jumlah pengguna yang cukup untuk mendorong penyebaran lebih luas secara mandiri, dijelaskan bahwa suatu inovasi mencapai titik ini ketika telah mampu mencapai penerimaan dengan rentan 10%-20% dari jumlah populasi

diwilayah tersebut. Berdasarkan data yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang dinyatakan sebanyak 9949 masyarakat telah mengakses Sapa Mbak Ita, jumlah tersebut terbilang angka yang cukup rendah apabila dibandingkan data menurut Badan Pusat Statistik (2024) dengan jumlah masyarakat usia produktif (15-64 tahun) Kota Semarang yang menyentuh 1.3 Juta penduduk atau hanya sekitar 0.77% masyarakat usia produktif di Kota Semarang yang mengakses Sapa Mbak Ita melalui aplikasi, angka tersebut masih dapat dikatakan rendah terkait dengan standarisasi yang digunakan tersebut, terlebih apabila dibandingkan dengan penerapan sistem yang sama di DKI Jakarta melalui aplikasi JAKI (Jakarta Kini) pada tahun 2024 terdapat sebanyak 4.067.851 dari 11,6 juta jiwa telah mengakses aplikasi JAKI (Jakarta Kini), sehingga setidaknya 35% masyarakat DKI Jakarta sudah mengakses sistem ini. Menunjukkan bahwa Sapa Mbak Ita belum sepenuhnya dikenal atau dipahami warga. Hal tersebut diperkuat dengan tingkat partisipasi masyarakat yang didasari atas tingkat aduan yang masuk melalui aplikasi lebih rendah dibandingkan melalui *whatsapp*

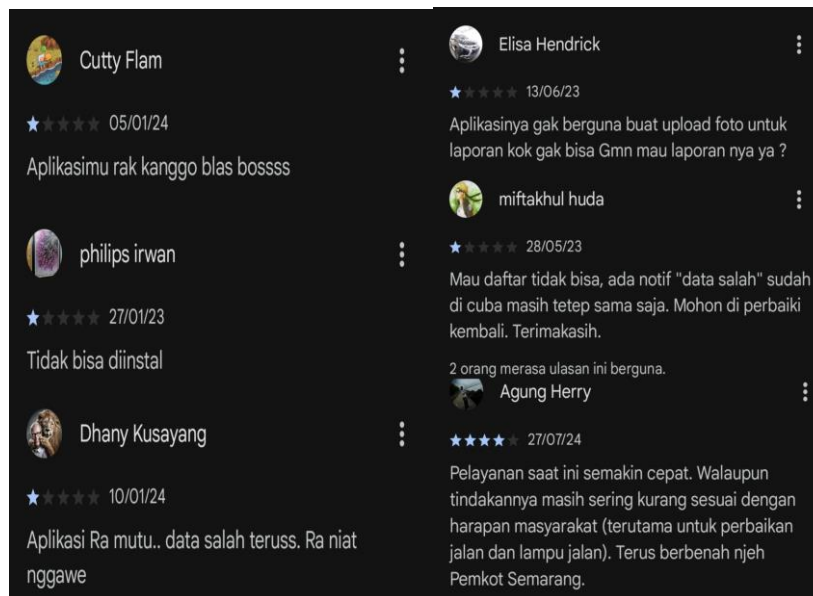
Tabel 1. 1 Total Aduan Sapa Mbak Ita 2024

No	Sumber	Jumlah
1.	Whatsapp	3015
2.	Laporgub	580
3.	Aplikasi Mobile Sapa Mbak Ita	1316
4.	LAPOR!	467
Total Jumlah Aduan		5378

Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan data yang terlampir diatas mengenai total aduan yang masuk melalui kanal Sapa Mbak Ita sepanjang tahun 2024, terlihat bahwa jumlah aduan terbanyak disampaikan melalui kanal Whatsapp sebanyak 3.015 laporan, melampaui aduan yang masuk melalui Aplikasi Mobile Sapa Mbak Ita, yang hanya berjumlah 1.316 laporan. Mengacu terhadap data tersebut menunjukkan bahwa meskipun Aplikasi Mobile Sapa Mbak Ita dikembangkan sebagai inovasi digital untuk mendukung transformasi pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, namun dalam praktiknya tingkat pemanfaatan oleh masyarakat masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan kanal yang lebih sederhana dan sudah akrab di masyarakat, seperti *Whatsapp*. Permasalahan tersebut diperkuat dengan terbatasnya aksesibilitas menggunakan aplikasi ini, karena Aplikasi Sapa Mbak Ita hanya dapat dijangkau oleh masyarakat pengguna android melalui playstore tetapi belum dapat diakses oleh masyarakat pengguna iOS.

Kondisi ini perlu menjadi perhatian lebih dari Pemerintah Kota Semarang, sebab tujuan awal dari sistem ini memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut, pemerintah perlu lebih meyakinkan masyarakat akan keunggulan dari sistem ini sekaligus meminimalisir tingkat hal yang mampu mengurangi intensitas ketertarikan masyarakat dengan memberikan bentuk kerja yang memberikan kecepatan tanggapan dan kemudahan penggunaan.

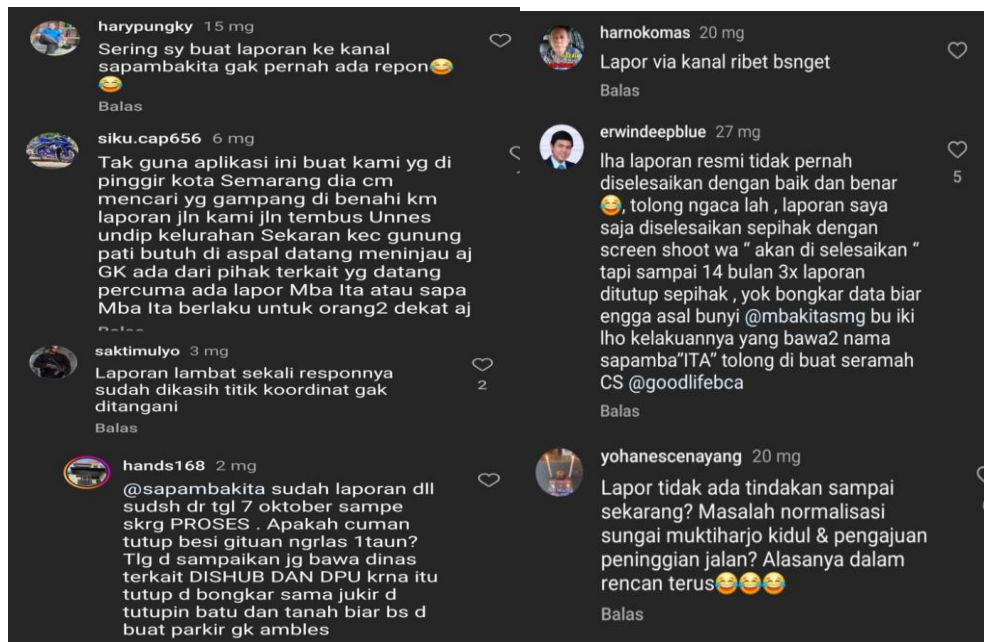


Gambar 1. 2 Komentar Masyarakat Terhadap Penerapan Aplikasi Sapa Mbak Ita

(Sumber : Playstore Aplikasi Sapa Mbak Ita)

Kondisi berkepanjangan menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna memberikan tanggapan berdasarkan pengalaman, pengalaman cenderung didominasi oleh tanggapan negatif, didasari atas komentar yang ditinggalkan beberapa masyarakat di aplikasi yang cenderung mengarah dari penanganan aduan yang cenderung mengalami penurunan tingkat kualitas.

Penerimaan serta kenyamanan masyarakat berpengaruh besar terhadap implementasi suatu kebijakan, terlebih kebijakan berbasis teknologi, karena dengan teknologi diharapkan membawa kemudahan ataupun efisiensi, sehingga apabila masih ditemukan kendala baik dalam proses awal integrasi data hingga penyelesaian laporan masyarakat masih ditemukan masalah yang cukup berarti, yang mana hal tersebut tidak sejalan dengan tujuan adanya aplikasi ini dibentuk, yaitu memberikan kemudahan bagi tata kelola pemerintah (Sururi, 2019).



Gambar 1. 3 Aduan Masyarakat di Kolom Komentar Instagram

@sapambakita

Sumber : instagram @sapambakita

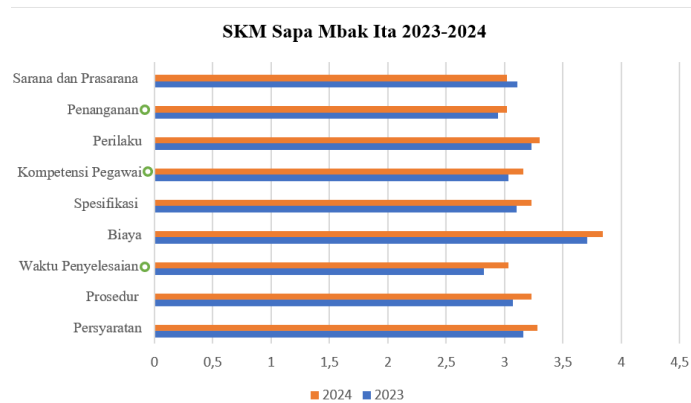
Situs Sapa Mbak Ita tentu dirancang guna memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, dengan harapan mampu meningkatkan taraf kehidupan masyarakat, karena pada dasarnya urgensi digitalisasi pelayanan publik berakar pada kebutuhan untuk memberikan layanan yang efisien, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Dalam era yang semakin terhubung secara digital, masyarakat mengharapkan layanan pemerintah yang setara dengan kecepatan dan kenyamanan layanan sektor swasta (Ramadhan, 2024) membuat digitalisasi tidak hanya sebatas pilihan, tetapi keharusan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Heeks (dalam Silalahi et al., 2015) menjelaskan teorinya tentang *e-Government and Development*, digitalisasi pelayanan publik dapat membantu pemerintah menciptakan sistem pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat sekaligus meminimalkan hambatan birokrasi tradisional seperti proses

