

4
2023/30/25
06

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

Nabila Rosliana SD, R.Slamet Santoso

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

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*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk cara manusia berinteraksi, bekerja, dan memperoleh informasi. Digitalisasi tidak hanya dimaknai sebagai penerapan teknologi baru yang hadir dalam kelompok masyarakat tertentu, lebih dari itu teknologi menjadi proses perubahan sistemik yang mencakup tata kelola organisasi, pola pikir, dan budaya kerja.

Perkembangan yang terjadi pada saat ini menuntut pemerintah untuk mampu mengikuti perkembangan teknologi guna menciptakan sistem pengelolaan yang lebih modern dan relevan. Pemerintah diharapkan mampu menyederhanakan birokrasi, mengurangi biaya operasional, dan memberikan layanan yang lebih cepat serta tepat sasaran.

Pemerintah yang baik adalah pemerintah yang mampu menyelesaikan permasalahan, seperti yang dijelaskan dalam Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, dijelaskan bahwa pemerintah daerah

berhak untuk mengatur dan mengelola pemerintahannya sendiri, termasuk memastikan bahwa pelayanan publik senantiasa diberikan kepada masyarakat agar dapat menyelesaikan permasalahan.

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.

Kota Semarang sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi Jawa Tengah dituntut untuk terus berinovasi sekaligus menjadi model pengelolaan pemerintahan yang adaptif terhadap kemajuan teknologi digital. Digitalisasi Pemerintah di Kota Semarang mengacu terhadap penerbitan Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 5 Tahun 2023 yang

mengatur pola pengaduan pelayanan publik di Kota Semarang yang mampu meningkatkan pelayanan dan menciptakan sistem yang lebih jelas, efektif, dan akuntabel. Aplikasi Sapa Mbak Ita lahir sebagai jawaban atas tuntutan perbaikan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan aduan, guna meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi penanganan aduan masyarakat.

Inovasi merupakan pembaruan yang diciptakan untuk mewujudkan perubahan positif yang sering dikaitkan dengan teknologi karena teknologi dianggap mampu menciptakan sistem yang lebih efisien dan memperluas akses bagi masyarakat. Komunikasi memiliki peran penting dalam proses ini, karena menjadi sarana penyebaran informasi serta membentuk pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap manfaat inovasi, proses tersebut berkaitan erat terhadap penerapan atau konsepsi dari teori Difusi Inovasi.

Rogers (2003) menjelaskan difusi inovasi merupakan bagaimana suatu inovasi diperkenalkan dan

dikomunikasikan kepada target yang dilakukan oleh suatu sistem sosial. Digitalisasi pemerintahan merupakan proses transformasi tata kelola pemerintah melalui pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, serta kualitas layanan kepada masyarakat. Digitalisasi disini tidak hanya sekedar peralihan sistem konvensional menjadi berbasis teknologi, tetapi sekaligus sebagai pergeseran yang dilakukan oleh pemerintah dalam merancang, menyampaikan, dan mengevaluasi kebijakan terutama perihal layanan publik.

Sistem pengaduan Sapa Mbak Ita. dilalui melalui beberapa tahapan, diantaranya : (1) penerimaan pengaduan ke sistem Diskominfo; (2) Pengklasifikasian topik terutama substansi pengaduan; (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 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.

Jika dipahami lebih lanjut, pelaksanaan sistem ini masih sering mendapat tanggapan kurang baik dari masyarakat. Banyak yang merasa tidak puas dengan cara kerja sistem tersebut.



Gambar 1. 1 Penilaian Masyarakat Melalui Playstore

Sumber : Playstore Sapa Mbak Ita

Sejak pertama kali diterbitkan pada tahun 2022 Aplikasi Sapa Mbak Ita hanya dapat diakses oleh masyarakat pengguna android melalui *playstore*, dengan nilai 2.8/5.0, angka tersebut belum mampu menjelaskan nilai baik, terlebih

tanggapan dari masyarakat didominasi tanggapan kurang baik.

