

**DIFUSI INOVASI APLIKASI SISTEM INFORMASI
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
KOTA JAMBI (SIPADUKO) OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA JAMBI**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat (Humas)



Disusun Oleh

SALWA ADILA

07031382025215

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**DIFUSI INOVASI APLIKASI SISTEM INFORMASI
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA
JAMBI (SIPADUKO) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Komunikasi**

Oleh

**Salwa Adila
07031382025215**

Pembimbing I

Tanda Tangan

Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si
NIP. 199208222018031001



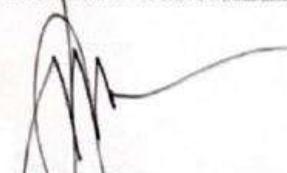
Pembimbing II

Tanda Tangan

M. Hidayatul Ilham, S.IP., M.I.Kom
NIP. 199410112022031009



**Mengetahui
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi**



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

**DIFUSI INOVASI APLIKASI SISTEM INFORMASI
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA
JAMBI (SIPADUKO) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI**

SKRIPSI

Oleh

**SALWA ADILA
07031382025215**

**Telah dipertahankan di Depan Komisi Penguji
Pada tanggal 19 November 2024
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

KOMISI PENGUJI

Pembimbing:

1. **Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si**
NIP. 199208222018031001
2. **M. Hidayatul Ilham, S.IP., M.I.Kom**
NIP. 199410112022031009

Penguji :

1. **Ryan Adam, S.I.Kom., M.I.Kom**
NIP. 198709072022031003
2. **Eko Pebryan Jaya, S.I.Kom., M.I.Kom**
NIP. 198902202022031006

Mengetahui,



Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,

Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Salwa Adila

NIM : 07031382025215

Tempat dan Tanggal Lahir : Jambi, 11 Juli 2002

Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Difusi Inovasi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Adminitrasi Kependudukan (SiPaduko) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tingg lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,
Yang membuat pernyataan,



Salwa Adila
NIM. 07031382025215

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Allah SWT Tidak Membebani Seseorang Melainkan Sesuai Dengan
Kesanggupannya ”**

(Q.S Al-Baqarah: 286)

**“Tidak Masalah Seberapa Lambat Kamu Berjalan, Asalkan Kamu Tidak
Pernah Berhenti Untuk Mencapainya”**

(My Home My Self)

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Papa, Mama, dan Kakak yang selalu memberikan semangat dan dukungan
2. Teman-Teman yang selalu mendukung peneliti
3. Almamater Kampus Universitas Sriwijaya

ABSTRACT

This study aims to analyze the diffusion process of innovation in the adoption of the Jambi City Population Administration Service Information System Application (SiPaduko) conducted by the Jambi City Population and Civil Registration Office and the form of community decisions in adopting the application. This research uses qualitative research methods, applying the diffusion of innovation theory by Everett M. Rogers. The data in this study were collected through interviews, observations, and documentation involving various related parties. The results showed that the innovation diffusion process has gone through several stages, from creation to adoption in the community. Furthermore, the community's decision to adopt is influenced by the factors of benefits and usefulness of applications, which provide convenience, transparency, and effectiveness for the resident of Jambi City. Department of Population and Civil Registration of Jambi City is expected to continue to develop the SiPaduko application and optimize socialization activities so that the application can spread more widely in the Jambi City Community.

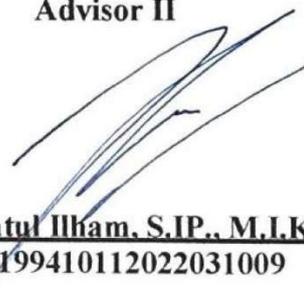
Keywords: *Population Administration Service Information System Application (SiPaduko), Diffusion of Innovations, Public Services, Department of Population and Civil Registration of Jambi City*

Advisor I



Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si
NIP. 199208222018031001

Advisor II



M. Hidayatul Ilham, S.IP., M.I.Kom
NIP. 199410112022031009

**Head of Communication Science Department
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University**



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis proses difusi inovasi pada adopsi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi (SiPaduko) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi serta bentuk keputusan masyarakat dalam mengadopsi aplikasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan mengkaji teori difusi inovasi oleh Everett M. Rogers. Data pada penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap berbagai pihak terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses difusi inovasi sudah melalui beberapa tahapan, mulai dari penciptaan hingga adopsi di masyarakat. Sementara itu, keputusan masyarakat dalam mengadopsi dipengaruhi oleh faktor-faktor manfaat dan kegunaan aplikasi yang memberikan kemudahan, transparansi, dan efektivitas bagi masyarakat Kota Jambi. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi diharapkan terus melakukan pengembangan pada aplikasi SiPaduko dan mengoptimalkan kegiatan sosialisasi agar dapat tersebarnya aplikasi secara lebih luas di Masyarakat Kota Jambi.

