

**DIFUSI INOVASI APLIKASI HALLO PALEMBANG OLEH  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA  
PALEMBANG**

**Skripsi**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi



**Disusun Oleh:  
Feby Nurhadiati  
07031381621105**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA 2020**

**DIFUSI INOVASI APLIKASI HALLO PALEMBANG OLEH  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA  
PALEMBANG**

**Skripsi**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi



**Disusun Oleh:  
Feby Nurhadiati  
07031381621105**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA 2020**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**“DIFUSI INOVASI APLIKASI HALLO PALEMBANG OLEH  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA  
PALEMBANG”**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh  
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi**

Oleh :

**Feby Nurhadiati**

**07031381621105**

Pembimbing I

1. Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP. 197905012002121005

Tanda Tangan

Tanggal



5/3-20

Pembimbing II

2. Farisha Sestri Musdalifah, S.I.Kom., M.Si  
NIP. 199309052019032019



4 Maret 2020

Mengetahui,  
Ketua Jurusan,

5/3-20



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP. 197905012002121005

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Feby Nurhadiati  
NIM : 07031381621105  
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 4 Februari 1998  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Difusi Inovasi Aplikasi Hallo Palembang Oleh Dinas  
Komunikasi dan Informatika Kota Palembang

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 pengarahannya dari pembimbing yang telah 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 tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian 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, 4 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,



Feby Nurhadiati

NIM. 07031381621105

## **MOTTO**

**“Tentukan tujuan, mulai dengan niat, jalani dengan giat, maka hasil  
tidak akan pernah berkhianat”**

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum wr. wb.*

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkah rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberi kesempatan untuk menyusun laporan akhir untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata 1 sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Sriwijaya. Rasa syukur juga peneliti ucapkan kepada Allah SWT karena peneliti telah diberi kelancaran dalam menyelesaikan laporan akhir yang berjudul “DIFUSI INOVASI APLIKASI HALLO PALEMBANG OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG”

Dalam proses penyusunan laporan akhir ini tentu saja tidak akan memberikan hasil yang maksimal apabila peneliti tidak mendapatkan dukungan baik dari segi moril ataupun materiil dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, peneliti mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Sc. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si. Selaku ketua jurusan Ilmu Komunikasi dan sekaligus sebagai pembimbing I yang telah memberikan bantuan bimbingan dan saran berharga dalam menyusun laporan akhir ini.
3. Ibu Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos, M.Si. Selaku pembimbing II yang telah memberikan waktu berharga, tenaga, saran dan bimbingan dalam menyusun laporan akhir ini.
4. Seluruh dosen jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan dan motivasinya untuk kelancaran peneliti dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
5. Kedua orang tua kandung peneliti yaitu Asep Hidayat dan Rosita yang selalu memberikan cinta dan kasih sayangnya, selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik dari segi moril ataupun materiil kepada peneliti.

6. Kedua orang tua angkat peneliti yaitu Muryani dan Antina Indrastanti yang telah memberikan dukungan dan kasih sayang selayaknya orang tua kandung peneliti.
7. Saudara kandung peneliti yaitu Agung Gumara dan Meilinda Hikmasari yang selalu memberikan semangat, masukan dan perhatian dalam segi materil.
8. Sahabat-sahabat peneliti yaitu Murni Ardhanti, Kurnia Suci, Diah Seftika, dan Baheta yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan laporan akhir ini dengan lancar dan tepat waktu.
9. Saudaraku Winda Febriani, Annisa Dwi dan Rina Rahmadhanty yang selalu memberikan dukungan dan penyemangat dikala peneliti merasa ingin menyerah.
10. Kakak peneliti, Ahmad Danovan Yany yang turut mendukung peneliti untuk menyelesaikan laporan akhir ini.
11. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung ataupun tidak langsung selama peneliti menyelesaikan laporan akhir ini.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberi bantuan dan dukungan penuh kepada peneliti yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu. Untuk itu peneliti hanya bisa berdoa agar kelak Allah SWT akan membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti.