Tabel 1.1 Total Aduan Sapa Mbak Ita Tahun 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)

Permasalahn diatas diperkuat berdasarkan data terlampir 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, dalam perancangan Sapa Mbak Ita dihadirkan sebagai keperbaruan atau pengembangan tetapi dalam praktik dilapangan didapati bahwa tingkat pemanfaatan oleh masyarakat masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan

kanal yang lebih sederhana dan sudah akrab di masyarakat, seperti *Whatsapp*



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

Sumber : Instagram @Sapambak Ita

Kondisi berkepanjangan menunjukkan bahwa tanggapan masyarakat cenderung merasakan penurunan tingkat kualitas. Penerimaan serta kenyamanan masyarakat berpengaruh terhadap implementasi kebijakan karena dengan teknologi diharapkan membawa kemudahan ataupun efesiensi, sehingga apabila masih ditemukan kendala 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

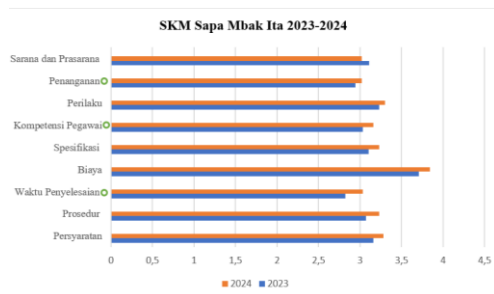
Sumber : Instagram @Sapambak Ita

Pada era saat ini 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.

Evaluasi merupakan bagian penting dalam manajemen kebijakan berperan dalam menilai progres, efektivitas, dan dampak kebijakan secara berkelanjutan. Melalui evaluasi, dapat diidentifikasi ketidaksesuaian, penerimaan masyarakat. Kaitannya dalam pelaksanaan Sapa Mbak Ita Diskominfo melakukan evaluasi melalui survei kepuasan masyarakat

terhadap sembilan indikator layanan publik.

Tabel 1.2 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 sebagai pengukuran keberlangsungan suatu kebijakan. Indikator penyelesaian aduan mencerminkan respons sistem terhadap aduan masyarakat, terutama dalam hal kecepatan dan ketuntasan tindak lanjut sebagai tolok ukur efisiensi layanan. Sementara itu, kompetensi pelaksana mengacu pada kemampuan aparatur dalam menjalankan tugasnya, karena kualitas individu sangat

memengaruhi kelancaran dan keberhasilan pelayanan.

Pelaksanaan Sapa Mbak Ita masih menghadapi masalah seperti akses terbatas, kurang transparansi, dan rendahnya kepuasan masyarakat. Hal tersebut menunjukkan pentingnya analisis sistem informasi karena sebagai inovasi digital, diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi mendorong penerimaan masyarakat terhadap transformasi digital, serta memperkuat partisipasi dan hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi pada subjek yang dipilih secara *purposive sampling*. Data yang diperoleh dianalisis melalui reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan dengan konsistensi data diuji dengan metode triangulasi sumber dan teknik untuk memperoleh pandangan dari berbagai perspektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Difusi Inovasi Digitalisasi Dalam Pelaksanaan Sapa Mbak Ita di Kota Semarang

Tri Widodo Wahyu Utomo (dalam Panarangi., 2020) menjelaskan bahwa inovasi merupakan percepatan proses atau prosedur kerja, peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam penggunaan sumber daya.

Rogers (2003) dalam bukunya *Diffusion of Innovations*, menjelaskan bahwa teori ini berkaitan terhadap kerangka konseptual yang menjelaskan bagaimana sebuah ide baru, tersebar dan diterima oleh masyarakat yang dipengaruhi terkait keterkaitan atribut inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial.

1. Atribut Inovasi

Rogers (2003) menjelaskan bahwa atribut inovasi adalah karakteristik utama dari suatu inovasi yang memengaruhi seberapa cepat dan sejauh mana inovasi tersebut dapat diterima dan diadopsi yang tercipta atas hasil interaksi beberapa konseptual, diantaranya keuntungan relatif (*relative*

advantage), kesesuaian (*compatibility*), kompleksitas (*complexity*), kemungkinan untuk dicoba (*trialability*), kemudahan untuk diamati (*observability*).

a. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Rogers (2003) menjelaskan keuntungan relatif merupakan bagaimana sistem atau inovasi dianggap lebih baik dibandingkan metode atau teknologi sebelumnya.

Sapa Mbak Ita menunjukkan adanya perbaikan dalam, seperti pengembangan sistem yang mampu memberikan keunggulan terkait efisiensi dalam penyampaian keluhan dan transparansi dalam proses pemantauan,

Meskipun memiliki fitur yang baik, Sapa Mbak Ita belum menjadi pilihan utama masyarakat untuk menyampaikan aduan. Berdasarkan publikasi Diskominfo menunjukkan aduan lebih banyak masuk melalui WhatsApp.

b. Kesesuaian (*Compability*)

Rogers (2003) menjelaskan kesesuaian dalam inovasi berkaitan dengan bagaimana suatu perubahan disesuaikan dengan kebutuhan

masyarakat serta perbaikan dari sistem sebelumnya.