Kata Kunci: Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi (SiPaduko), Difusi Inovasi, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Pembimbing I



Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si
NIP. 199208222018031001

Pembimbing II



M. Hidayatul Ilham, S.IP., M.I.Kom
NIP. 199410112022031009

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur Bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Difusi Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi (SiPaduko) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi” ini dapat di selesaikan dengan baik. Penulisan skripsi bertujuan untuk diajukan sebagai salah syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di program studi Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan skripsi tidak terlepas dari bantuan maupun bimbingan yang telah diberikan oleh dosen pembimbing maupun bimbingan dari berbagai pihak, Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya beserta jajaran pengurus Dekanat lainnya.
2. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas.
3. Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam memberikan arahan, saran, dan motivasi selama penulis membuat skripsi.
4. Bapak M. Hidayatul Ilham, S.IP., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam memberikan arahan, saran, dan motivasi selama penulis membuat skripsi.

5. Dosen penguji I Bapak Ryan Adam, S.I.Kom., M.I.Kom dan dosen penguji II bapak Eko Pebryan Jaya, S.I.Kom., M.I.Kom yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis.
6. Ibu Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom., AMIPR selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, semangat, dan saran selama masa perkuliahan.
7. Kedua Orang tua penulis yaitu Papa dan Mama yang selalu memberikan do'a, kasih sayang, dukungan, saran, dan bantuan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan staff jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan penulis ilmu dan bantuan akademik selama perkuliahan.
9. Bapak Nirwan, Bapak Agung, Bu Setya, Bapak Bagus dan seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam proses pembuatan skripsi.
10. Saudara kandung penulis kakak Dita dan saudara ipar penulis abang Roish yang selalu memberikan penulis semangat, bantuan, serta dukungan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi.
11. Abangku, Frendy yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi.
12. Keluarga besar Drs. H. M. Rusli yang telah memberikan penulis semangat dan dukungan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi.

13. Teman-teman dekat penulis yaitu Fadhil, Tasya, Andrea, Bitak, Dilak, Vania, Yola dan Putri yang selalu memberikan dukungan dan motivasi terhadap penulis dalam menyelesaikan skripsi.
14. Sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan motivasi, dan bantuan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi.
15. Seluruh teman-teman jurusan Ilmu Komunikasi dan teman-teman konsentrasi hubungan masyarakat angkatan 2020 yang selalu memberikan dukungan selama perjalanan perkuliahan saya.
16. Semua pihak yang telah membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan. Akhir kata, penulis sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Palembang, November 2024

Salwa Adila
07031382025215

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.4.1 Manfaat Teoritis	15
1.4.2 Manfaat Praktis	15
BAB II 16 TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.2 Komunikasi	16
2.3 Difusi Inovasi	16
2.3.1 Difusi.....	16
2.3.2 Inovasi	17
2.3.3 Difusi Inovasi	17
2.4 Aplikasi	18
2.5 Sistem Informasi	20
2.6 Pelayanan	21
2.6.1 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	22

2.7 Administrasi Kependudukan.....	23
2.8 Teori Difusi Inovasi	24
2.9 Kerangka Teori.....	26
2.10 Kerangka Pemikiran.....	31
2.11 Penelitian Terdahulu	37
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Desain Penelitian.....	43
3.2 Definisi Konsep.....	43
3.2.1 Difusi Inovasi	43
3.2.2 SiPaduko	44
3.2.3 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).....	44
3.3 Fokus Penelitian	44
3.4 Unit Analisis	49
3.5 Unit Observasi.....	49
3.6 Informan Penelitian	49
3.6.1 Kriteria Informan	49
3.6.2 <i>Key Informant</i>	50
3.6.3 Informan Pendukung.....	50
3.7 Sumber Data.....	51
3.7.1 Data Primer	51
3.7.2 Data Sekunder	51
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.8.1 Wawancara.....	52
3.8.2 Observasi.....	52
3.8.3 Studi Dokumentasi.....	53
3.9 Teknik Keabsahan Data	53
3.9.1 Triangulasi Sumber	53
3.9.2 Triangulasi Teknik	54
3.10 Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	56
4.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi	56
4.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi	57

4.3	Motto	58
4.4	Stuktur Organisasi.....	58
4.5	Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi	60
4.5.1	Tugas Pokok.....	60
4.5.2	Fungsi.....	60
4.6	SiPaduko	62
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		67
5.1	Difusi Inovasi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi (SiPaduko) Oleh Disdukcapil Kota Jambi.....	68
5.1.1	Inovasi.....	68
5.1.2	Saluran Komunikasi.....	79
5.1.3	Jangka Waktu.....	84
5.1.4	Sistem Sosial	87
5.2	Bentuk-Bentuk Keputusan Masyarakat Dalam Mengadopsi Inovasi SiPaduko Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi	93
5.2.1	Inovator (<i>Innovators</i>)	93
5.2.2	Pengguna Awal (<i>Early Adopter</i>).....	94
5.2.3	Mayoritas Awal (<i>Early Majority</i>)	95
5.2.4	Mayoritas Akhir (<i>Late Majority</i>)	97
5.2.5	<i>Laggards</i> (Penolak).....	99
5.3	Pembahasan Keunggulan Relatif Aplikasi SiPaduko: Difusi Inovasi dalam Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi	101
5.4	Pembahasan Keputusan Masyarakat dalam Mengadopsi Inovasi SiPaduko: Kelompok Mayoritas Akhir (<i>Late Majority</i>) di Kota Jambi.....	105
BAB VI PENUTUP		108
6.1	Kesimpulan	108
6.2	Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....		111
LAMPIRAN.....		114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Halaman Awal Aplikasi SiPaduko.....	7
Gambar 1. 2 Halaman Utama Aplikasi SiPaduko.....	8
Gambar 4. 1 Kantor Disdukcapil Kota Jambi	56
Gambar 4. 2 Motto Disdukcapil Kota Jambi	58
Gambar 4.3 Aplikasi SiPaduko pada <i>App store</i> (Kiri) dan Aplikasi SiPaduko pada <i>Play store</i> (Kanan).....	62
Gambar 5. 1 Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi SiPaduko	69
Gambar 5. 2 Sosialisasi Aplikasi SiPaduko Oleh Disdukcapil Kota Jambi.....	81
Gambar 5. 3 Informasi Aplikasi SiPaduko	83
Gambar 5. 4 Sosialisasi Aplikasi SiPaduko Oleh Disdukcapil Kota Jambi.....	88
Gambar 5. 5 Bapak Dr. H. Syarif Fasha, S.E., M.E. (Walikota Jambi) dan Bapak Dr. dr. H. Maulana, MKM (Wakil Walikota Jambi).....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Media Online Disdukcapil Kota Jambi.....	9
Tabel 1. 2 Data Permohonan Berkas Tahun 2022	10
Tabel 1. 3 Data Permohonan Berkas Tahun 2023	11
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3. 1 Fokus Penelitian.....	44