*Wassalamualaikum, wr.wb.*

Palembang, 04 Februari 2020



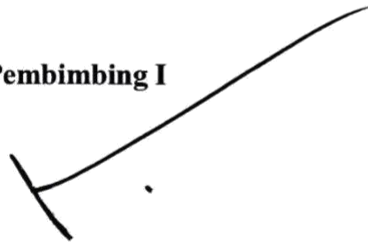
Peneliti

## ABSTRAK

Kota Palembang adalah salah satu dari 100 Kota terpilih sebagai *smartcity* yang ada di Indonesia. Demi menyukseskan program tersebut, Pemerintah Kota Palembang memperbaiki kinerjanya melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dengan menciptakan inovasi berupa aplikasi Hallo Palembang di tahun 2018. Aplikasi Hallo Palembang adalah portal *e-government* pertama di Kota Palembang yang menggabungkan banyak menu pelayanan dalam satu wadah. Upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang ini tentu saja sebagai bentuk perhatian kepada masyarakat dimana masyarakat diberikan jalan yang lebih efektif dalam mendapatkan informasi dan mengurus berkas tanpa harus datang berkali-kali. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers untuk mengetahui upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam menyebarkan aplikasi Hallo Palembang agar digunakan oleh seluruh masyarakat Kota Palembang dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan mengumpulkan data dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menggambarkan bahwa aplikasi Hallo Palembang merupakan inovasi yang sangat bagus dan menguntungkan masyarakat sehingga Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang harus lebih meningkatkan kinerjanya dalam mensosialisasikan aplikasi Hallo Palembang kepada masyarakat secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, *E-Government*, Difusi Inovasi

**Pembimbing I**



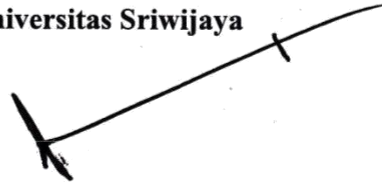
**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si**  
NIP. 197905012002121005

**Pembimbing II**



**Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si**  
NIP. 199309052019032019

Palembang, 13 Maret 2020  
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi  
Universitas Sriwijaya



**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si**  
NIP. 197905012002121005



## ABSTRACT

Palembang city is one of 100 cities that selected as Smart City in Indonesia. For the sake of the success of this program, the Palembang City Government has improved its performance through the Palembang City Office of Communication and Information by creating innovations in the form of the Hallo Palembang application in 2018. Hallo Palembang application is the first e-government portal in Palembang that combines many service menus in one access. The efforts made by the Office of Communication and Information of the City of Palembang are form of attention to the community where the community is given a more effective way of getting information and handling files without having to come over and over again. In this study, researchers used the theory of Innovation Diffusion by Everett M. Rogers to determine the efforts of the Palembang City Office of Communication and Information in spreading Hallo Palembang application to be used by all Palembang people using qualitative research methods and collecting data by conducting interviews, observation and documentation. The results of the study illustrate that the application of Hallo Palembang is a very good innovation and beneficial to the community so that the Office of Communication and Information of the City of Palembang should further improve its performance in socializing Hallo Palembang application to the community in a sustainable manner.

**Key Words:** Public Services, E-Government, Diffusion of Innovation

**Advisor I**  
**Pembimbing I**  
**Advisor I**

**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si**  
**NIP. 197905012002121005**

**Advisor II**  
**Advisor II**

**Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 199309052019032019**

Palembang, 5 Maret 2020  
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi  
Head of Communication Science Major

**Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si**  
**NIP. 197905012002121005**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II</b> .....	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1. Landasan Teori .....	9
2.2. Penelitian Terdahulu .....	9
2.3. Proses Komunikasi .....	12
2.4. Komunikasi Massa .....	13
2.5. Unsur-Unsur Komunikasi Massa .....	15
2.6. Strategi Komunikasi .....	17
2.7. Teori Difusi Inovasi .....	17
2.8. Elemen Difusi Inovasi .....	18
2.9. Karakteristik Inovasi .....	19
2.10. Komunikasi Interpersonal .....	20
2.11. Opinion Leader .....	21