Konsep *compatibility* menekankan bahwa suatu inovasi akan lebih mudah diterima apabila selaras dengan nilai-nilai, pengalaman sebelumnya, serta kondisi sosial dan ekonomi pengguna.

Perancangan sistem telah mempertimbangkan kebutuhan dan keseharian masyarakat yang menjadikan teknologi sebagai kebutuhan sehari-hari, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaporkan aduan, tetapi bentuk tersebut kembali lagi terhadap kondisi sosial dan teknis di masyarakat yang tentunya berbeda.

c. Kompleksitas (*Complexity*)

Rogers (2003) menjelaskan kompleksitas adalah indikator untuk mengukur seberapa mudah atau sulit suatu inovasi dipahami dan digunakan oleh penerima kebijakan. Jika suatu inovasi dianggap rumit, masyarakat cenderung mengalami kesulitan, sebaliknya jika inovasi bersifat sederhana dan mudah digunakan, maka masyarakat lebih cepat menerima dan menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari.

Kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi pada dasarnya cukup terealisasi melalui fitur-fitur yang tersedia, tetapi dalam pelaksanaannya masih diliputi permasalahan ketidaklengkapan atau ketidaktepatan informasi yang dicantumkan oleh masyarakat. Permasalahan tersebut dapat disebabkan dua hal, rendahnya pemahaman masyarakat serta kurangnya kejelasan petunjuk atau panduan yang disediakan oleh sistem. Meskipun desain antarmuka aplikasi relatif mudah dioperasikan, kesenjangan literasi digital di kalangan pengguna dapat memengaruhi keberhasilan implementasi teknologi ini secara menyeluruh.

d. Kemungkinan untuk dicoba (*Triability*)

Rogers (2003) menjelaskan kemungkinan untuk dicoba berkaitan sejauh mana suatu inovasi dapat diuji dalam skala kecil sebelum diadopsi secara penuh oleh pengguna. Semakin mudah atau tinggi tingkat keberhasilan suatu inovasi untuk diuji tanpa risiko besar, semakin tinggi kemungkinan inovasi tersebut diterima oleh masyarakat.

Pemerintah Kota Semarang menjadi sektor uji coba awal dalam penerapan aplikasi Sapa Mbak Ita, dengan tujuan mengidentifikasi berbagai kendala sebelum aplikasi diperkenalkan secara luas kepada masyarakat sebagai pengguna utama. Untuk memastikan inovasi berjalan efektif dan berdampak nyata, diperlukan mekanisme evaluasi dan monitoring yang memadai, evaluasi dilakukan secara rutin setiap 1-4 bulan, yang melakukan publikasi akurasi penyelesaian aduan atas kinerja setiap Dinas . Dinas dengan kinerja rendah akan menerima teguran langsung dalam forum tersebut. Bentuk tersebut dirasa kurang efektif karena tidak menjamin perbaikan berkelanjutan dan berpotensi memunculkan masalah serupa di kemudian hari

e Kemungkinan Untuk Diamati (*Observability*)

Rogers (2003) menjelaskan bahwa kemungkinan untuk merupakan perihal sejauh mana hasil dari suatu inovasi dapat dilihat dan dievaluasi oleh pihak lain. Inovasi yang memiliki dampak nyata dan mudah diamati cenderung lebih cepat

diadopsi oleh masyarakat karena mereka dapat melihat secara langsung manfaat yang diperoleh oleh pengguna sebelumnya.

Masyarakat diberikan akses untuk memantau perkembangan laporan mereka, mendapatkan notifikasi, serta melihat data keterlaksanaan aplikasi melalui media sosial dan situs web. Publikasi pemerintah tersebut perlu sudah seharusnya sesuai dengan penerimaan masyarakat dilapangan, karena dengan berbasis teknologi diharapkan mampu meningkatkan kualitas yang akan dirasakan oleh masyarakat, tetapi apabila terjadi sebaliknya bentuk baik dari sistem ini perlu dipertanyakan.