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	37
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Jambi.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	115
Lampiran 2 Transkrip <i>Key Informant</i>	121
Lampiran 3 Catatan Observasi Kegiatan Penyebaran Aplikasi SiPaduko.....	169
Lampiran 4 Catatan Observasi Kegiatan Layanan <i>Drive Thru</i> SiPaduko.....	171
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	173
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.....	177
Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing Pertama.....	178
Lampiran 8 Lembar Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing Kedua.....	179

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat, berkat kemajuan teknologi maka manusia dapat menerima segala informasi yang ada dibelahan dunia sehingga perkembangan teknologi dapat dimanfaatkan dengan baik untuk mengembangkan kemampuan manusia. Penggunaan teknologi dapat membantu manusia dalam berbagai bidang kehidupan manusia, dengan munculnya berbagai macam bentuk teknologi yang sedang dikembangkan membuat penerapannya dalam kehidupan akan meliputi berbagai banyak bidang di kehidupan manusia saat ini sehingga pengembangan teknologi komunikasi di dunia semakin cepat dan canggih serta dengan berkembangnya teknologi dalam kehidupan menjadi bukti bahwa pemikiran manusia mengalami perkembangan kearah yang baik. Teknologi merupakan suatu alat atau sarana pada sebuah penerapan dari suatu pengetahuan ilmiah yang diperlukan terhadap pekerjaan tertentu bagi kegiatan manusia yang membantu mereka dalam melakukan suatu pekerjaan (Agustian & Salsabila, 2021)

Pada perkembangan teknologi diperlukan inovasi-inovasi yang dimanfaatkan pada tindakan yang berguna dalam rangka untuk mengecilkan ketidakteraturan suatu hubungan sebab akibat dalam mendapatkan suatu tujuan sehingga inovasi dilihat sebagai sebuah cara dalam mencapai suatu tujuan tertentu (Nisrokha, 2020). Penggunaan teknologi mencakup perangkat keras dan perangkat lunak, perangkat keras dapat berupa *handphone*, televisi, printer, koran maupun

satelit sedangkan perangkat lunak dapat berupa inovasi aplikasi yang banyak digunakan di berbagai bidang kehidupan manusia (Nurudin, 2017).

Inovasi banyak digunakan dalam kehidupan untuk membantu kegiatan masyarakat. Untuk menyebarkan suatu inovasi di masyarakat luas diperlukan difusi, difusi adalah sebuah komunikasi dalam proses penyebaran informasi atau pesan yang idenya dianggap baru melalui suatu saluran komunikasi dalam jangka waktu tertentu pada sistem sosial (Khaidarni et al., 2023). Difusi dapat dikatakan sebagai sebuah jenis perubahan sosial yang perubahannya dilakukan pada sistem sosial (Nisrokha, 2020). Difusi Inovasi adalah sebuah proses sosial yang mengkomunikasikan penyebaran suatu inovasi yang dianggap baru bertujuan untuk mengubah masyarakat yang dilihat secara objektif.

Pemanfaatan perkembangan teknologi turut dilakukan oleh pemerintah untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Banyak cara yang dilakukan pemerintah untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang bertujuan untuk mempercepat proses layanan, mempermudah proses pelayanan, dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia (Prabowo et al., 2023). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang terjadi di pemerintahan disebut dengan *e-government*, *e-government* dimanfaatkan dengan melakukan inovasi-inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan penyelenggaraan kegiatan pemerintah pada aktivitas pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk membantu mengurus pelayanan publik yang

berhubungan langsung dengan instansi pemerintahan dan dengan adanya inovasi dapat meningkatkan kualitas layanan yang telah diberikan. Target yang ditentukan pada program pelayanan publik yaitu :

1. Meningkatnya kualitas yang diberikan pemerintah pada pelayanan publik.
2. Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah.