2.12. Teori yang Digunakan .....	21
2.13. Kerangka Pemikiran.....	22
<b>BAB III.....</b>	<b>23</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1. Desain Penelitian .....	23
3.2. Definisi Konsep .....	24
3.3. Fokus Penelitian.....	24
3.4. Unit Analisis Penelitian.....	26
3.5. Key Informan.....	26
3.6. Sumber Data Primer.....	27
3.7. Sumber Data Sekunder .....	28
3.8. Metode Pengumpulan Data .....	28
3.9. Teknik Analisis Data.....	29
3.10. Uji Keabsahan Data .....	31
<b>BAB IV.....</b>	<b>33</b>
<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
4.1. Kota Palembang .....	33
4.2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang .....	34
4.3. Uraian Tugas, Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.....	36
4.4. Hallo Palembang .....	43
<b>BAB V.....</b>	<b>47</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
5.1. Difusi Inovasi Aplikasi Hallo Palembang Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang .....	47
1. Inovasi.....	47
2. Saluran Komunikasi .....	61
3. Jangka Waktu .....	65
4. Sistem Sosial.....	69
5.2. Implementasi Proses Difusi Inovasi Aplikasi Hallo Palembang Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.....	73
Tabel 8. Proses Difusi Inovasi Aplikasi Hallo Palembang .....	73

<b>BAB V</b> .....	81
<b>PENUTUP</b> .....	81
6.1. Kesimpulan .....	81
6.2. Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>85</b>
A. BUKU-BUKU .....	85
B. JURNAL.....	86
C. SKRIPSI DAN TESIS.....	87
D. SUMBER-SUMBER LAIN .....	88
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN I</b>	
Transkrip Wawancara <i>Key informant 1</i> .....	90
Transkrip Wawancara <i>Key informant 2</i> .....	117
Transkrip Wawancara <i>Key informant 3</i> .....	120
<b>LAMPIRAN II</b>	
Dokumentasi .....	122
<b>LAMPIRAN III</b>	
Surat Izin Penelitian .....	125

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Indonesia sebagai negara berkembang perlu untuk memajukan pembangunan sebagai proses perubahan sosial untuk menciptakan kehidupan masyarakat yang lebih baik. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang baik dan berkualitas menjadi salah satu faktor penunjang dalam upaya mendorong pembangunan bangsa dan negara. Didukung oleh perkembangan teknologi yang pesat seharusnya dapat menjadikan masyarakat lebih mudah dan cepat dalam mendapatkan informasi karena merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk dapat mengubah dan membentuk perilaku masyarakat.

Dalam hal ini Pemerintah memiliki peran penting sebagai komunikator dalam menyampaikan ide-ide atau gagasan yang sengaja dibuat untuk masyarakat sebagai komunikasi dalam rangka mensejahterakan masyarakat itu sendiri. Secara teoretis, Rasyid (dalam Sedarmayanti, 2018: 32) mengatakan terdapat tiga fungsi utama pemerintahan, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection*). Pemerintah harus bisa menjalankan fungsi-fungsi tersebut agar bisa mencapai tujuannya dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Bertindak sebagai komunikator, tentu saja pihak pemerintahan bisa juga memperbaiki citranya dengan cara meningkatkan kualitas, menciptakan banyak inovasi baru dan peningkatan kinerja sumber daya aparatur pemerintahan itu sendiri.

Khususnya di Kota Palembang yang termasuk kota dengan tingkat kemajuan yang lumayan cepat dalam hal pengelolaan bidang pemerintahannya, banyak inovasi yang sudah diberikan pemerintah untuk memajukan masyarakat. Pemerintah Kota Palembang sedang dalam proses melakukan tahap perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat menjadi lebih baik lagi. Oleh karena itu dibutuhkan komunikasi yang baik antara masyarakat dan Pemerintah Kota Palembang dalam hal pertukaran informasi. Pemerintah harus bisa menyampaikan ide, gagasan ataupun informasi kepada masyarakat Kota

Palembang secara efektif. Tidak hanya itu, masyarakat Kota Palembang juga bisa memberikan ide atau gagasannya agar pemerintah dapat mengetahui apa yang sedang dibutuhkan dan diinginkan oleh masyarakat. Pemerintah Kota Palembang menjalankan fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*) melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang sebagai wadah untuk masyarakat Palembang dalam mendapatkan informasi yang diberikan oleh seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Kota Palembang. Tidak hanya memberikan informasi, Dinas Komunikasi dan Informatika juga sebagai wadah pengaduan masyarakat yang kemudian akan dihubungkan kepada lembaga yang bersangkutan untuk menanggapi pengaduan tersebut. Pemerintah telah melakukan usaha dalam segi pelayanan karena masyarakat bisa mendapatkan seluruh informasi mengenai kota Palembang hanya dari satu tempat saja.