2. Saluran Komunikasi

Rogers (2003) menjelaskan saluran komunikasi merupakan bentuk untuk menyampaikan informasi dari satu pihak ke pihak lain dalam sistem sosial guna mentransmisikan pesan agar dapat dipahami, diterima, dan menghasilkan umpan balik yang sesuai. Proses komunikasi tidak hanya perihal menyampaikan pesan, tetapi sekaligus meningkatkan

intensitas hubungan antara pemerintah selaku komunikator dengan masyarakat sebagai komunikan (Hajar & Syaesti, 2024).

Saluran komunikasi terbagi menjadi dua yaitu saluran massa dan saluran interpersonal. Saluran massa, berkaitan terhadap proses penyampaian informasi secara luas dan cepat, terutama pada tahap awal untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Saluran interpersonal berkaitan terhadap komunikasi langsung antar individu sehingga dianggap lebih efektif dalam tahap persuasi karena memungkinkan interaksi dua arah karena dengan interaksi yang terjalin, mampu meningkatkan intensitas kepercayaan masyarakat karena masyarakat cenderung akan menerima informasi dari sumber terpercaya dan dianggap berkompeten (Winangsih, 2018).

Diskominfo memanfaatkan kombinasi komunikasi media massa dan interpersonal, komunikasi massa dilakukan menggunakan media massa yang dimiliki pihak Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang seperti Instagram, X, youtube, website, sementara

komunikasi interpersonal dengan pendekatan langsung kepada masyarakat dalam bentuk sosialisasi, *road to school*, dan *car free day* sebagai bentuk lebih dekat kepada masyarakat. Apabila merujuk terhadap temuan lapangan, dapat dipahami bahwa bentuk sosialisasi menggunakan media massa cukup baik dalam menjangkau audiensi dalam jangka besar, tetapi media sosial belum dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat karena keterbatasan kemampuan atas kepemilikan media, diperlukan interaksi langsung dengan masyarakat sebagai pendekatan untuk menjalin hubungan yang baik guna meningkatkan intensitas kepercayaan masyarakat akan aksistensi sistem ini.

3. Jangka Waktu

Rogers (2003) menjelaskan bahwa setiap inovasi membutuhkan waktu sebelum dapat diterima sepenuhnya oleh masyarakat. Penerimaan ini tidak terjadi secara instan, melainkan melalui proses pertimbangan terhadap relevansi keberlangsungannya.

a. Tahap Pengetahuan (*Knowledge*)

Tahap ini berkaitan ketika bagaimana suatu pemahaman akan suatu inovasi hadir. Sapa Mbak Ita lahir sebagai pengembangan dari sistem sebelumnya yaitu Lapor Hendi, dikembangkan oleh tim Diskominfo selama 4-6 bulan, sehingga diluncurkan secara resmi pada 17 Desember 2022 menandai titik di mana inovasi ini secara formal diperkenalkan kepada masyarakat

b. Tahap Persuasi (*Persuasion Stage*)

Sapa Mbak Ita melalui uji coba internal selama sekitar satu bulan, melibatkan seluruh sektor pemerintahan Kota yang dilanjutkan dengan sosialisasi kepada masyarakat melalui media massa dan pertemuan langsung selama tiga bulan pertama.

c. Tahap Keputusan

Tahap ini melibatkan keputusan akhir individu untuk mengadopsi, menolak, atau menunda adopsi inovasi, Tahapan ini diukur melalui peningkatan jumlah laporan yang masuk ke aplikasi dalam 3-6 bulan setelah sosialisasi, yang menunjukkan adanya penerimaan awal oleh masyarakat.

d. Tahap Implementasi

Sejak peluncurannya pada 17 Desember 2022 Sapa Mbak Ita senantiasa menjadi media yang memfasilitas klasifikasi dan penerusan laporan ke OPD agar dapat ditangani lebih lanjut.

e. Tahap Konfirmasi

Tahap ini melibatkan evaluasi pasca-adopsi, di mana individu mencari penguatan atas keputusan mereka atau mungkin merevisi keputusan tersebut Didapati bahwa inovasi telah diterapkan, namun belum mencapai fase stabil sepenuhnya dalam hal kepuasan pengguna. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2024 menunjukkan nilai terendah pada indikator penanganan pengaduan (aspek hasil tindak lanjut) dan waktu penyelesaian. Meskipun masyarakat menggunakan aplikasi, ekspektasi masyarakat untuk mendapatkan sistem yang lebih baik belum dapat terpenuhi sebagaimana seharusnya.