Peningkatan pelayanan adalah upaya pemerintah meningkatkan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan pemerintah kepada publik serta bertujuan untuk meningkatkan tingkat kesejahteraan masyarakat dengan mendengarkan berbagai keluhan dari masyarakat sebagai tempat untuk melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan (Prabowo et al., 2023). Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kominfo) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik menjadi salah satu dari berhasilnya tujuan untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan yang baik dan menjadi tolak ukur kepuasan masyarakat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi agar lebih optimal dan dapat menciptakan pelayanan yang efisien dan efektif .

Pemerintah telah banyak melakukan inovasi untuk melihat adanya potensi dari inovasi di sektor publik yang berkontribusi dalam pertumbuhan ekonomi, mempercepat proses pelayanan administrasi, meningkatkan kemakmuran daerah dengan mengurangi biaya pada proses pelayanan publik dan meningkatkan kualitas dari layanan yang diberikan. Hal ini terjadi karena inovasi yang dilakukan

dapat menciptakan teknologi baru yang dapat bermanfaat bagi masyarakat (Prabowo et al., 2023).

Hal ini pun turut dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi sebagai sebuah lembaga daerah yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil seperti meningkatkan pelayanan publik pada administrasi daerah di Kota Jambi dengan menciptakan inovasi baru yaitu aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi (SiPaduko) dengan memberikan layanan-layanan yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan berkas administrasi secara *online*.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi adalah lembaga daerah yang dibentuk untuk melaksanakan tugas pokok di bidang kependudukan dan pencatatan sipil seperti meningkatkan pelayanan administrasi daerah serta memiliki tugas lainnya untuk meningkatkan persediaan terhadap sarana dan prasarana yang efektif dan efisien sesuai dengan proporsi kerja, meningkatkan kinerja disiplin pegawai dengan memenuhi kebutuhan pegawai yang efektif dan efisien serta meningkatkan sistem dalam mengembangkan pelaporan organisasi dengan penegasan visi misi instansi untuk memberikan pelayanan publik. Disdukcapil Kota Jambi memiliki enam jenis layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dapat diajukan oleh masyarakat Kota Jambi sebagai berikut:

1. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) adalah identitas resmi jati diri rakyat Indonesia yang berlaku diseluruh wilayah Indonesia dan diterbitkan oleh Kementrian Dalam Negeri dan dapat dibuat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Rakyat Indonesia yang telah berusia 17 tahun maupun sudah pernah kawin wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk agar terdaftar secara resmi menjadi warga negara Indonesia.

2. Kartu Indonesia Anak (KIA)

Kartu Indonesia Anak (KIA) adalah identitas resmi untuk anak yang berusia di bawah 17 tahun yang berlaku diseluruh wilayah Indonesia dan diterbitkan oleh Kementrian Dalam Negeri dan dapat dibuat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. KIA berfungsi untuk melindungi hak-hak yang anak miliki seperti mendapatkan pelayanan publik di kesehatan, imigrasi, pendidikan, dan transportasi. KIA memiliki dua versi kartu yaitu kartu yang dibuat untuk anak yang berusia 0-5 tahun, masa berlaku kartu akan habis ketika anak menginjak usia 5 tahun dan anak yang berusia 5-17 tahun, masa berlaku kartu akan habis ketika anak menginjak usia 17 tahun dan aku beralih menggunakan KTP.

3. Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI)

Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) adalah suatu dokumen kependudukan yang menunjukkan pindahnya penduduk ke daerah tempat tinggal yang baru dalam jangka waktu lebih dari satu tahun atau kurang dari satu tahun.

4. Akta

Akta Adalah sebuah catatan resmi yang dikeluarkan oleh negara yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang hal-hal yang berkaitan dengan status hukum seseorang seperti akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, akta penggantian nama serta akta pengakuan dan pengesahan anak.

5. Kartu Keluarga (KK)

Kartu keluarga (KK) adalah kartu identitas bagi suatu keluarga yang berisi data tentang nama anggota, hubungan keluarga dan jumlah anggota keluarga. Setiap Keluarga yang ada di Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) wajib memiliki kartu keluarga yang berisi identitas dari kepala keluarga dan anggota keluarga terkait.

6. Perubahan Kewarganegaraan

Perubahan Kewarganegaraan adalah proses pindahnya kewarganegaraan Warga Negara Asing (Wna) menjadi Warga Negara Indonesia (WNI) yang telah memenuhi persyaratan seperti

- a.) Adanya keputusan Presiden mengenai pewarganegaraan dan berita acara tentang pengucapan janji setia;
- b.) Adanya berkas dari akta pencatatan sipil;
- c.) Adanya KK dan KTP-el;
- d.) Adanya dokumen perjalanan.

Aplikasi SiPaduko adalah inovasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi yang bertujuan untuk memberikan dan

membantu pelayanan publik pada pengurusan kependudukan terhadap masyarakat Kota Jambi. Permohonan pengurusan administrasi kependudukan melalui inovasi aplikasi dapat mempercepat proses tanpa terhalang oleh waktu dan tidak perlu mengeluarkan biaya untuk datang langsung ke instansi. Aplikasi SiPaduko dapat diakses melalui halaman website Disdukcapil Kota Jambi dan dapat diunduh di *play store* ataupun *app store* pada *handphone* masyarakat. Layanan yang diberikan pada aplikasi SiPaduko meliputi layanan KTP-el, Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), Pembuatan Akta, dan Pembuatan Kartu Keluarga.