yang lambat, kurangnya transparansi, dan kesenjangan informasi antara masyarakat dan pemerintah. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan publik tidak hanya terletak pada peningkatan efisiensi dan efektivitas, tetapi juga pada kemampuan pemerintah untuk memenuhi harapan masyarakat di era digital karena pemerintah yang berhasil mengimplementasikan digitalisasi mampu menciptakan tata kelola yang lebih baik, memperkuat hubungan dengan masyarakat, dan memastikan inklusivitas layanan sehingga dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Evaluasi dalam sebuah kebijakan merupakan esensial penting dalam proses manajemen kebijakan, berperan sebagai instrumen berkelanjutan terhadap progres, efektivitas, dan dampak. Proses ini mampu mendeteksi ketidaksesuaian, memastikan kebenaran asumsi mengenai penerimaan masyarakat dan efisiensi sistem, serta menganalisis faktor penghambat atau pendorong pelaksanaan suatu inovasi. Hasil yang didapati dari proses tersebut mampu menjadi dasar pengambilan keputusan yang adaptif, pertanggungjawaban publik, dan pemanfaatan sumber daya yang optimal, sehingga kebijakantetap relevan dan berkelanjutan dalam menghadapi dinamika sosial yang kompleks. Bentuk yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang tercermin melalui dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat terhadap 9 indikator pelaksanaan pelayanan publik, dalam penilaian tahun 2024 didapati tiga indikator dengan hasil terendah diantaranya waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan, ketiga indikator tersebut senantiasa menjadi indikator dengan nilai terendah dalam pelaksanaan Sapa Mbak Ita, yang mana dengan hasil tersebut menunjukkan nilai perhitungan terendah dalam keseluruhan sistem pelaksanaannya

mengindikasikan adanya ketimpangan signifikan antara urgensi teoritis indikator tersebut dengan performa aktualnya di lapangan.

Tabel 1. 2 Tabel Grafik Penilaian SKM Sapa Mbak Ita 2023-2024



Diolah peneliti (2025)

Osborne & Plastrik (1997) (dalam Lestari et al., 2020), menggunakan ketiga indikator penyelesaian pengaduan, waktu penyelesaian, serta kompetensi pelaksana. Indikator penyelesaian aduan merefleksikan tanggapan sistem terhadap aspirasi dan keluhan masyarakat, berkaitan terhadap seberapa cepat dan tuntas umpan balik ditindaklanjuti. Waktu penyelesaian adalah tolak ukur efisiensi operasional, menggambarkan kemampuan aplikasi atau sistem dalam menghadirkan layanan secara tepat waktu. Kompetensi pelaksana, mengacu pada kapabilitas aparatur negara dalam menjalankan tugasnya karena sebagai penentu kemampuan individu pelaksana sangat memengaruhi kelancaran dan keberhasilan seluruh proses pelayanan

Berbagai permasalahan dihadapi dalam implementasi digitalisasi pelayanan publik melalui situs Sapa Mbak Ita, seperti kurangnya aksesibilitas, transparansi, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat, menunjukkan perlunya analisis terhadap penerapan sistem informasi. Sebagai salah satu inovasi digital, aplikasi ini

diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, tetapi juga membangun penerimaan masyarakat terhadap transformasi digital yang diinisiasi oleh pemerintah. Dengan menekankan terhadap penerimaan masyarakat, penelitian ini akan memberikan gambaran bagaimana pengembangan sistem informasi yang responsif dapat mendorong perubahan perilaku masyarakat, meningkatkan partisipasi publik, dan pada akhirnya memperkuat hubungan antara pemerintah dan warganya.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan yang dijelaskan dalam latar belakang sebelumnya, dapat ditentukan identifikasi permasalahan yang dapat diangkat dalam penulisan ini dapat diketahui bahwa :

1. Urgensi Digitalisasi Pemerintah sebagai bentuk peningkatan standarisasi kualitas pelayanan publik di Kota Semarang
2. Rendahnya pemahaman serta pengetahuan masyarakat akan adanya inovasi Sapa Mbak Ita
3. Kesan serta persepsi buruk dari masyarakat dalam penggunaan serta operasional aplikasi Sapa Mbak Ita
4. Belum optimalnya manajemen kinerja OPD dalam penanganan laporan masyarakat
5. Ketimpangan antara publikasi data pemerintah dengan penerimaan masyarakat dilapangan

1.2.2 Rumusan Masalah

Apabila merujuk terhadap latar belakang yang disampaikan sebelumnya, dapat dirumuskan perumusan masalah :

1. Bagaimana difusi inovasi aplikasi Sapa Mbak Ita mampu berimplikasi terhadap tata kelola pelayanan publik di Kota Semarang?
2. Apa faktor yang menghambat terlaksananya proses difusi inovasi pada aplikasi Sapa

Mbak Ita sebagai bentuk optimalisasi pelayanan publik di Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Penulisan ini dilakukan dengan tujuan untuk membahas serta menjawab permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya dengan harapan dapat menambah pemahaman serta sumber referensi yang berguna untuk penelitian atau sumber bacaan. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan rumusan masalah yang telah dijabarkan, dapat diketahui bahwa tujuan penulisan ini dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Menganalisis difusi inovasi aplikasi Sapa Mbak Ita sebagai bentuk Digitalisasi Pemerintah Kota Semarang
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat difusi inovasi aplikasi Sapa Mbak Ita dalam proses optimalisasi pelayanan publik di Kota Semarang

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran sebagai sarana dalam pengembangan ilmu pengetahuan serta keperpustakaan dalam sektor Adminitrasi Publik, terutama dalam aspek Difusi Inovasi Digitalisasi Pemerintahan : Penerapan Aplikasi Sapa Mbak Ita Di Kota Semarang, sebagai bentuk tindakan pemerintah terhadap kompleksitas permasalahan masyarakat yang berusaha di tangani dengan sistem Digitalisasi Pemerintahan, dengan harapannya dapat membantu dalam mengidentifikasi faktor - faktor yang memperhambur proses difusi inovasi dalam proses meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a) Bagi penulis, penulisan ini dilakukan oleh penulis dengan tujuan memenuhi tugas penilaian pemenuhan standarisasi penilaian Strata-1 sekaligus menambah pengetahuan serta wawasan tentang pemahaman penulisan terkait bagaimana pengaruh pengembangan digitalisasi pemerintahan Kota Semarang melalui penerapan aplikasi Sapa Mbak Ita mampu berimplikasi terhadap peningkatan pengelolaan tata kelola pemerintah Kota Semarang.

b. Bagi Pemerintah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi pemerintah Kota Semarang dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi aplikasi Sapa Mbak Ita. Dengan demikian, pemerintah dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan aplikasi ini serta merumuskan strategi

untuk meningkatkan efektivitasnya dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik.

c. Bagi Masyarakat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara tidak langsung kepada masyarakat dengan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital, karena jika aplikasi Sapa Mbak Ita berhasil dioptimalkan, masyarakat akan merasakan kemudahan dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, atau kebutuhan lainnya kepada pemerintah, sehingga tercipta hubungan yang lebih responsif dan transparan antara masyarakat dan pemerintah.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Kerangka Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu

No.	Aspek	Penelitian Terdahulu	Perbedaan Penelitian
1.	Penulis	Alifian, N. Y.	Dalam penelitian terdahulu tersebut meneliti perihal bagaimana implementasi atau hasil yang didapatkan dari penerapan aplikasi tersebut dalam tata kelola pemerintah Kota Semarang, dengan menggunakan teori <i>good governance</i> menurut <i>United Nation Development Programme (UNDP)</i> , berbeda dengan penelitian ini yang menggunakan teori Difusi Inovasi menurut Everett Rogers guna menerima penerimaan masyarakat akan adanya aplikasi Sapa Mbak Ita.
	Judul	Implementasi Layanan Pelaporan Masyarakat Pemerintah Kota Semarang “Sapa Mbak Ita” Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik	
	Tahun	2020	
	Jenis Penelitian	Kualitatif	
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sapa Mbak Ita telah meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik, namun masih terdapat beberapa tantangan terkait sosialisasi, pengelolaan aduan, dan pemerataan akses teknologi. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk pengembangan layanan Sapa Mbak Ita ke depannya guna mendukung terwujudnya pemerintahan yang lebih transparan, partisipatif, dan akuntabel di Kota Semarang	
2.	Penulis	<u>Muhammad Arya Munadi</u>	Penelitian terdahulu tersebut diteliti menggunakan menggunakan teori sumber daya kebijakan dari kajian Harvard JFK School Of Government, yaitu dari aspek support,
	Judul	Pengelolaan Sapa Mbak Ita Di Kota Semarang Tahun 2023 : Kajian Sumber Daya Kebijakan	
	Tahun	2024	

	Jenis Penelitian	Kualitatif	capacity, dan value berbeda dengan penelitian yang peneliti dimana menggunakan teori Difusi Inovasi menurut Everett Rogers sebagai bentuk menganalisis bagaimana penerimaan masyarakat akan adanya kebijakan ini sehingga dapat diterima dengan baik oleh masyarakat sehingga implementasinya mampu memberikan perubahan.
	Hasil Penelitian	Dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa dari sisi <i>support</i> , aplikasi Sapa Mbak Ita didukung oleh Peraturan Walikota, pembahasan laporan rutin, alokasi infrastruktur fisik, serta sosialisasi langsung dan tidak langsung kepada masyarakat. Dari sisi <i>capacity</i> , pendanaan melalui APBD, kelembagaan, SDM, dan infrastruktur teknologi telah disiapkan untuk mendukung program ini. Dari sisi <i>value</i> , manfaat kebijakan Sapa Mbak Ita dirasakan oleh masyarakat, baik warga Kota Semarang maupun luar kota, serta Pemerintah Kota Semarang.	
3.	Penulis	Diki Defrian, Ahmad Sururi, Budi Hasanah	Penelitian terdahulu tersebut mengkaji terkait pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas mengkaitkan dengan prinsip hukum administrasi negara, seperti keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan hak warga, guna menyoroti hubungan antara teknologi dan prinsip administrasi publik yang berkeadilan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yang membahas perihal proses Difusi Inovasi yang terjadi dalam penerapan aplikasi Sapa Mbak Ita.
	Judul	Statistik, Dan Persandian Kota Semarang Yang Ramah Pengguna: Menyederhanakan Interaksi Dengan Pemerintah	
	Tahun	2024	
	Jenis Penelitian	Deskriptif Kualitatif	
	Hasil Penelitian	Dalam penelitian tersebut dapat diketahui bahwa digitalisasi yang dilakukan oleh pemerintah telah mampu memberikan arah lebih baik lagi dalam pelaksanaan pelayanan didukung dengan pemahaman masyarakat akan inovasi yang dilaksanakan di wilayah tersebut sehingga hal tersebut menunjukan bahwa terjadinya proses yang optimal dalam pelaksanaan indikator teori Difusi Inovasi.	
4.	Penulis	Chika Fatika Sari & Salman Alfarisi	Penelitian terdahulu dilakukan bertujuan untuk menganalisis keberhasilan implementasi aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dengan menggunakan teori Kesuksesan Sistem Menggunakan Model Delone and McLean. Sedangkan dalam penelitian ini dilakukan untuk
	Judul	Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean	
	Tahun	2021	
	Jenis Penelitian	Kuantitatif Deskriptif	