4. Sistem Sosial

Rogers (2003) menjelaskan bahwa sistem sosial merujuk terhadap suatu komponen unit sosial yang saling berinteraksi dimana setiap

komponen memainkan peran tertentu sehingga menghasilkan gerakan dalam keseluruhan sistem..

a. *Innovator*

Wali Kota Semarang dan Kepala Dinas Diskominfo merupakan pihak yang memulai ide pengembangan aplikasi Sapa Mbak Ita sebagai bentuk pembaruan. Keterlibatan dalam tahapan ini hanya terbatas dalam lingkup Diskominfo Kota Semarang saja, yang mana proses tersebut mampu mempengaruhi sudut pandang masukan akan pengembangan sistem ini.

b. *Early Adopter*

Kelompok *early adopter* umumnya memiliki status sosial yang baik, akses informasi yang memadai, dan jaringan komunikasi yang luas, sehingga berfungsi sebagai penghubung antara *innovator* dan kelompok *early majority* (Winangsih, 2018).

Penerapannya terdiri dari admin utama Diskominfo dan admin penghubung di setiap OPD. Mereka menerima pelatihan teknis dan menjadi pengguna awal aplikasi, sekaligus berperan sebagai *opinion leader* sangat penting karena mampu

mendorong kepercayaan dan adopsi oleh kelompok berikutnya.

c. *Early majority*

Early majority merupakan kelompok yang cenderung selektif dan penuh pertimbangan dalam menerima suatu inovasi kelompok ini akan mengikuti setelah mendapatkan bukti nyata mengenai manfaat dari inovasi.

Kelompok ini mencakup OPD lain di luar lingkup admin utama. Meski telah mendapat sosialisasi, dalam penerapan langsung dapat didapati bahwa pelaksanaannya belum merata dan tidak semua aparatur benar-benar memahami operasional aplikasi.

d. *Late Majority*

Kelompok *late majority* lebih skeptis dan lambat dalam menerima inovasi. Kelompok ini membutuhkan bukti nyata dan dorongan sosial untuk yakin betul akan kegunaan sistem ini, karena kelompok ini tidak akan menggunakan suatu sistem apabila tidak terdapat bentuk baik yang dapat dirasakan. Masyarakat umum khususnya yang belum merasakan manfaat nyata dari aplikasi ini, masih menunjukkan keengganan akibat

respons aduan yang dinilai lambat atau kurang tuntas.

e. Laggards

Kelompok terakhir mencakup kelompok lansia yang memiliki hambatan signifikan dalam akses teknologi dan literasi digital. Minimnya pendekatan khusus terhadap kelompok ini, baik dalam sosialisasi maupun pendampingan, menyebabkan mereka menjadi kelompok yang paling lambat dalam mengadopsi aplikasi.

Hambatan Difusi Inovasi Digitalisasi Dalam Pelaksanaan Sapa Mbak Ita di Kota Semarang

Penerapan suatu kebijakan tidak akan terlepas dari permasalahan dalam skala besar ataupun kecil, tetapi seberapa besar permasalahan yang ada tentu akan tetap mempengaruhi keberlangsungan sistem

1. *Knowledge of Innovation*

Sistem yang tertuju untuk masyarakat tentu tidak akan terlepas dari permasalahan yang berkaitan dengan sektor tersebut sendiri, dalam hal ini berkaitan terhadap kepercayaan dan pemahaman

masyarakat akan sistem ini, karena kepercayaan bukan sesuatu akan muncul secara langsung, kepercayaan masyarakat hadir dari akumulasi pengalaman positif yang konsisten.

Kaitannya dalam pelaksanaan Sapa Mbak Ita bahwa tingkat kepercayaan dan ketertarikan masyarakat awalnya cukup tinggi karena sistem yang dihadirkan untuk memberikan kemudahan dengan menyampaikan laporan tanpa harus datang langsung ke instansi pemerintah, tetapi ketertarikan tersebut tidak serta merta bertahan lama, karena ketika masyarakat mulai menggunakan aplikasi secara langsung, muncul pengalaman kurang memuaskan, khususnya terkait dengan efektivitas penanganan laporan dan kejelasan tindak lanjut dari pihak pemerintah. Kondisi tersebut mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi dengan realitas implementasi di lapangan.