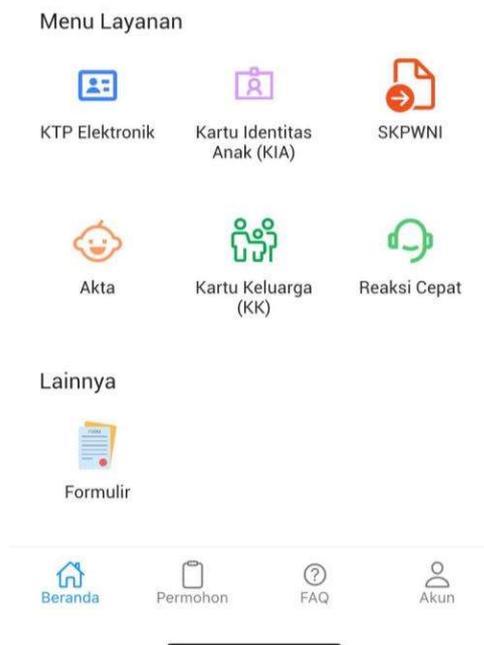
The image displays two side-by-side screenshots of the SiPaduko mobile application interface. On the left is the login screen, featuring the SiPaduko logo at the top. Below the logo, there are two input fields: 'NIK' with the instruction 'Masukkan NIK yang terdaftar' and 'Kata Sandi' with the instruction 'Masukkan password yang sesuai'. A green 'Masuk' button is positioned below these fields. At the bottom of the login screen, there is a link that says 'Belum punya akun? Daftarkan Dirimu' and two smaller links: 'Lupa Password' and 'Pusat Bantuan'. On the right is the registration screen, titled 'Pendaftaran Akun'. It includes a warning icon and text: 'Pastikan data yang dimasukkan sesuai dengan KTP'. Below this are five input fields: 'NIK*', 'KK*', 'Email*' (with the example 'Contoh agus.kumaha@gmail.com'), 'No. Handphone*' (with the instruction 'Pastikan No. HP yang Anda masukkan aktif'), and 'Password*'. A green 'Daftar' button is located at the bottom of the registration screen.

Gambar 1. 1 Halaman Awal Aplikasi SiPaduko

Sumber: Aplikasi SiPaduko

Pada halaman awal aplikasi SiPaduko, terdapat pilihan menu Nomor Induk Keluarga (NIK) dan *password* untuk bisa memasuki menu layanan yang ada di aplikasi. Apabila belum memiliki akun SiPaduko, tersedia pilihan bagi pengguna baru untuk mendaftar akun terlebih dahulu. Pada bagian bawah juga tersedia

pilihan lupa *password* dan pusat bantuan. Pendaftaran akun pada aplikasi SiPaduko hanya bisa menggunakan Nomor Induk Keluarga (NIK) dari kepala keluarga masyarakat yang ingin mendaftarkan akun serta memasukkan nomor yang terdapat pada kartu keluarga.



Gambar 1. 2 Halaman Utama Aplikasi SiPaduko

Sumber: Aplikasi SiPaduko

Pada halaman aplikasi SiPaduko tersedia beberapa menu layanan seperti KTP-el, Kartu Indentitas Anak (KIA), SKPWNI, Akta, Kartu Keluarga (KK), reaksi cepat, dan formulir dengan menggunakan gambar untuk menunjukkan maksud dari menu yang ada pada aplikasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam menyebarkan inovasi SiPaduko sebagai media pelayanan publik di masyarakat Kota Jambi menggunakan saluran komunikasi dengan memberikan informasi antarpribadi melalui proses tatap muka langsung antara masyarakat yang melakukan

kepengurusan dokumen adminduk (administrasi kependudukan) dengan Pegawai atau *Front Office* yang bertugas sesuai dengan bidang layanannya, dan melalui kegiatan sosialisasi ke perangkat daerah, lembaga, organisasi masyarakat. Selain itu, Disdukcapil memberikan informasi mengenai inovasi SiPaduko dengan memanfaatkan media *online* seperti:

Tabel 1. 1 Media Online Disdukcapil Kota Jambi

<i>Media Online</i>	<i>Username</i>
Instagram	@DisdukcapilKotajambi
Whatsapp	0895360290575
Facebook	Disdukcapil KotaJambi
Tiktok	@sahabatDisdukcapil
Website	https://disDisdukcapil.jambiKota.go.id/profil/

Sumber : Website Disdukcapil Kota Jambi

Pada awal pembuatan aplikasi SiPaduko, Disdukcapil turut melakukan uji coba terlebih dahulu untuk melihat faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penggunaan aplikasi SiPaduko. Data masyarakat yang menggunakan aplikasi SiPaduko pada tahap uji coba dalam mengajukan administrasi kependudukan melalui aplikasi SiPaduko dengan total berkas keseluruhan layanan selama bulan Agustus hingga Desember Tahun 2022 hanya berjumlah 43 berkas yang diajukan sedangkan permohonan pengajuan berkas administrasi kependudukan secara tatap muka dengan total berkas keseluruhan layanan selama bulan Agustus hingga Desember Tahun 2022 berjumlah 1.189.121 berkas yang diajukan. Sebagaimana yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. 2 Data Permohonan Berkas Tahun 2022