	Hasil Penelitian	Melakukan penelitian terhadap tiga kebijakan yang diterapkan oleh Diskominfo dengan mempertimbangkan unsur keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan hak-hak warga. didapati bahwa inovasi teknologi dalam Pelayanan Diskominfo Kota Semarang telah membawa dampak positif yang signifikan dalam membangun pelayanan publik yang ramah pengguna dan mendukung interaksi yang lebih sederhana dengan pemerintah.	memahami akan difusi inovasi dalam penerapan aplikasi Sapa Mbak Ita.
5.	Penulis	Rohmah, N., Herawati, A. R., & Afrizal, T	Dalam penelitian terdahulu sebelumnya tersebut membahas perihal reponsitivitas Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang dalam menangani laporan masyarakat dengan model CPP. sedangkan penelitian ini menggunakan teori Difusi Inovasi menurut Everett Rogers dalam penerapan aplikasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang.
	Judul	Evaluasi Responsi Vitas Sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang	
	Tahun	2024	
	Jenis Penelitian	Deskriptif Kualitatif	
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan evaluasi responsivitas sistem penanganan pengaduan melalui model CIPP, mencakup Context penanganan, Input sumber daya, Process mekanisme, dan Product output serta outcome. Faktor pendukungnya adalah komunikasi, koordinasi, sikap pelaksana, dan pembagian wewenang, sementara hambatannya meliputi SOP, sumber daya manusia, sarana, kewenangan, anggaran, informasi, dan akses website Lapor Hendi.	
6.	Penulis	Fathiatrysa Hamada & Shavanita Firda Aulia.	Perbedaan ditemukan dalam jenis aplikasi yang digunakan, karena dalam penelitian terdahulu melakukan penelitian dengan acuan teori <i>good governance</i> terhadap pelaksanaan sistem di Kabupaten Semarang, sedangkan dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian terhadap aplikasi Sapa Mbak Ita di Kota
	Judul	Strategi Pengelolaan Aduan Masyarakat Melalui Fitur Lapor Bupati dalam Situs Pemkab Semarang	
	Tahun	2024	
	Jenis Penelitian	Kuantitatif	
	Hasil Penelitian	Dalam penelitian tersebut didapati hasil bahwasannya pemerintah telah berkerja dengan baik dalam menangani laporan masyarakat yang masuk	

		pengelolaan sistem tersebut dalam bentuk perwujudan peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat perimplikasi dalam relasi good governance di Kabupaten Semarang	Semarang dengan analisis menggunakan teori difusi inovasi
7.	Penulis	Wiranti, N. E., & Adnan, M. F	Penelitian terdahulu tersebut melakukan penelitian terhadap aplikasi SP4N-LAPOR dengan pembahasan akan interaksi yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat yang perlu bekerjasama untuk mewujudkan optimalisasi dalam pelaksanaan aplikasi itu, terdapat perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan karena melakukan penelitian terhadap aplikasi Sapa Mbak Ita menggunakan teori difusi inovasi.
	Judul	Kolaborasi Pemerintah dan Masyarakat dalam Pengawasan Administrasi Publik melalui SP4N-LAPOR	
	Tahun	2023	
	Jenis Penelitian	Kualitatif Deskriptif (Analisis Studi Literatur)	
	Hasil Penelitian	Penelitian ini menunjukkan bagaimana kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat melalui platform SP4N-LAPOR dapat menghasilkan mekanisme pengawasan yang lebih responsif dan meningkatkan standar pelayanan publik. Studi ini juga menguraikan potensi dan kesulitan yang dihadapi dalam memaksimalkan fungsi SP4N-LAPOR sebagai instrumen yang berguna untuk pelibatan masyarakat dalam pengawasan administrasi publik..	
8	Penulis	Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A.	Penelitian tersebut melakukan penelitian pada aplikasi SP4AN-LAPOR di Kota Solok dengan teori <i>E-Government</i> menurut Budi Rianto dengan indikator Hardware dan Software, Data, Komunikasi dan Struktur Organisasi, Informasi, Human Resource (SDM), Sikap Pelaksana, berbeda dengan penelitian yang dilakukan dalam penelitian melakukan penelitian difusi inovasi dalam aplikasi Sapa Mbak Ita.
	Judul	Penerapan Aplikasi Sp4N-Lapor Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat Di Kota Solok	
	Tahun	2020	
	Jenis Penelitian	Deskriptif Kualitatif	
	Hasil Penelitian	Penerapan aplikasi SP4N-LAPOR di Kota Solok belum optimal dan masih menghadapi beberapa kendala. Faktor pendukung penerapan aplikasi ini meliputi tersedianya perangkat keras dan lunak yang memadai, sumber daya manusia yang ahli, data dan informasi yang relevan, kesesuaian struktur organisasi dengan fungsi unit pelaksana, serta respon positif dari pelaksana terhadap laporan masyarakat. Namun, terdapat hambatan seperti	

		gangguan jaringan internet yang sering terjadi saat dibutuhkan dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan melalui aplikasi tersebut.	
9.	Penulis	Diki Defrian, Ahmad Sururi, Budi Hasanah	Penelitian terdahulu tersebut tidak terlalu menekan pembahasan terkait konsep difusi inovasi dalam penerapan inovasi sistem tersebut karena cenderung membahas implementasi dari inovasi tersebut, terjadi ketidaksesuaian karena pada dasarnya teori difusi inovasi merupakan membahas bagaimana sebuah inovasi tercipta sehingga dapat diterima oleh masyarakat berbeda dengan penelitian yang dilakukan peneliti yang memfokuskan dalam pembahasan akan detail difusi inovasi itu sendiri bagi penerimaan masyarakat dalam penerapan teori.
	Judul	Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang	
	Tahun	2020	
	Jenis Penelitian	Kualitatif Deskriptif	
	Hasil Penelitian	Dalam penelitian tersebut dapat diketahui bahwa digitalisasi yang dilakukan oleh pemerintah telah mampu memberikan arah lebih baik lagi dalam pelaksanaan pelayanan didukung dengan pemahaman masyarakat akan inovasi yang dilaksanakan di wilayah tersebut sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa terjadinya proses yang optimal dalam pelaksanaan indikator teori Difusi Inovasi.	
10.	Penulis	Maharashtri, S., Marom, A., & Herbasuki, H.	Terdapat perbedaan dalam kedua penelitian tersebut dimana dalam penelitian terdahulu tersebut menggunakan teori <i>collaborative government</i> untuk menilai bagaimana pemerintah terkait bekerja sama dalam operasionalisasi aplikasi, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan teori difusi guna mengukur perihal penerimaan masyarakat akan adanya inovasi Sapa Mbak Ita
	Judul	Proses Collaborative Governance Dalam Layanan Aspirasi Dan Penanganan Aduan Kanal Sapa Mbak Ita Di Kota Semarang	
	Tahun	2023	
	Jenis Penelitian	Kualitatif Deskriptif	
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan proses collaborative governance dalam layanan aspirasi dan penanganan aduan kanal Sapa Mbak Ita di Kota Semarang dilihat dari face to face dialogue, trust building, commitment to the process, shared understanding, dan intermediate outcomes sudah berjalan dengan baik. Faktor penghambat yang mempengaruhi proses kolaborasi, yaitu faktor budaya, faktor institusi, dan faktor politik.	
11	Penulis	Mohamed, N., & Ali, A. J. M.	

	Judul	Service Quality and Public Satisfaction at Urban Transformation Centre (UTC) Kuala Lumpur (KL)	Penelitian tersebut memfokuskan penilaian akan aplikasi pengaduan masyarakat Malaysia SIIPA perihal hubungan antara dimensi kualitas layanan dan kepuasan publik pada organisasi publik di UTC KL sehingga dalam penelitian ini hanya membahas akibat dari pelaksanaan aplikasi ini, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan teori Difusi Inovasi guna membahas proses sebuah kebijakan dapat diterima oleh masyarakat sehingga dapat di implementasikan dan memberikan manfaat seharusnya bagi masyarakat.
	Tahun	2020	
	Jenis Penelitian	Kuantitatif	
	Hasil Penelitian	Penelitian ini dilakukan untuk untuk kualitas pelayanan publik di wilayah UTC Kuala Lumpur, penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan berada pada kategori sedang, dengan <i>tangibles</i> dan <i>responsiveness</i> memiliki nilai terendah. Dimensi <i>empathy</i> paling signifikan memengaruhi kepuasan publik, menekankan pentingnya memahami harapan pelanggan. Hanya <i>responsiveness</i> dan <i>empathy</i> yang memiliki hubungan positif signifikan dengan kepuasan publik.	
12.	Penulis	Edelman, N., Haug, Nathalie.,& Mergel, Ines.	Penelitian ini menekankan pentingnya pendekatan <i>citizen-centric</i> dalam desain layanan digital, kolaborasi antarorganisasi, dan penguatan kompetensi digital di kalangan pegawai negeri. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti karena menekankan terhadap indikator teori difusi inovasi yang terdiri ada inovasi, jangka waktu, sistem sosial, dan saluran komunikasi.
	Judul	Digital Transformation in the Public Sector	
	Tahun	2023	
	Jenis Penelitian	Kualitatif Literatur	
	Hasil Penelitian	German meskipun menjadi negara adidaya di dunia tetapi berdasarkan penelitian dilakukan disimpulkan bahwa sejak 2018 kualitas pelayanan publik belum terlaksana optimal, sehingga sebagai bentuk optimalisasi sistem pemerintahan. Pemerintah Jerman menetapkan target ambisius untuk mendigitalisasi 575 layanan publik hingga tahun 2022 melalui inisiatif <i>Online Access Act (OZG)</i> . Inisiatif ini mencakup pengembangan portal layanan terpadu, standar keamanan data, dan kolaborasi antar-tingkat pemerintahan. Meskipun beberapa kemajuan telah dicapai, tantangan seperti keterbatasan kompetensi digital tenaga kerja publik, koordinasi yang kompleks, dan resistensi budaya tetap menjadi penghalang.	