2. *External Accountability*

Kinerja dari sistem ini berkaitan terhadap akan kinerja yang diberikan dalam penanganan aduan, dengan Diskominfo Kota Semarang selaku *agent of change* atau sebagai

pemegang kuasa utama aplikasi dari proses awal hingga akhir sistem ini. , keberhasilan suatu inovasi tidak hanya bergantung pada keunggulan teknologi yang ditawarkan, tetapi dipengaruhi oleh kesiapan dan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat (Rani., 2024), bekerja. kerja yang dapat diberikan dalam sistem ini. dipahami bahwa terdapat bentuk kemungkinan penyelesaian masalah sering kali hanya bersifat administratif tanpa memberikan solusi yang benar-benar menyelesaikan, karena berdasarkan apa yang didapati dilapangan masyarakat merasa belum cukup merasakan kebermanfaatan penyelesaian. Diperkuat dengan tanggapan buruk yang diadukan masyarakat melalui kolom komentar sosial media Sapa Mbak Ita yang mana masyarakat menyampaikan bahwa perubahan keterangan atas aduan mereka di aplikasi cenderung tidak benar menyelesaikan atau tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan, karena meskipun pada laporan diaplikasi telah diberikan keterangan selesai penyelesaian

dilapangan belum benar menyelesaikan

3. *Lack of Resource*

Sistem aduan berbasis teknologi dirancang untuk mempermudah akses dan mempercepat respon pemerintah, tetapi dalam pelaksanaannya tidak luput dari permasalahan, salah satunya adalah dari teknologi itu sendiri bahwa teknologi memang belum menjadi penghambat utama dalam pelaksanaan Sapa Mbak Ita, tetapi apabila kemungkinan tingkat intensitas gangguan sistem terus meningkat, hal tersebut dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat, terlebih tidak terdapat jaminan hukum yang mampu melindungi kepercayaan atas perlindungan data mereka, karena sistem digital menjanjikan kemudahan dan efisiensi tetapi pada saat yang sama rentan terhadap ancaman siber, ungkapan tersebut perlu diperhatikan lagi mengenai urgensinya, karena sebuah inovasi tidak dapat hanya apabila sebatas rancangan sistem semata tetapi tidak diimbangi dengan keselarasan dalam pelaksanaannya

KESIMPULAN

Difusi Inovasi Digitalisasi Pemerintah Sapa Mbak Ita di Kota Semarang

a. Atribut Inovasi

Secara konsepsi sistem ini cukup inovatif, namun masih senantiasa menghadapi partisipasi rendah karena keterbatasan akses dan literasi digital.

b. Saluran Komunikasi

Sosialisasi awal cukup baik melalui media massa, tapi komunikasi langsung masih memiliki intensitas yang terbilang kurang, yang berpengaruh terhadap kepercayaan penggunaan masyarakat.

c. Jangka Waktu

Proses awal dalam sistem ini berjalan dengan cukup baik, tetapi untuk tahapan adopsi dapat dikatakan berjalan lambat, khususnya tahap persuasi, hal tersebut didasari pelaksanaan sistem yang belum sejalan dengan ekspektasi penyelesaian aduan.

d. Sistem Sosial

Dukungan awal dalam perencanaan sistem ini terlaksana cukup baik, tetapi masih ditemukan koordinasi antar sektor yang lemah

dan agen perubahan belum efektif membangun kepercayaan publik.

Hambatan Difusi Inovasi Digitalisasi Pemerintah Pelaksanaan Sapa Mbak Ita di Kota Semarang

a. *Knowledge of Innovation*

Senantiasa ditemukan masyarakat yang belum percaya sepenuhnya akan sistem ini, hal tersebut dilatarbelakangi belum diterimanya bentuk penanganan baik dari pelaksanaan sistem ini.

b. *External Accountability*

Sumber daya terkait belum memberikan bentuk kerja yang maksimal meski telah dilakukan pelatihan, terlihat dari perbedaan publikasi data pemerintah dengan penerimaan masyarakat.

c. *Lack Of Resources*

Meski bukan menjadi permasalahan besar, tetapi gangguan sistem dapat yang terus terjadi serta ketidakpastian atas perlindungan data masyarakat dapat menjadi pengaruh berkepanjangan.