No	Jenis Layanan	Aplikasi SiPaduko	Secara Tatap Muka
1.	KTP Elektronik	21	455.586
2.	Kartu Indonesia Anak (KIA)	2	88.520
3.	SKPWNl	1	56.038
4.	Akta	6	399.623
5.	Kartu Keluarga (KK)	13	189.354
Total Berkas		43	1.189.121

Sumber : Arsip Disdukcapil Kota Jambi, 2022

Setelah dilakukan uji coba, Disdukcapil Kota Jambi mulai menggunakan aplikasi SiPaduko sebagai media pelayanan publik untuk mengajukan administrasi kependudukan masyarakat Kota Jambi. Berdasarkan data dari Disdukcapil Kota Jambi, masyarakat yang mengajukan administrasi kependudukan melalui aplikasi SiPaduko dengan total berkas keseluruhan layanan selama bulan Januari hingga Desember Tahun 2023 hanya berjumlah 3.126 berkas yang diajukan. Masih banyaknya masyarakat Kota Jambi yang memilih untuk mengajukan berkas administrasi kependudukan dengan cara langsung mendatangi kantor Disdukcapil Kota Jambi dengan total berkas keseluruhan layanan selama bulan Januari Tahun 2023 hingga bulan Desember Tahun 2023 berjumlah 2.307.042 berkas yang diajukan secara tatap muka. Sebagaimana yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. 3 Data Permohonan Berkas Tahun 2023

No	Jenis Layanan	Aplikasi SiPaduko	Secara Tatap Muka
1.	KTP Elektronik	1.031	910.181
2.	Kartu Indonesia Anak (KIA)	225	187.199
3.	SKPWNI	194	108.768
4.	Akta	679	717.396
5/	Kartu Keluarga (KK)	997	383.498
	Total Berkas	3.126	2.307.042

Sumber : Arsip Disdukcapil Kota Jambi, 2023

Dari tabel 1.2 dan tabel 1.3 diatas dapat diketahui bahwa permohonan pengajuan berkas melalui aplikasi SiPaduko sangat berbanding terbalik dengan jumlah permohonan berkas secara tatap muka yaitu melauli aplikasi berjumlah 3.126 berkas sedangkan secara tatap muka berjumlah 2.307.042 berkas. Maka dapat dilihat bahwa masyarakat Kota Jambi lebih memilih untuk mengajukan berkas pengurusan administrasi kependudukan secara tatap muka ke Disdukcapil daripada menggunakan aplikasi SiPaduko. Berdasarkan data diatas, dapat dikatakan bahwa masih sedikitnya masyarakat Kota Jambi yang mengadopsi inovasi dengan melakukan permohonan administrasi kependudukan melalui aplikasi SiPaduko sehingga proses penyebaran inovasi belum terlalu maksimal.

Pada penelitian ini dapat menggunakan teori difusi inovasi karena inovasi yang dilakukan Disdukcapil Kota Jambi melalui aplikasi SiPaduko masih dalam tahapan peralihan sehingga masih banyaknya masyarakat Kota Jambi yang mengajukan permohonan berkas administrasi kependudukan secara tatap muka

karena kurangnya pemahaman mengenai kegunaan aplikasi SiPaduko. Dengan adanya difusi inovasi, diharapkan upaya penyebaran informasi mengenai inovasi aplikasi SiPaduko yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Jambi dapat tersebar luas di masyarakat serta manfaat dari adanya aplikasi SiPaduko sebagai media pelayanan digital untuk memudahkan masyarakat Kota Jambi dalam proses administrasi kependudukan. Inovasi aplikasi SiPaduko diharapkan dapat terus digunakan masyarakat Kota Jambi. Oleh karena itu, penelitian ini dapat dijelaskan dengan menggunakan teori difusi inovasi.

Adapun contoh penelitian yang membahas mengenai difusi inovasi seperti penelitian “Penerapan Teori Difusi Inovasi Dalam *Community Engagement* : Kisah Pengolahan Limbah Rajungan Dari Indramayu” membahas mengenai proses dan hasil kegiatan inovasi dalam pemanfaatan limbah hasil laut melalui kegiatan pengabdian masyarakat dengan menggunakan strategi sosialisasi kepada masyarakat (Mihardja, 2022).

Pada penelitian yang berjudul “Adaptasi Teori Difusi-Inovasi Dalam Game “Yuk Benahi” Dengan Pendekatan Komunikasi *SMCR*” membahas mengenai inovasi permainan edukasi yang menjadi media baru dalam menghindari rasa bosan kepada media lama serta menciptakan rasa peduli pada lingkungan sejak dini dengan menggunakan pendekatan komunikasi *SCMR*” (Haryadi, 2018).

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti berbeda dengan penelitian yang telah dijelaskan di atas. Pada penelitian ini, peneliti ingin melihat proses difusi inovasi aplikasi SiPaduko yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi sebagai media pelayanan publik agar

dapat diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Jambi dalam memudahkan proses administrasi kependudukan secara *online*.