13.	Penulis	Douglas K.R. Robinson et al.	Perbedaan yang dimiliki dalam kedua jurnal ini adalah bahwa hasil dalam penelitian tersebut menemukan bahwa yang menjadi indikator penilaian difusi inovasi adalah faktor sosial kenokalam dan peran aktor, sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori menurut Everett Rogers dengan elemen atribut teknologi, sistem sosial, jangka waktu, dan saluran komunikasi.
	Judul	Reimagining diffusion: Eight building blocks for reconceptualising the generalisation of innovation into society	
	Tahun	2024	
	Jenis Penelitian	Deskripsi Kualitatif dan Analisis Konseptual	
	Hasil Penelitian	Dalam penelitian ini menemukan bahwa perlunya kolaborasi lintas komunitas akademik untuk mengurangi fragmentasi dalam penelitian difusi inovasi. Selain itu, temuan ini juga relevan bagi pembuat kebijakan, terutama dalam merancang kebijakan yang mengintegrasikan aspek difusi untuk menghadapi tantangan besar, seperti transisi hijau dan misi sosial. keterkaitan inovasi dalam ekosistem, pengaruh temporal, dan dampak difusi terhadap kelompok pengguna, termasuk potensi ketidaksetaraan dalam manfaat yang diterima. Selain itu, penting untuk mempertimbangkan dampak etika, hukum, dan sosial dalam proses difusi, sehingga memungkinkan inovasi menyebar secara lebih bertanggung jawab.	
14.	Penulis	<u>Xiaoyang Zhao & Fei Li</u>	Penelitian yang dilakukan dalam penelitian terdahulu hanya menekankan terhadap indikator internal yaitu persepsi atau bagaimana Perusahaan berpengaruh dalam pelaksanaan teori, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menggunakan seluruh indikator teori difusi inovasi guna mendapati informasi perihal pengaruh dari penerapan teori tersebut dalam penerapan target tujuan inovasi.
	Judul	Research on the Diffusion Mechanism of Green Technology Innovation Based on Enterprise Perception	
	Tahun	2023	
	Jenis Penelitian		
	Hasil Penelitian	Penelitian tersebut menemukan perihal pentingnya penyebaran <i>green innovation technology</i> melalui jaringan perusahaan untuk mengatasi masalah lingkungan global dan mendukung pembangunan berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan model eksperimen komputasi multiagen untuk menganalisis pengaruh persepsi perusahaan terhadap dorongan internal	

		dan tekanan eksternal dalam strategi difusi yang menargetkan pemain kunci. Hasilnya menunjukkan bahwa efektivitas strategi difusi dipengaruhi oleh tingkat hambatan adopsi dan persepsi perusahaan. Pada hambatan tinggi, menargetkan tetangga adopter lebih efektif, sedangkan pada hambatan rendah, menargetkan perusahaan dengan pengaruh horizontal tinggi mempercepat difusi. Temuan ini mendukung kebijakan percepatan <i>green inovation technology</i> untuk menciptakan nilai sosial positif.	
15.	Penulis	Innovation Diffusion of Mobile Applications in Social Networks: A Multi-Agent System	Penelitian terdahulu cenderung mengembangkan model konseptual untuk mensimulasikan keputusan individu dalam menerima atau menolak aplikasi. Simulasi dilakukan dengan menggunakan Anylogic 8 dan mengacu pada teori <i>game</i> serta <i>social network analysis</i> untuk menilai bagaimana jaringan sosial memengaruhi difusi aplikasi dengan hanya menggunakan indikator jaringan sosial, jaringan, dan promosi. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan acuan penilaian indikator difusi inovasi yang berkaitan dengan elemen atribut teknologi, sistem sosial, jangka waktu, dan saluran komunikasi.
	Judul	Lei, T., Wang, Y., Zhou, L., Zhang, Z., & Liu, F	
	Tahun	2020	
	Jenis Penelitian	Kuantitatif Teoritis	
	Hasil Penelitian	Penelitian ini membahas difusi inovasi aplikasi mobile menggunakan simulasi berbasis <i>multi-agent</i> untuk memahami bagaimana aplikasi menyebar dalam jaringan sosial pengguna. Simulasi dilakukan dengan model yang mempertimbangkan perilaku individu, pengaruh jaringan sosial, serta strategi promosi perusahaan.	

Penelitian ini menunjukkan kebaruan dibandingkan penelitian sebelumnya terkait inovasi pelayanan publik digital, terutama pada Aplikasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang. Terutama terletak dalam penggunaan teori Difusi Inovasi dari Everett M. Rogers yang dijadikan sebagai kerangka analisis utama secara menyeluruh. Pendekatan tersebut mampu menggambarkan secara lebih detail bagaimana proses penerimaan masyarakat berlangsung yang didasari atas analisis kelima indikator yang terkandung seperti atribut inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial.

Penggunaan teori tersebut mampu meluaskan jangkauan pembahasan untuk memahami bagaimana pelaksanaan Sapa Mbak Ita mampu diterima sepenuhnya oleh masyarakat. Penetapan subjek penelitian dilakukan dengan pendekatan yang lebih luas dan inklusif, tidak hanya melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan, tetapi juga mengikutsertakan unsur pemerintah daerah, seperti Diskominfo, Inspektorat, dan OPD pelaksana kebijakan lainnya. Pendekatan ini memungkinkan diperolehnya gambaran yang lebih utuh tentang pelaksanaan inovasi dari berbagai perspektif, baik dari sisi penerima layanan maupun dari pelaksana kebijakan.

Penelitian ini juga memperkuat analisisnya dengan mengaitkan data statistik aktual, seperti jumlah unduhan dan pengguna aktif aplikasi, dengan penilaian kualitatif mengenai persepsi dan hambatan yang dihadapi masyarakat. Penelitian ini menawarkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap tantangan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik digital, sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi perbaikan kebijakan di masa depan.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi publik dalam penerapannya merupakan salah satu dari beberapa bagian dalam ilmu sosial yang mempelajari dan membahas terkait segala hal ataupun indikator yang berkaitan dalam keberlangsungan tata kelola pemerintahan baik dalam hal kebijakan, organisasi, manajemen, dan pelayanan. Dalam penerapannya. Administrasi publik selalu berhubungan dengan legislatif, yudikatif, dan eksekutif. Selain itu, administrasi publik terkait dengan administrasi pembangunan, tujuan negara, peraturan dan kebijakan yang berkaitan dengan publik, dan etika yang mengatur penyelenggaraan negara dengan baik, dengan fokus pada upaya menyelesaikan masalah publik.

Adminitrasi dapat diartikan pula sebagai bentuk perilaku atau kerjasama yang terjadi dalam lingkup suatu kelompok yang memiliki visi misi yang sama dengan menjalankan suatu hal untuk mewujudkan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan publik adalah masyarakat sebagai suatu kegiatan atau kerja sama sekelompok orang yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan., sedangkan publik adalah sekelompok pihak terkait, sehingga dapat diketahui bahwa administrasi publik dapat diartikan sebagai proses yang dilakukan oleh masyarakat dengan menjalankan kerjasama dengan pihak tertentu (pemerintah) untuk menyeleraskan antara tujuan dan harapan masyarkat sehingga permasalahan dimasyarakat dapat teratasi.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma Adminitrasi publik ilmu dalam adminitrasi yang berisikan fokus dan lokus yang merupakan pandangan terhadap suatu hal yang akan terus berubah

seiring dengan berjalannya waktu, berkembang seiring dengan perkembangan zaman kehidupan masyarakat yang terus berubah, pakar bernama Nicholas Henry membagi paradigma terhadap administrasi publik menjadi 5 bagian, di antaranya :

1. Paradigma I Administrasi Publik sebagai Dikotomi Politik (1900-1926)

Dalam buku “Politics and Administration” yang ditulis oleh tokoh Frank J. Goodnow dan Leonard D. White Goodnow dalam paradigma ini memfokuskan terhadap adalah lokus atau tempat dimana administrasi tersebut dilakukan, dijabarkan politik sudah seharusnya memfokuskan dalam pengimplementasian kepada masyarakat dengan administrasi dilakukan sebagai bentuk pelaksanaan dan pengimplementasian dari kebijakan tersebut. Dengan kekuasaan politik dibagi menjadi legislatif, eksekutif dan yudikatif yang memiliki dan melaksanakan tugasnya masing masing sesuai peran yang dimiliki dengan pemberian pelayanan terpusat kepada rakyat. Paradigma I ini menghasilkan pemahaman bahwa terdapat perbedaan antar dikotomi politik apabila dihubungkan dengan pemikiran/dikotomi lainnya yang berhubungan.

2. Paradigma II Administrasi Publik Sebagai Administrasi Negara

Dalam periode ini, administrasi pernah mencapai puncak keberhasilan karena para ahli dan pengajaran administrasi publik diterima dengan baik di masyarakat, dengan fokus pengembangan keahlian prinsip yang semakin meluas yang diimplementasikan dalam prinsip yang disampaikan oleh Gulick dan Urwick POSDCORB (Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting) yang berlaku dimanapun tanpa membedakan dengan batasan apapun.

Sempat terjadi halangan yang mengakibatkan lokus tidak di jelaskan secara jelas karena di anggap bahwa prinsip tersebut dapat berlaku tanpa ikut serta pemerintah.

3. Paradigma III Adminitrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Konflik yang terjadi akibatkan kritik terus didapatkan hingga menghasilkan perbedaan pandangan yang terjadi, mengakibatkan kemunduruan kepercayaan masyarakat terhadap adminitrasi sehingga menghasilkan sebuah pandangan baru dalam adminitrasi sehingga terjadi perubahan dalam lokus dipegang oleh pemerintah sedangkan fokus menjadi tidak jelas karena menurut masyarakat pada waktu itu masih terdapat kelemahan yang dimiliki oleh adminitrasi yang mengakibatkan krisis identitas karena menganggap dalam adminitrasi negara.