SARAN

Difusi Inovasi Digitalisasi Pemerintah Pelaksanaan Sapa Mbak Ita di Kota Semarang

a. Atribut Inovasi

Mengadakan pelatihan dan pendekatan yang intens dan sederhana dalam lingkup terkecil masyarakat.

b. Saluran Komunikasi

Membentuk kelompok kecil terlatih dilingkup terkecil masyarakat sebagai penghubung masyarakat dengan sistem atau pemerintah.

c. Jangka Waktu

Menambahkan fitur *feedback* seperti “Sesuai” atau “Tidak Sesuai” agar masyarakat bisa menilai hasil aduan.

d. Sistem Sosial

Menciptakan dashboard kinerja OPD secara *real-time* dengan sistem *peer review* untuk meningkatkan transparansi dan koordinasi.

Hambatan Difusi Inovasi Digitalisasi Pemerintah Pelaksanaan Sapa Mbak Ita di Kota Semarang

a. *Knowledge of Innovation*

Perkuat komunikasi publik dan kinerja aparatur untuk bangun

kepercayaan masyarakat.

b. *External Accountability*

Terapkan pelatihan berbasis simulasi dan penetapan regulasi yang lebih mengikat akuntabilitas bagi aparatur.

c. *Lack Of Resources*

Melakukan kerja sama dengan pihak eksternal pengembang profesional untuk sistem yang lebih stabil dan aman.

DAFTAR PUSTAKA

Abubakar, B. (2009). Hubungan Budaya Organisasi Dengan Perilaku Birokrasi: Studi Kasus Pada Pemerintah Kabupaten/ Kota di Sulawesi Selatan. *Jurnal Borneo Administrator*, 5(2), 1–20<http://samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jba/article/view/43>

Alifian, N. Y. (2024). Implementasi Layanan Pelaporan Masyarakat Pemerintah Kota Semarang “Sapa Mbak Ita” Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(3), 786-798.

Anggitlistio, D. B., Warsono, H., & Santoso, R. S. (2023). Difusi Inovasi Si D’Nok dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(3), 851-868.

Dan, I., Pindu, P., Fatimah, S., & Cangara, H. (2016). *The Use of*

- Communication Channels in Absorption The Community Aspirations by The Information and Government of Pinrang Regency*. 5(1).
- Danurwenda, D. A., Gutami, B., & Sa'adah, N. (2017). Penegakan Hukuman Disiplin Bagi Aparatur Sipil Negara Di Pemerintah Kota Semarang. *DIPONEGORO LAW JOURNAL Volume*, 6(3), 1–12.
- Dequanter, S., Fobelets, M., Steenhout, I., Gagnon, M. P., Bourbonnais, A., Rahimi, S., Buyl, R., & Gorus, E. (2022). Determinants of technology adoption and continued use among cognitively impaired older adults: a qualitative study. *BMC Geriatrics*, 22(1), 1–16. <https://doi.org/10.1186/s12877-022-03048-w>
- Efendi, T., & Frinaldi, A. (2024). *Inovasi sebagai Pilar Reformasi Birokrasi : Kajian Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Organisasi Sektor Publik*. 2(4), 630–639.
- Hajar, S., & Syaesti, Y. P. (2024). *Jurnal studi interdisipliner perspektif*. 24(November).
- Hawa, P., & Salomo, R. V. (2020). Kesiapan Digitalisasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT). *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 6(1), 8–19. <https://doi.org/10.33084/restorica.v6i1.1251>
- Khairudin, Soewito, & Aminah. (2021). *Potret Kepercayaan Publik, Good Governance dan E-Government di Indonesia* (Vol. 1).
- Klepac, B., Mowle, A., Riley, T., & Craike, M. (2023). Government, governance, and place-based approaches: lessons from and for public policy. *Health Research Policy and Systems*, 21(1), 1–19. <https://doi.org/10.1186/s12961-023-01074-7>
- Lestari, R. A., Santoso, S. A., Wijaya, U., Surabaya, K., Sebelas, U., & Surakarta, M. (2022). *Pelayanan Publik Dalam Good Governance*. 2(1), 43–55.
- Malik, C. H., Auliya, N. F., & Iqbal, M. (2022). Penggunaan Aplikasi Peduli Lindungi Oleh Lansia Ditinjau Dari Teori Difusi Inovasi. *Avant Garde: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(2), 159–176.
- Muntaha, N. G., & Amin, A. (2023). Difusi Inovasi, Diseminasi Inovasi, Serta Elemen Difusi Inovasi. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5(2), 2548–2554.
- Napitupulu, D., Usino, W., Azmi, N. A., Kartika, R. S., & Supratikta, H. (2024). *Understanding the key driver of e-government services continuance usage intention : An integrated model of Expectation Confirmation Model and Technology Acceptance Model*. 8(12), 1–18.
- Nurhadi, Z. F., Kurniawan, A. W., Studi, P., Komunikasi, I., & Garut, U. (2017). *Jurnal Komunikasi Hasil Pemikiran dan Penelitian-ISSN: 2461-0836 2017 KAJIAN TENTANG EFEKTIVITAS PESAN DALAM KOMUNIKASI*. 1, 90–95.
- Pickard, J., Angolia, M., & Chou, T. S. (2018). IPV6 diffusion on the