Berdasarkan penjelasan di atas, alasan peneliti akan melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi merupakan instansi pemerintahan yang memberikan dan membantu pelayanan publik pada pengurusan administrasi kependudukan terhadap masyarakat. Maka dari itu, sangat penting bagi masyarakat untuk mendaftarkan dirinya secara resmi sebagai masyarakat Kota Jambi.
2. Proses penerapan inovasi aplikasi SiPaduko masih dalam tahapan peralihan dari sistem lama ke sistem baru aplikasi sehingga penyebaran informasi aplikasi SiPaduko masih belum merata dilihat dengan masih banyaknya masyarakat Kota Jambi yang mengajukan permohonan berkas secara tatap muka ke instansi, sehingga peneliti ingin mengetahui upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi dalam menyebarkan inovasi aplikasi SiPaduko.
3. Masih ada beberapa faktor-faktor yang menjadi kendala mengenai pelayanan publik berbasis *online* yang kurang efektif karena masih kurangnya pemahaman mengenai kegunaan dari aplikasi SiPaduko dengan masih banyaknya masyarakat yang datang secara langsung ke instansi untuk melakukan pengurusan permohonan berkas kependudukan serta masih adanya masyarakat yang kurang mengerti langkah-langkah dalam proses pelayanan pengurusan administrasi kependudukan dengan

memanfaatkan kemajuan teknologi yaitu dengan menggunakan inovasi aplikasi SiPaduko, adanya aplikasi SiPaduko diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat proses pengurusan administrasi kependudukan masyarakat Kota Jambi.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian "Difusi Inovasi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi (SiPaduko) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penulisan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses difusi inovasi aplikasi sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan Kota Jambi (SiPaduko) yang dilakukan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?
2. Bagaimana bentuk-bentuk keputusan masyarakat dalam mengadopsi inovasi SiPaduko oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pembahasan rumusan masalah sebelumnya, maka tujuan penelitian dalam penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui proses difusi inovasi aplikasi sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan Kota Jambi (SiPaduko) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

2. Untuk mengetahui bentuk-bentuk keputusan masyarakat dalam mengadopsi inovasi SiPaduko oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi secara teoritis sebagai bahan informasi serta referensi pengetahuan untuk penelitian sejenisnya, khususnya yang berkaitan dengan difusi inovasi dan dalam kajian ilmu komunikasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi untuk menambah wawasan bagi pembaca.
- b. Sebagai salah satu sumber informasi tambahan untuk penelitian selanjutnya bagi mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi.
- c. Sebagai pedoman serta masukan bagi para pembaca
- d. Sebagai salah satu masukan mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan penggunaan aplikasi SiPaduko pada masyarakat Kota Jambi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, N., & Salsabila, U. H. (2021). Peran Teknologi Pendidikan dalam Pembelajaran. *Keislaman Dan Ilmu Pendidikan*, 3(1), 123–133. <https://doi.org/10.36088/islamika.v3i1.1047>
- Aida Vitayala, Hubeis, D. (2018). *Komunikasi Inovasi* (Kedua). Universitas Terbuka.
- Aminullah, M. (2020). Konsep Pengembangan Diri Dalam Menghadapi Perkembangan Teknologi Komunikasi Era 4.0. *Komunikasi*, 12(1), 1–23. <https://doi.org/10.20414/jurkom.v12i1.2243>
- Arafat, N. (2019). Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Dakwah: Studi Fenomenologi pada Pengguna Aplikasi Yaumi di Pesantren Luhur Sabilussalam Ciputat. In *Dakwah: Jurnal Kajian Dakwah dan Kemasyarakatan* (Vol. 23, Issue 2). <https://doi.org/10.15408/dakwah.v23i2.13936>
- Atikasari, N., & Sunardi. (2023). A Systematic Literature Review: Difussion and Innovation belajar. id Account. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan*, 16(2), 92–103.
- Badri, M. (2019). Adopsi Inovasi Aplikasi Transportasi Daring Pada Generasi Pasca-Milenial Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 23(2), 115–128.
- Bungin, B. (2017). *Penelitian Kualitatif* (Kedua). PT Kharisma Putra Utama.
- Cangara, H. (2019). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi* (Kedua). Rajawali Pers.
- Dimas Fadhilah Akbar, Ida Bagus Gde Pujaastawa, & Ida Ayu Alit Laksmiwati. (2023). Karakteristik Adopter Media Pemasaran Berbasis Internet di Kalangan Pelaku Usaha Mikro di Kota Denpasar. *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, 2(2), 153–161. <https://doi.org/10.56799/jceki.v2i2.1350>
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=fV0XEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pelayanan+publik+adalah&ots=jP1uHGuh9M&sig=s1LynZg3d9peSzB3JpUg308no5w&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Haryadi, T. (2018). Adaptasi Teori Difusi-Inovasi Dalam Game “Yuk Benahi” Dengan Pendekatan Komunikasi Smcr. *Jurnal Audience*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.33633/ja.v1i1.2678>
- Hawari Nasution, M. A. Al, Siswanto, S., & Suryana, E. (2023). Rancangan Media Pembelajaran Berupa Aplikasi Augmented Reality Berbasis Android.