4. Paradigma IV Adminitrasi Publik Sebagai Ilmu Adminitrasi (1956-1970)

Pada masa ini telah banyak terjadi perubahan dalam pelaksanaan adminitrasi negara karena ahli adminitrasi negara mulai menerima kenyataan bahwa negara dan adminitrasi tak memiliki pemahaman tentang pelaksanaan seperti sebelumnya, manajamene menjadi salah satu sektor yang berpengaruh dalam perubahan tersebut tentunya dengan masuk nya prinsip manajemen tersebut akan lebih mengutamakan keuntungan finansial dibandingkan dengan kepentingan masyarakat secara umum. Karena adanya perubahan pola kehidupan yang di sertai dengan perkembangan teknologi sehingga memunculkan pandangan yang kedua “adminitrasi negara yang baru” yang mengakibatkan pergeseran yang memerhatikan teori psikologis yang berkaitan dengan hubungan anggota.

5. Paradigma V Adminitrasi Publik sebagai Adminitrasi Negara (1970-Sekarang)

Terjadi banyak perubahan dalam periode ini karena telah terbentuk fokus dan lokus yang jelas dengan memfokuskan teori organisasi dan ilmu manajemen dan lokus nya kepentingan dan urusan publik. Telah terjadi pembagian kerja tergantung pada bidang yang diperlukan dalam proses bekerja suatu organisasi.

6. Paradigma VI Adminitrasi Publik sebagai Adminitrasi Publik Baru atau Governance

Paradigma ini merupakan paradigma administrasi publik sebagai administrasi publik baru atau governance. Paradigma ini menjadi sebuah padangan baru dalam menilai adminitrasi publik selain 5 paradigma yang telah di sampaikan sebelumnya oleh Nicholas Henry. Paradigma ini memfokuskan terhadap permasalahan terkait upaya mengorganisasikan, menggambarkan, mendesain atau membuat organisasi untuk memiliki dasar pelaksanaan yang berdasarkan asa serta nilai kemanusiaan dengan mengedapankan aspek demokratis atau kepentingan bersama dalam kehidupan kebernegeraan.

Apabila dikaitkan dengan dalam pemhamasan penelitian mengenai **Difusi Inovasi Digitalisasi Pemerintahan : Penerapan Aplikasi Sapa Mbak Ita Di Kota Semarang** termasuk dalam pembahasan dalam paradigma terakhir atau governance, karena dalam hal ini terjadinya upaya mengorganisasikan, menggambarkan, mendesain atau membuat organisasi untuk memiliki dasar pelaksanaan yang berdasarkan tujuan dan tanggung jawab pemerintah sebagai pemangku kehidupan masyarakat, pemerintah berperan untuk memberikan

kehidupan yang layak kepada masyarakat dengan memerhatikan aspirasi dan masukan dari masyarakat sehingga mampu menjadi sebuah kebijakan ataupun program yang diperbarui dengan mengedepankan aspek demokratis atau kepentingan bersama dalam kehidupan kebernegaraan, dimana dalam hal ini peran serta partisipasi masyarakat dibutuhkan untuk sama sama berupaya mengoptimalkan perubahan yang ada sehingga dapat berimplikasi terhadap hasil baik yang akan dirasakan nantinya.

1.5.4 Manajemen Publik

Manajemen secara konsep umum merupakan serangkaian proses yang dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan tertentu dengan melalui beberapa tahapan seperti perencanaan, pengkalisifikasian, pelaksaksanaan dan pengawasan. Manajemen publik adalah salah satu ilmu interdisipliner adminitrasi yang berkonsentrasi atas gabungan fungsi manajemen terhadap bagaimana mengelola organisasi publik agar dapat mencapai tujuan, mengenai fungsi sistem yang dibangun dalam lembaga publik yang saling keterkaitan satu sama lain sebagai kerangka membangun pola kerja yang sama sehingga akan terintegrasi dengan pemenuhan tujuan yang sama Winarsih & Ratminto (dalam Pangkey & Ratun., 2023)

Moenir (2008) menambahkan bahwa manajemen publik merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan secara khusus berkaitan terhadap pelaksanaan pelayanan untuk memenuhi kepentingan individu maupun kelompok secara sistematis untuk mewujudkan kepuasan kelompok tertuju

George (dalam Sugiarto, 2019) menjelaskan bahwa manajemen publik adalah kumpulan tindakan, struktur, dan prosedur yang digunakan untuk menyediakan layanan publik dengan menekankan prinsip-prinsip demokrasi. Frederickson berpendapat bahwa manajemen publik tidak hanya harus berfokus pada efisiensi tetapi juga harus mengutamakan prinsip-prinsip seperti persamaan, keadilan, dan partisipasi masyarakat.

Osborne dan Gaebler (dalam santoso, 2021) menjelaskan bahwa manajemen publik perlu menyertakan teknologi, guna mewujudkan kepuasan dalam layanan publik yang inovatif, menekankan terhadap partisipasi pihak lainnya terutama masyarakat, agar masyarakat dapat lebih memahami akan isi dan memungkinkan untuk meneladani tindakan tersebut.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dipahami betul bahwa pelaksanaan manajemen publik erat kaitannya atas prinsip demokrasi, transparansi, dan inovasi yang disatupadankan terkait permasalahan pikiran dan tujuan yang ingin dicapai, yaitu perbaikan dalam tata laksana pengaduan masyarakat.

1.5.5 Governance

UNDP dalam LAN mendefinisikan dalam *governance* terdapat tiga inti konsepsi "*the state, the private sector, civil society*" sebagai proses pelaksanaan menciptakan *public goods* dan *service* dengan kata lain governance merupakan tindakan untuk memberikan pelayanan publik, bergerak sebagai kerangka kerja yang mendukung inovasi, pemberdayaan, dan keberlanjutan organisasi yang

tercapai ketika terjadi kebermerataan pemenuhan tujuan masing masing. (Lestari et al., 2022.)

Pelaksanaan *governance* berkaitan terhadap bagaimana penerapan pelayanan publik disuatu pemerintahan, sebagai bentuk yang harus dipenuhi oleh pemerintah untuk mewujudkan *good governance*, Batinggi (dalam (Lestari et al., n.d.) menyatakan pelayanan publik dikategorikan memuaskan apabila mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, apabila masyarakat tidak puas dapat dipastikan bahwa pelaksanaan pelayanan tidak efektif dan efesien.

Bojana Klepac et al. (2023) menekankan *good governance* sebagai konsep proses pembuatan kebijakan yang tidak hanya menyoroti keterlibatan perumusan kebijakan, melainkan lebih dari itu melihat proses pengambilan keputusan yang dengan mempertimbangkan struktur, proses, dah hubungan komunikasi antar aktor yang terlibat. Suyatno (2016), menambahkan bahwa *good governance* memadukan kontrol untuk memastikan kepatuhan terhadap aturan dengan pemberdayaan untuk mendorong inovasi dan efisiensi.

Sebagai pengembangan dari konsep *governance* dengan menerapkan teknologi dalam pelaksanaan pemerintah menghadirkan peningkatan peluang terwujudnya *e-government*. UNPD (dalam Indrajit., 2006) menjelaskan bahwa *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan tingkat layanan publik. Havard JFK School (dalam Indrajit., 2006) menambahkan untuk mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan publik diperlukan penguatan terhadap 3 elemen, seperti support, capcity, value dengan penjelasan lebih lanjut :

- a. Support mengacu pada dukungan dari pihak-pihak yang berkolaboratif dalam pelaksanaan Sapa Mbak Ita.
- b. Capacity, unsur kemampuan dari pemerintah dalam mewujudkan “impian” e-Government menjadi kenyataan.
- c. Value berfokus pada manfaat yang diperoleh pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan.

Integrasi governance dan E-Government menjadi semakin relevan dalam menghadapi tantangan modern. Governance menyediakan kerangka tata kelola yang solid, sementara E-Government menjadi alat untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan publik. Dengan demikian, kolaborasi antara keduanya tidak hanya membantu pemerintah menyelesaikan masalah masyarakat secara responsif tetapi juga memastikan bahwa tata kelola yang diterapkan tetap relevan, inovatif, dan berorientasi pada keberlanjutan.

1.5.6 Inovasi Pelayanan Publik

Seiring perkembangan zaman dibutuhkan kemampuan adaptif untuk menanggapi perubahan dan pengembangan secara efektif. Inovasi menjadi elemen penting dalam perubahan mengatasi permasalahan yang terjadi di masyarakat, namun hingga saat ini terkadang kebijakan tersebut belum mampu mengikuti dinamika masyarakat yang semakin kompleks.

Rogers (2003) menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan suatu ide, praktik, gagasan pandangan baru yang mampu memberikan pandangan baru guna meningkatkan tingkat kinerja yang dapat diterima dan diterapkan secara sadar oleh individu ataupun kelompok.

Mulgan (dalam Sururi, 2019) menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan proses keberlanjutan dalam menciptakan dan menerapkan ide baru yang dilakukan untuk memberikan manfaat kepada masyarakat, kaitannya dalam pemerintahan adalah dengan melakukan desentralisasi, penyederhanaan prosedur dan pengembangan SDM.

Solong & Muliadi (2021) menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan gagasan baru yang hadir sebagai suatu perubahan yang dirancang dan direncanakan, menggunakan metode atau teknologi baru dalam lembaga pemerintahan dengan tujuan memperbaiki kinerja birokrasi.

Meter & Horn (dalam (Saraswati., 2023) menjelaskan bahwa implementasi inovasi adalah proses pelaksanaan kebijakan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kejelasan tujuan, ketersediaan sumber daya, serta komunikasi yang baik antar pelaksana. Diperlukan keselarasan antar indikator tersebut untuk memahami serta mendapatkan hasil yang diharapkan. (Nugroho, 2016) menjelaskan implementasi inovasi tidak hanya mencakup penerapan teknologi atau metode baru, tetapi juga menuntut adanya kesiapan aktor, struktur organisasi, sumber daya, dan dukungan kebijakan. Diperjelas oleh (Lestari, 2019) yang menjelaskan bahwa implementasi inovasi sangat dipengaruhi oleh komunikasi antar aktor, adaptasi terhadap konteks lokal, serta partisipasi masyarakat sebagai pengguna akhir. Dengan demikian, implementasi inovasi tidak sekadar proses teknis, melainkan juga melibatkan dinamika sosial, budaya, dan kelembagaan yang harus dikelola secara terpadu dan berkelanjutan.