- Internet reaches a critical point. *Journal of Technology, Management, and Applied Engineering*, 34(1), 1–17.
- Publica, G. (2016). *Reformasi administrasi pelayanan publik*. 2, 13–27.
- Radojicic, V., Bakmaz, B., & Markovic, G. (2012). *Diffusion of Internet Protocol Television (IPTV) service demands: An empirical study in the Serbian market*. 5(17), 7224–7231. <https://doi.org/10.5897/AJBM10.605>
- Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). *Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik*. January.
- Rifka, ardita putri. (2024). *E-Government dalam Pelayanan Publik Berbasis Website di Desa Tondowolio Kabupaten Kolaka (14pt , bold)*. 10, 1–10.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Safira, Y. E., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2023). Analisis Atribut Inovasi E-Government Melalui Sapa Mbak Ita Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(1), 1-15.
- Sari, C. F., & Alfari, S. (2024). Statistik, Dan Persandian Kota Semarang Yang Ramah Pengguna: Menyederhanakan Interaksi Dengan Pemerintah. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(1), 1559–1567.
- Saidah, M., Triantutami, H., & Amani, F. S. (2022). Difusi Inovasi Program Digital Payment di Desa Kanekes Baduy. *Jurnal Ilmu Komunikasi Jurnal Communicology*, 10(2), 138-153.
- Saputri, A. N., Huda, M. M., & Wulandari, S. (2024). DIFUSI INOVASI PROGRAM “SIAP-RS” DI RSUD Dr. R. SOSODORO DJATI KOESOEMO KABUPATEN BOJONEGORO. *JIAN-Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 8(1), 1-15.
- Silalahi, M., Napitupulu, D., & Patria, G. (2015). Kajian Konsep dan Kondisi E-Government di Indonesia. *JUPITER: Jurnal Penerapan Ilmu-Ilmu Komputer*, 1(1), 10–16. <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/08/article/view/31>
- Solong, A., & Muliadi, M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik. *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 8, 76–86. <https://doi.org/10.47030/aq.v10i2.82>
- Sugiono, S. (2024). Proses Adopsi Teknologi Generative Artificial Intelligence dalam Dunia Pendidikan: Perspektif Teori Difusi Inovasi. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 9(1), 110–133. <https://doi.org/10.24832/jpnk.v9i1.4859>
- Sururi, A. (2019). Inovasi Kebijakan

- Organisasi Sektor Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *15*(1), 85–96.
- Sutisna, N., Muhaemin, M., & Ramadhan, A. (2022). Difusi inovasi aplikasi siputeri dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di pemerintah Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan*, *8*(2).
- Tutupoho, R. Z., Kalalo, F. P., & Tampanguma, M. Y. (2020). Efektivitas Penjatuhan Sanksi Disiplin Terhadap Aparatur Sipil Negara Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 (Studi di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sulawesi Utara). *Lex Administratum*, *VIII*(3), 109–113.
- Winangsih, R. (2018). Social Adoption of Environmental Sustainability Innovation. *Prosiding Seminar Nasional Prodi Ilmu Pemerintahan 2018*, 155–172. <http://repository.fisip-untirta.ac.id/id/eprint/959>
- Witjaksono, D. K., & Kriswibowo, A. (2023). Fondasi Kemananan Siber Untuk Layanan Pemerintah. *Al-Ijtima`i: International Journal of Government and Social Science*, *9*(1), 21–38. <https://doi.org/10.22373/jai.v9i1.2057>
- Yaniarti Eka Pratiwi, P., Mayasari, M., & Febriantini, K. (2021). Implementasi Electronic Governance Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Di Kabupaten Karawang. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *5*(01), 77–97. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v5i01.2406>