Jurnal Media Infotama, 19(2), 528–537.
<https://doi.org/10.37676/jmi.v19i2.4771>

Hayati, R. (2023). Pelatihan Pentingnya Hakikat Kategori Adopter (Innovator, Early Adopter, Early Majority, Late Majority, Laggard) Dalam Difusi Inovasi Pendidikan Di Sekolah Dasar. *Communnity Development Journal*, 4(4), 7643–7649.

Hidayat, H., Zainuddin, Z., Anwar, M., Saputra, H. K., & Muji, A. P. (2024). *The Impact of the Learning Mobile Application on Student Performance Using the Technology Acceptance Model*. 14(5).
<https://doi.org/10.18178/ijiet.2024.14.5.2090>

Humas Tel-U Surabaya. (2024). *Apa yang Dimaksud Dengan Sistem Informasi: Pengertian dan Manfaat*. <https://surabaya.telkomuniversity.ac.id/apa-yang-dimaksud-dengan-sistem-informasi-pengertian-dan-manfaatnya/>

Khaidarni, U., Fauzi, A. H., Nisa, H., Gumelar, R. G., & Muldi, A. (2023). Analisis Difusi Inovasi Terhadap Aplikasi Mypertamina. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(2), 644–654.

Mansir, F., & Fatimah, S. (2021). Penggunaan Aplikasi Pembukuan Melalui Digital Marketing Dan Media Sosial Pada Umkm Bangunjiwo Bantul. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 256.
<https://doi.org/10.24198/kumawula.v4i2.32694>

Marwiyah, S. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. CV Mitra Ilmu.

Mihardja, E. J. (2022). Penerapan Teori Difusi Inovasi Dalam Community Engagement : Kisah Pengolahan Limbah Rajungan Dari Indramayu. *Journal of Dedicators Community*, 6(2), 61–74.
<https://doi.org/10.34001/jdc.v6i2.2030>

Nainggolan, Triapnita, N., Ardiana, D. P. Y., Gaadasari, D., & Purba, B. (2021). Komunikasi Organisasi: Teori, Inovasi dan Etika. In A. Karim (Ed.), *Yayasan Kita Menulis* (Issue April). Yayasan Kita Menulis.

Nisrokha. (2020). Difusi Inovasi dalam Teknologi Pendidikan. *Jurnal Madaniyah*, 10(2), 173–184.

Nurudin. (2017). *Perkembangan Teknologi Komunikasi*. RajaGrafindo Persada.

Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis-Jenis Komunikasi. *Digital Communication over Fading Channels*, 2, 45–79.
<https://doi.org/10.1002/0471715220.ch3>

Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2023). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. In *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik* (Vol. 26, Issue 1).

<https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823>

- Prayoga, I., Rahmawati, R., Studi, P., Komunikasi, I., Ilmu, F., Politik, I., & Komputer, U. (2020). *Proses Pengambilan Keputusan Adopsi Inovasi Bank Sampah Plastik Solution Di Kota Bandung*. *X*(1), 24–39.
- Putri Vidiastuti, D., Darwin, M., & Ikhwan, H. (2023). Difusi dan Adopsi Inovasi SiBakul Markethub Free Ongkir DIY di Era Pandemi Covid-19. *Matra Pembaruan*, 7(1), 49–60. <https://doi.org/10.21787/mp.7.1.2023.49-60>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Rogers, E. M. (1983). *Difussion of innovation* (Fifth). Free Press.
- Rusito. (2021). Teknologi Internet, Dasar Internet, Internet of Things (IOT) dan Bahasa HTML. In I. A. Dianta (Ed.), *Yayaan Prima Agus Teknik* (Vol. 53, Issue 9). Yayasan Prima Agus Teknik.
- Setiawan, D. (2018). Dampak Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Budaya. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study*, 4(1), 62. <https://doi.org/10.31289/simbollika.v4i1.1474>
- Sugiana, D., Setiawan, A., Sari, D. K., Wibowo, N. A., & Herwandito, S. (2019). *Komunikasi dalam Media Digital* (F. Junaedi & F. Gita (eds.); I). Buku Literasi Yogyakarta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.); Keempat). Alfabeta.
- Sumardjo, Bintarti, A., Sedyaningsih, S., Rahman, A. S., & Rusli, Y. (2014). Pengertian Komunikasi Inovasi. In *Komunikasi Inovasi* (Pertama). Universitas Terbuka.
- Suparno, B. A., Muktiyo, W., & Susilastuti. (2016). *Media Komunikasi: Representasi Budaya dan Kekuasaan* (Sumarwati (ed.); I). UNS Press.
- Supriadi, M. N., Fitri, M., Tentrem, A., Tojiri, M. Y., Siagian, V., & Nugraha, N. A. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata (ed.); I). Yayasan Kita Menulis.
- Suryadi, E. (2021). *Strategi Komunikasi* (D. Darmawan (ed.); Kedua). PT Remaja Rosdakarya.
- Wazis, K. (2022). Komunikasi Massa: Kajian Teoritis dan Empiris. In S. R. Jannah & M. Jauhari (Eds.), *Komunikasi Massa* (Pertama). UIN KHAS Press.