Mihardja (dalam Solong & Muliadi, 2021) inovasi umumnya menjadi sebuah keperbaruan yang hadir atas representasi pendapat, pengaplikasian, serta hal baru sesuai dengan subjektifitas suatu masyarakat atau sistem sosial. Lebih jelasnya bahwa suatu inovasi merupakan hal baru yang diciptakan, hadir dan diterapkan dalam masyarakat yang memiliki perbaruan dan perbaikan dibandingkan sistem sebelumnya, yang diperuntukan memberikan perbaikan. Tri Widodo Wahyu Utomo (dalam Panarangi., 2020) menjelaskan bahwa inovasi merupakan percepatan proses atau prosedur kerja, peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam penggunaan sumber daya, pengintegrasian beberapa jenis layanan menjadi terpadu, perluasan pilihan publik (*public choice*) terhadap barang-barang publik (*public goods*), penguatan public engagement dalam pengambilan keputusan atau kebijakan publik.

Inovasi, inovasi pelayanan publik, dan implementasi inovasi dalam penerapannya memiliki peran yang berkaitan satu sama lain guna mewujudkan perubahan yang efektif dalam sektor publik. Inovasi adalah kunci untuk mengatasi tantangan zaman dengan memperkenalkan ide-ide baru yang dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan. Berkaitan dalam pelaksanaan pelayanan publik inovasi berperan dalam merancang kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kolaborasi. Dengan implementasi inovasi mengacu pada penerapan kebijakan tersebut dengan memperhatikan tujuan yang jelas, dukungan aktor kunci, dan kapasitas organisasi untuk memastikan keberhasilan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

1.5.7 Difusi Inovasi

Suatu kebijakan tidak hanya tidak hanya sebatas perihal perencanaan, melainkan dapat diterima oleh masyarakat, atau berkaitan terhadap konsepsi difusi menurut Everett Rogers (dalam Muntaha & Amin, 2023) bagaimana suatu komunikasi yang bersifat khusus berkaitan dengan penyebaran gagasan baru.

Difusi inovasi pertama kali dikembangkan oleh Everett M. Rogers (2003) dalam bukunya *Diffusion of Innovations*, sebagai kerangka konseptual yang menjelaskan bagaimana sebuah ide baru, terserbar dan diterima oleh masyarakat. Lebih jelas sebagai proses sosial yang melibatkan komunikasi, persuasi, dan keputusan individu dalam mengadopsi inovasi tersebut.

“The process by which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system. It is a special type of communication, in that the messages are concerned with new ideas. Communication is a process in which participants create and share information with one another in order to reach a mutual understanding. This definition implies that communication is a process of convergence (or divergence) as two or more individuals exchange information in order to move toward each other (or apart) in the meanings that they ascribe to certain events (Roger, 2003).”

Merujuk terhadap kutipan atas informasi yang disampaikan oleh Rogeres dapat dipahami bahwa difusi merupakan ketika inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu terhadap kelompok sosial. Penjelasan tersebut mengisyaratkan komunikasi adalah proses konvergensi (atau divergensi) sebagai dua atau lebih individu bertukar informasi.

Bass (dalam Radojicic et al., 2012), menjelaskan mengenai definisi Difusi Inovasi menurutnya atau yang dikenal sebagai *Bass Diffusion Model*, menjelaskan bahwa adopsi suatu inovasi mengikuti pola tertentu yang dapat diprediksi secara matematis. Bass membagi menjadi dua kelompok terkait yaitu inovator, yang terdorong oleh pengaruh eksternal seperti iklan atau media massa, dan imitator, yang dipengaruhi oleh interaksi sosial serta pengalaman pengguna sebelumnya. Bass menggabungkan kedua faktor tersebut dalam rumus yang memproyeksikan laju adopsi dari waktu ke waktu, dengan asumsi bahwa semakin banyak orang yang telah mengadopsi inovasi, maka kemungkinan orang lain untuk ikut mengadopsi juga akan meningkat. Penelaahan dalam teori ini akan tergambarkan dalam kurve berbentuk *S* (*S-curve*) ketika adopsi awal berlangsung lambat, bergerak cepat, dan kembali melambat ketika intensitas kekuatan inovasi tersebut sudah tidak bagus.

Hall & Khan (2003) memandang difusi inovasi sebagai proses keputusan adopsi yang pada dasarnya dipengaruhi oleh pertimbangan sektor mikro atau terkecil setiap masyarakat calon penerima kebijakan akan mempertimbangkan keuntungan serta hambatan yang mungkin akan dirasakan dimasa yang akan datang, perkiraan seseorang dalam mengadopsi jangka waktu tertentu dirumuskan sebagai probabilitas seseorang untuk mengadopsi pada waktu tertentu dirumuskan sebagai fungsi proporsi adopter sebelumnya (efek imitasi) dan pengaruh eksternal seperti regulasi (efek inovasi), sehingga tercipta kurva adopsi berbentuk *S*, dimana adopsi berjalan lambat pada tahap awal, meningkat pesat saat manfaat mulai terlihat, dan melambat kembali saat pasar mendekati kejenuhan

Seperti halnya teori Difusi Inovasi menurut Everett Roger (dalam Rogers, 2003) yang menjelaskan bahwasanya difusi inovasi merupakan sebuah proses awal hingga akhir sebuah inovasi diciptakan, dengan pelaksanaannya menekankan terhadap beberapa elemen, di antaranya :

1. Inovasi

Rogers (2003) menjelaskan bahwa inovasi adalah karakteristik atau ciri-ciri utama dari suatu inovasi yang memengaruhi kecepatan individu atau kelompok dalam suatu sistem sosial, dalam indikator ini menyatakan bahwa keberhasilan adopsi inovasi tidak hanya ditentukan oleh manfaat objektif dari inovasi itu sendiri, tetapi turut berkaitan terhadap bagaimana inovasi tersebut dipersepsikan oleh para masyarakat.

2. Saluran Komunikasi

Rogers (2003) menjelaskan saluran komunikasi merupakan bentuk usaha untuk menyampaikan informasi dalam sistem sosial. Berperan dalam mentransmisikan pesan agar dapat dipahami, diterima, dan menghasilkan tanggapan yang sesuai. Berkaitan terhadap media dan metode yang memungkinkan penyampaian pesan secara efektif, baik dalam bentuk lisan, tulisan, visual, maupun digital. Saluran komunikasi menjadi jembatan antara pengirim dan penerima pesan, sehingga informasi yang disampaikan dapat dipahami.

3. Jangka Waktu (Time)

Waktu dapat dikatakan sebagai proses penentuan pelaksanaan sebuah inovasi, diawali dari terjadi melalui proses penentuan akan inovasi tersebut diakhiri

dengan keputusan untuk menerima atau melaksanakan inovasi tersebut. Rogers menyampaikan terdapat beberapa tahapan yang terjadi, diantaranya :

- a) Tahap Pengetahuan (Knowledge): Individu pertama kali mendengar tentang inovasi dan mendapatkan informasi dasar tentang cara kerjanya.
- b) Tahap Persuasi (Persuasion): Individu mulai tertarik dan mencari informasi lebih lanjut untuk membentuk sikap terhadap inovasi tersebut.
- c) Tahap Keputusan (Decision): Individu memutuskan untuk mengadopsi atau menolak inovasi berdasarkan informasi yang diperoleh.
- d) Tahap Implementasi (Implementation): Individu mulai mencoba inovasi dan mempraktikkannya dalam kehidupan sehari-hari.
- e) Tahap Konfirmasi (Confirmation): Individu mengevaluasi hasil dari inovasi yang telah diadopsi dan memutuskan apakah akan terus menggunakannya atau menghentikannya.

4. Sistem Sosial (Social System)

Sistem sosial mengacu pada konteks sosial, budaya, dan struktur masyarakat tempat inovasi tersebut disebarkan. Setiap individu atau kelompok dalam masyarakat tidak terlepas dari pengaruh nilai-nilai, norma, dan tekanan sosial yang ada. Oleh karena itu, peran sistem sosial dalam proses difusi sangat signifikan karena individu sering kali dipengaruhi oleh orang lain dalam kelompok sosialnya, seperti teman, keluarga, atau tokoh masyarakat

1.5.8 Hambatan Difusi Inovasi

Proses implementasi inovasi, seringkali diemukan berbagai hambatan yang dapat menghalangi proses yang dapat datang dari berbagai aspek, baik dari individu, organisasi, maupun lingkungan eksternal. Pengalaman menunjukkan bahwa setiap individu atau kelompok memiliki mekanisme penerimaan dan penolakan terhadap perubahan. Mekanisme ini muncul karena perubahan sering kali dianggap mengganggu atau menantang status quo yang sudah ada. Oleh karena itu, ketika suatu pihak berupaya melakukan perubahan atau memperkenalkan inovasi, mereka tidak selalu diterima dengan mudah. Elemen hambatan difusi inovasi adalah sebagai berikut :

1. Knowledge of innovation and reinvention

Knowledge of innovation merujuk pada tingkat pemahaman individu atau kelompok masyarakat terhadap suatu inovasi, termasuk informasi tentang keberadaan, cara kerja, fungsi, serta manfaat dari inovasi tersebut. Dalam teori Tingkat pengetahuan yang memadai akan mendorong munculnya rasa percaya diri dan kesiapan psikologis untuk mencoba dan mengadopsi inovasi. Kurangnya pengetahuan dapat menimbulkan keraguan dan ketakutan, atau penolakan yang berdampak pada rendahnya tingkat adopsi inovasi.

2. External accountability

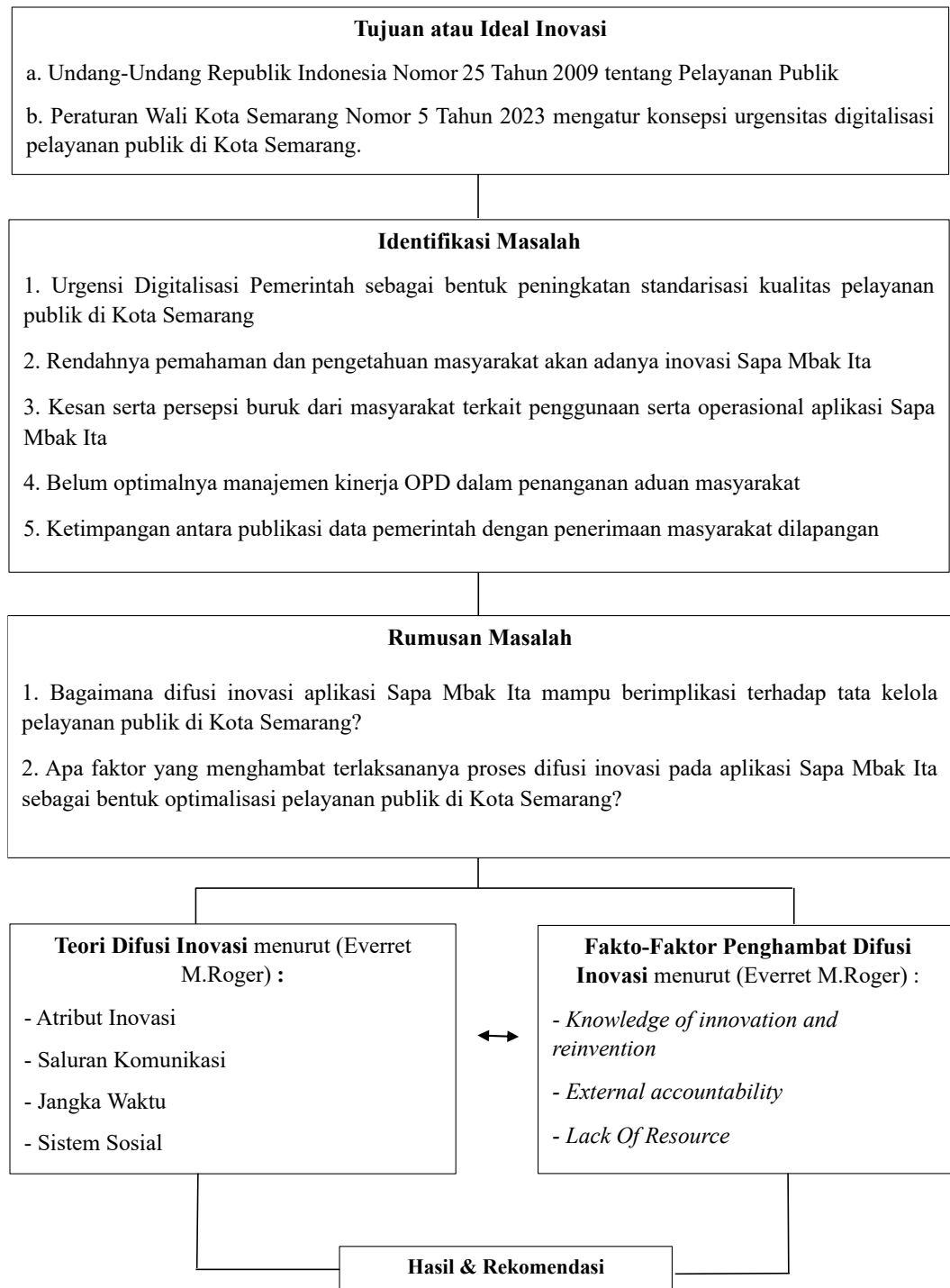
External accountability merupakan bentuk pertanggungjawaban lembaga atau penyelenggara layanan publik kepada pihak eksternal, terutama masyarakat

sebagai pengguna layanan. Konsep ini menekankan pentingnya transparansi, keterbukaan, dan responsivitas lembaga publik terhadap kritik, keluhan, atau masukan dari masyarakat. ketidakpercayaan dan resistensi terhadap kebijakan atau inovasi yang ditawarkan oleh pemerintah.

3. Lack Of Resources

Kekurangan sumber daya dalam konteks difusi inovasi sangat berkaitan erat dengan aspek teknologi, yang secara konseptual mencakup infrastruktur digital serta perangkat keras dan lunak. Dalam penerapan layanan publik digital, teknologi menjadi elemen inti yang memungkinkan inovasi dapat diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat, kesiapan teknologi bukan hanya sebagai alat bantu, melainkan sebagai prasyarat utama dalam keberhasilan difusi inovasi, terutama dalam sektor pemerintahan yang berbasis digital.

1.5.9 Kerangka Pemikiran



Sumber : Diolah Peneliti (2025)

1.6 Operasionalisasi Konsep

1.6.1 Difusi Inovasi

Inovasi adalah konsep atau rancangan pembaruan yang dibentuk untuk mengoptimalkan pelaksanaan suatu kebijakan guna diterapkan kepada masyarakat yang dapat digunakan sebagai salah satu acuan untuk mengukur sejauh mana konsepsi terbaru mampu memberikan perubahan. Difusi inovasi pada dasarnya menjelaskan proses bagaimana suatu inovasi disampaikan atau dikomunikasikan melalui saluran-saluran tertentu sepanjang waktu kepada sekelompok anggota dari sistem sosial. Terdapat empat elemen yang mampu utama yang mendukung hal ini, diantaranya :

1. Atribut Inovasi, sebuah gagasan atau ide diperbarui sebagai jawaban terhadap permasalahan dimasyarakat yang diharapkan dapat membawa perubahan terutama terkait tata laksana pemerintah, terdapat beberapa indikator yang menjadi kriteria penentu inovasi tersebut akan dapat terimplementasi dengan baik dimasyarakat yang berkaitan atas konsepsi, diantaranya : (1) Keuntungan Relatif (*relative advantage*); (2) Kesesuaian (*compatibility*); (3) Kompleksitas (*complexity*); Kemungkinan untuk dicoba (*trialability*); (4) Kemudahan untuk diamati (*observability*)
2. Saluran Komunikasi, merupakan salah satu elemen penentu keberhasilan pelaksanaan suatu inovasi, melalui saluran komunikasi pesan-pesan inovasi yang dirancang dan dibuat oleh agen pembaharu dapat disebarluaskan kepada khalayak yang menjadi target adopter, lebih dari itu saluran komunikasi tidak hanya untuk menginformasikan (*to inform*) suatu pesan,

namun juga berfungsi untuk memotivasi (*to motivate*) dan mendidik atau mengajarkan (*to instruct*) sesuatu pada khalayak yang dituju. Saluran komunikasi dapat dijelaskan melalui sub gejala sebagai berikut :

- a. Media yang digunakan

3. Jangka Waktu

Jangka waktu, berkaitan dengan proses yang berlangsung ketika sebuah inovasi pertama kali di rencanakan hingga inovasi tersebut dapat diterima oleh target tujuan, dengan elemen sebagai berikut :

- a. Proses penyebaran informasi mengenai aplikasi Sapa Mbak Ita
- b. Waktu yang digunakan untuk mempertimbangkan penerimaan inovasi.
- c. Respon masyarakat setelah mengetahui adanya Sapa Mbak Ita.

4. Sistem Sosial

Sistem sosial, berperan sebagai seperangkat unit yang saling berhubungan dan terkait, dalam upaya memecahkan masalah untuk mencapai tujuan bersama atau dapat dikatakan sebagai sekelompok orang yang berbeda karakteristik tetapi memiliki tujuan yang sama, menyelesaikan suatu masalah guna mewujudkan tujuan perbaruan yang sama, dengan sub gejala berikut :

- a. Peran pemimpin dalam penyebaran inovasi aplikasi Sapa Mbak Ita
- b. Jaringan kerjasama dalam penyebaran inovasi aplikasi Sapa Mbak Ita
- c. Struktur organisasi dalam penyebaran inovasi aplikasi Sapa Mbak Ita

1.6.2 Hambatan Difusi Inovasi

Proses difusi inovasi tidak selalu berjalan dengan baik, dan seringkali akan menghadapi berbagai hambatan menghalangi penerimaan inovasi oleh masyarakat.

Hambatan tersebut dapat bersifat terbuka maupun tertutup. Berikut ini adalah penjelasan mengenai hambatan-hambatan yang muncul dalam difusi inovasi:

1. *Knowledge of innovation and reinvention*. hambatan terkait pemahaman terhadap inovasi dan reinvensi merujuk pada ketidakmampuan

- a. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap inovasi aplikasi Sapa Mbak Ita
- b. Keinginan dan pemahaman masyarakat akan operasional aplikasi Sapa Mbak Ita

2. *External accountability*, Hambatan yang terkait dengan akuntabilitas eksternal mencerminkan sejauh mana Diskominfo Kota Semarang bertanggung jawab terhadap dampak dan penerimaan inovasi di lingkungan sekitarnya. Hambatan ini terlihat dari beberapa hal berikut :

- a. Kompetensi perihal pengetahuan teknis dan keterampilan pegawai di Diskominfo Kota Semarang
- b. Komitmen organisasi terhadap pengenalan aplikasi Sapa Mbak Ita ke publik

3. *Lack Of Resources*, berkaitan dengan kondisi psikologis individu yang dapat menyebabkan penolakan terhadap inovasi aplikasi SI D'nOK.

Penolakan ini tercermin melalui dua faktor utama:

- a. Pengaruh teknologi terhadap kepercayaan masyarakat .

Tabel 1. 4 Tabel Operasionalisasi Konsep

Faktor	Fenomena	Gejala yang diamati
Difusi Inovasi	1. Atribut Inovasi	1. Keuntungan Relatif (relative Advantage) 2. Kesesuaian (compatibility) 3. Kompleksitas (complexity) 4. Kemungkinan untuk dicoba (trialability) 5. Kemudahan untuk diamati (observability)
	2. Saluran Kominikasi	1. Alat/saluran komunikasi yang digunakan 2. Bentuk membangun komunikasi dengan masyarakat dalam penyebaran informasi inovasi
	3. Jangka Waktu	1. Proses penyebaran informasi mengenai informasi aplikasi Sapa Mbak Ita 2. Waktu yang digunakan untuk mempertimbangkan penerimaan inovasi 3. Respon masyarakat setelah tersampaikan informasi menegani aplikasi Sapa Mbak Ita
	4. Sistem Sosial	1. Peran pemimpin dalam penyebaran inovasi aplikasi Sapa Mbak Ita 2. Jaringan kerjasama dalam penyebaran inovasi aplikasi Sapa Mbak Ita
Hambatan Difusi Inovasi	1. <i>Knowledge of innovation</i>	1. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap inovasi aplikasi Sapa Mbak Ita 2. Keinginan dan pemahaman masyarakat akan operasional aplikasi Sapa Mbak Ita
	2. <i>External accountability</i>	1. Kompetensi perihal pengetahuan teknis dan keterampilan pegawai di Diskominfo Kota Semarang 2. Komitmen organisasi terhadap pengenalan aplikasi Sapa Mbak Ita ke publik
	3. <i>Lack of Rescources</i>	1. Persepsi keamanan dan privasi perlindungan data masyarakat

1.7 Argumen Penelitian

Digitalisasi pemerintahan menjadi salah satu strategi utama dalam upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik di era modern. Dalam konteks ini, aplikasi Sapa Mbak Ita hadir sebagai inovasi yang dirancang untuk memperkuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat di Kota Semarang. Aplikasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam penyampaian laporan, pengaduan, maupun permintaan informasi secara langsung kepada pihak pemerintah. Namun, implementasi inovasi digital ini tidak selalu berjalan lancar, mengingat adanya tantangan dalam proses adopsi oleh masyarakat.

Penurunan jumlah pengguna aplikasi Sapa Mbak Ita pada tahun tertentu mengindikasikan bahwa adopsi inovasi ini masih menghadapi hambatan. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan penting: sejauh mana aplikasi ini mampu menjawab kebutuhan masyarakat, serta apa saja faktor-faktor yang memengaruhi tingkat adopsi dan penggunaan aplikasi tersebut. Selain itu, dinamika sosial, persepsi masyarakat, dan dukungan infrastruktur menjadi elemen penting yang perlu dianalisis untuk memahami efektivitas aplikasi ini dalam memberikan solusi bagi kompleksitas permasalahan di masyarakat.

Penelitian ini berargumen bahwa meskipun aplikasi Sapa Mbak Ita memiliki potensi besar dalam mendukung digitalisasi pemerintahan, keberhasilannya sangat bergantung pada strategi difusi inovasi yang diterapkan. Melalui analisis teori difusi inovasi, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelebihan, kekurangan, serta hambatan yang dihadapi dalam penerapan aplikasi ini. Selain itu, penelitian

ini juga akan mengeksplorasi bagaimana digitalisasi melalui aplikasi Sapa Mbak Ita dapat meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan inovasi digital yang lebih efektif dan berkelanjutan dalam mendukung tata kelola pemerintahan modern.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian kualitatif adalah bentuk penelitian memahami fenomena sosial yang dituangkan dalam bentuk kalimat. Pendekatan ini bertujuan untuk mengungkap makna, konsep, serta karakteristik yang melekat dalam suatu fenomena, dengan penekanan terhadap pengalaman dan perspektif individu yang terlibat. Karakteristik penelitian kualitatif adalah interaksi yang setara antara peneliti dan partisipan, yang mana memungkinkan perolehan deskripsi detail mengenai suatu kejadian atau situasi. Pendekatan ini mengutamakan pemfokusan pengalaman partisipan, sebab data dikumpulkan langsung dari individu yang terlibat dalam konteks sosial objek penelitian.

1.8.2 Situs Penelitian

Situs penelitian ialah tempat Peneliti melakukan penelitian dalam mendapatkan informasi yang berkaitan dengan data yang diperlukan, pSuenelitian ini berkonsentrasi terhadap proses penyebaran inovasi aplikasi Sapa Mbak Ita dapat diterima oleh masyarakat guna mempengaruhi kualitas layanan administrasi Kota

Semarang, dengan penetapan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang sebagai lokasi penelitian.

1.8.3 Subjek Penelitian

Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa subjek penelitian merupakan pihak-pihak yang terkait dengan topik yang diteliti sebagai informan sehingga dapat memperoleh informasi terkait data penelitian. Dengan demikian, subjek penelitian ialah pihak-pihak yang diharapkan memiliki kemampuan untuk memberikan informasi terkait sesuatu yang berhubungan dengan fenomena yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dalam menentukan subjek penelitian yang ditentukan atas relevansi kelompok tersebut terhadap tujuan penelitian, memilih individu atau kelompok yang memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan langsung dengan penggunaan aplikasi SAPA Mbak Ita di Kota Semarang, dengan dengan penentuan subjek :

1. Bidang Analisis Pengaduan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang, bidang ini berperan mengelola, menganalisis, dan menindaklanjuti seluruh pengaduan masyarakat yang masuk dalam Sapa Mbak Ita, sehingga efektivitas tanggapan bergantung pada kapabilitas bidang ini.
2. Pranata Hubungan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang, bertanggung jawab memperkenalkan program dan membangun citra publik.
3. Sub Koordinator Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang, menyelaraskan data aspirasi dari

masyarakat, menjamin kualitas data, integrasi dengan dashboard pemerintah, dan transparansi.

4. Inspektur Inspektorat Kota Semarang bertugas sebagai pengawasan internal dan memastikan akuntabilitas guna menjamin mutu pelaksanaan kebijakan.

5. Admin Penghubung Bagian Organisasi Sekretariat Daerah, admin penghubung penjemputan komunikasi dengan Diskominfo sehingga menjadi salah satu penentu penanganan keberselesaian aduan dimasyarakat.

6. Staff Bagian Organisasi Analis Kebijakan Muda, berperan mengevaluasi dampak, merumuskan rekomendasi mengukur capaian kinerja aplikasi.

7. LSM Pattiro Kota Semarang, berfokus penguatan kapasitas masyarakat dan advokasi kebijakan publik. Mengamati implementasi Sapa Mbak Ita di lapangan, mewakili suara warga, serta memberikan masukan berbasis pengalaman.

8. Masyarakat Pengguna Aplikasi Sapa Mbak Ita, kelompok inti penerima kebijakan sehingga menjadi penentu sejauh mana sistem ini bekerja.

1.8.4 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah berupa data berbentuk teks untuk mendeskripsikan dan menjelaskan fenomena yang ditemukan Sugiyono (2016) mendefinisikan data kualitatif sebagai data dalam bentuk kata, gambar, dan skema

1.8.5 Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung terhadap sumber berkaitan lapangan. Dilakukan melalui wawancara atau observasi ke lapangan, dengan hasil berupa jawaban yang diberikan oleh narasumber dan informan mengenai mengenai proses difusi inovasi dan faktor penghambat yang mempengaruhi difusi inovasi aplikasi aplikasi Sapa Mbak.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari kepustakaan seperti; jurnal penelitian, buku, transkrip, surat kabar offline atau online, majalah, , notulen, rapat, foto, demografis dan lain-lain dari sumber yang pernah terjadi sebelumnya. Data sekunder juga berarti mempelajari literatur dari kepustakaan untuk mencari sebuah konsep dan teori yang berhubungan dengan masalah.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Teknik wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi dari responden relevan yang dilakukan secara terstruktur, peneliti menggali pengalaman, persepsi, dan pemahaman responden terkait penerapan inovasi aplikasi.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan memantau langsung implementasi aplikasi Sapa Mbak Ita di lapangan terkait interaksi pengguna dengan aplikasi, serta proses operasional di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang dengan teknik

ini, peneliti dapat mencatat secara langsung bagaimana aplikasi digunakan, hambatan yang dihadapi, serta efektivitas dalam meningkatkan pelayanan publik.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa arsip, laporan, kebijakan, dan dokumen terkait lainnya yang berhubungan dengan implementasi dan pengelolaan aplikasi SAPA Mbak Ita. Dapat memberikan gambaran lebih guna membantu memperkaya temuan dari wawancara dan observasi, serta memberikan bukti konkret terkait pelaksanaan inovasi tersebut.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Penentuan teknik analisis dalam sebuah penelitian memiliki peran yang penting dalam rangka menginterpretasikan data yang telah dikumpulkan, karena proses analisis ini akan menentukan data yang diperoleh akan dapat dianalisis secara akurat dan relevan, sehingga mendapatkan hasil serta kesimpulan yang valid dan dapat dipercaya.

1. Reduksi Data

Data yang didapatkan dalam pengumpulan akan diseleksi atau dipersingkat sehingga dapat di organisir sehingga dapat lebih terfokus pada tema-tema yang relevan dengan difusi inovasi aplikasi Sapa Mbak Ita.

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan menampilkan informasi yang sudah diproses dalam bentuk yang jelas dan terstruktur. Penyajian data bisa dilakukan dengan menggunakan tabel, diagram, atau matriks yang menggambarkan temuan utama sesuai dengan keadaan dilapangan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Menafsirkan data yang telah dianalisis dan disajikan. untuk menjawab pertanyaan penelitian tentang bagaimana aplikasi Sapa Mbak Ita diterima dan digunakan oleh masyarakat serta kendala-kendala yang dihadapi.

4. Proses Analisis yang Bersifat Interaktif

Proses analisis dalam penelitian ini bersifat interaktif, terkait yang ditemukan dalam proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dilakukan secara bersamaan dan saling terkait. Peneliti akan kembali ke data yang telah dikumpulkan setelah menemukan tema-tema awal, untuk mengonfirmasi atau mengeksplorasi lebih dalam beberapa aspek yang muncul selama proses analisis

1.8.8 Keabsahan Data

Triangulasi adalah metode yang digunakan untuk memeriksa konsistensi atau validitas data dengan menggunakan lebih dari satu sumber, metode, atau perspektif. Teknik ini bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian yang diperoleh dapat dipercaya dan mencerminkan kenyataan yang sesungguhnya. Jenis Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya :

1. Triangulasi Sumber, triangulasi sumber mengacu pada penggunaan berbagai sumber data yang berbeda untuk memverifikasi temuan penelitian. Dalam konteks penelitian ini, triangulasi sumber dapat dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai pihak yang terlibat.

2. Triangulasi teknik untuk menguji akurasi data melalui penerapan berbagai metode pengumpulan data pada sumber data yang sama. Pendekatan ini dengan memvalidasi data yang didapati dari teknik yang berbeda.