Dinas komunikasi dan informatika kota Palembang sebagai lembaga yang menyebarkan informasi kepada masyarakat mengenai inovasi baru yang dibuat oleh pemerintah sehingga dapat memajukan kehidupan masyarakat Palembang. Merujuk pada Peraturan Walikota Palembang tahun 2016 bagian ketiga mengenai bidang pengelolaan opini dan pelayanan informasi publik, memiliki tugas sebagai berikut (terlampir).

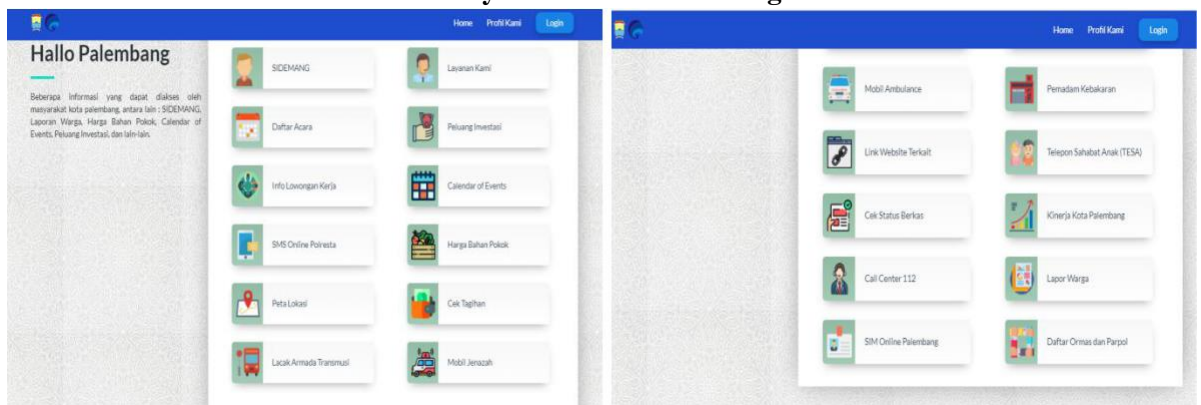
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang juga harus memiliki beberapa inovasi yang terfokus pada pemberdayaan masyarakat sehingga menumbuhkan rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama. Salah satunya dengan membuat inovasi mengenai bagaimana caranya agar publik dapat menerima informasi dengan efektif melalui pengelolaan *e-government* untuk menciptakan Palembang Smartcity. Aplikasi dan *website* Hallo Palembang buatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yang diluncurkan oleh Walikota Palembang pada tanggal 5 Desember 2018 menjadi wadah untuk masyarakat Kota Palembang dalam mendapatkan informasi pelayanan yang diberikan oleh seluruh Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Palembang. Tujuannya untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi mulai dari daftar acara, lapor warga, cek tagihan, peta lokasi, SIM online, info lowongan kerja, melacak armada BRT Transmusi, dan berbagai layanan *chatting* dengan operator (*live chat*) dan

petunjuk lokasi OPD yang dibutuhkan hanya dengan mengakses Hallo Palembang di *smartphone* yang masyarakat miliki ([hallo.palembang.go.id](http://hallo.palembang.go.id)).

Adanya penggunaan teknologi informasi dalam mengoptimalkan pelayanan menunjukkan bahwa *e-government* telah mengubah paradigma pelayanan yang harus *face to face* dan satu atap menjadi lebih mudah melalui *smartphone* dan koneksi internet. Pekerjaan dapat diselesaikan lebih banyak tapi dengan waktu yang lebih sedikit, sehingga kepuasan masyarakat semakin meningkat (Sedarmayanti, 2018: 295). Hallo Palembang menjadi salah satu bentuk inovasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam memperoleh informasi. Adapun menu yang terdapat di Hallo Palembang Adalah sebagai berikut:

**Gambar 1.**

**Menu Layanan Hallo Palembang**



**Sumber : [www.hallo.palembang.go.id](http://www.hallo.palembang.go.id) (diakses pada 14 September 2019)**

Dapat dilihat dari gambar 1, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang telah membuat inovasi berupa 22 menu layanan dalam aplikasi dan website [hallo.palembang.go.id](http://hallo.palembang.go.id).

Inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti ini merupakan kesempatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam mencapai peningkatan kinerja dan pencapaian tujuan yang lebih baik. Adanya inovasi ini membuat masyarakat Palembang sekarang dapat lebih mudah mencari informasi yang dibutuhkannya melalui Hallo Palembang. Untuk dapat mengakses layanan tersebut, masyarakat diharuskan untuk registrasi terlebih dahulu dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Belum puas dengan pelayanan yang telah diberikan untuk masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang kembali membuat inovasi berupa penambahan fitur atau menu baru untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus berkas, yaitu menu SIDEMANG (Sistem Informasi aDministrasi onlinE Masyarakat kotaA palembaNG). Pilihan informasi menu layanan SIDEMANG yang baru diuji cobakan sejak bulan Juli 2019 ini bertujuan untuk lebih mendekatkan pelayanan ke masyarakat, terutama pelayanan administrasi dasar yang berada di tiap kecamatan dan kelurahan (Amelia, 2019).

Berdasarkan pernyataan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, Yanurpan Yany di media bulletinmetropolis.com pada 22 Juli 2019, bahwa dengan diluncurkannya menu SIDEMANG ini diharapkan masyarakat akan lebih mudah mengurus berkas tanpa perlu datang ke kelurahan atau kecamatan. Masyarakat Palembang juga bisa mencetak sendiri berkas yang diajukan. Menu ini juga dilengkapi fasilitas tracking agar masyarakat bisa mengetahui posisi berkas yang telah diajukan. Kabar baiknya lagi, SIDEMANG juga terintegrasi ke seluruh layanan perizinan dan surat keterangan. Yanurpan juga mengatakan inovasi ini diluncurkan dalam rangka menghadapi era digitalisasi sekaligus menjadi salah satu upaya dalam mempercepat pembangunan Kota Palembang serta menjadi upaya Pemkot Palembang dalam memberantas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

**Gambar 2.**  
**Total Populasi dan Pengguna Internet Indonesia Tahun 2019**



Sumber: wearesocial.com (Data tahun 2019)



Berdasarkan gambar 2, hasil survey terbaru oleh Hootsuite dan we are social pada bulan Januari 2019 menunjukkan penetrasi pengguna internet di Indonesia mencapai angka 150 juta jiwa dari total populasi penduduk Indonesia yang berjumlah 268,2 juta orang. Hal ini juga didukung oleh hasil survey Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia (APJII) mengenai kontribusi masyarakat Sumatera Selatan yang menggunakan internet, hasil survey pada tahun 2018 ini menunjukkan bahwa pengguna internet di Provinsi Sumatera Selatan sebanyak 64,4% dari total populasi penduduk Sumatera Selatan yang berjumlah 8.370.320 jiwa (sumsel.bps.go.id). Seharusnya ini dapat memberikan efek peningkatan masyarakat yang mengakses *e-government* pula. Berikut di bawah ini adalah hasil Pemeringkatan e-Government Indonesia (PeGI) tingkat provinsi pada tahun 2015.

**Gambar 3.**  
**PeGI Tingkat Provinsi Tahun 2015**

NO	PROVINSI	DIMENSI					NILAI RATA-RATA	KATEGORI
		KEBIJAKAN	KELEMBAGAAN	INFRASTRUKTUR	APLIKASI	PERENCANAAN		
1	Provinsi DKI Jakarta	3.50	3.40	3.37	3.57	3.13	3.39	BAIK
2	Provinsi Jawa Barat	2.80	3.07	3.20	3.13	3.13	3.07	BAIK
3	Provinsi Jawa Timur	3.27	3.20	3.20	2.80	2.57	3.01	BAIK
4	Provinsi Gorontalo	2.67	2.73	2.80	3.40	3.13	2.95	BAIK
5	Provinsi Bangka Belitung	2.50	3.00	3.20	2.79	3.00	2.90	BAIK
6	Provinsi D.I. Yogyakarta	2.90	2.50	2.50	2.80	2.60	2.66	BAIK
7	Provinsi Jawa Tengah	3.00	2.20	2.67	2.80	2.53	2.64	BAIK
8	Provinsi Bali	2.50	2.50	2.80	2.80	2.53	2.63	BAIK
9	Provinsi Sumatera Utara	2.67	2.87	2.53	2.50	2.53	2.62	BAIK
10	Provinsi Jambi	2.50	2.50	2.73	2.83	2.50	2.61	BAIK
11	Provinsi Nusa Tenggara Barat	2.60	2.50	2.40	2.57	2.63	2.54	BAIK
12	Provinsi Kalimantan Timur	2.80	2.70	2.80	2.50	1.80	2.52	BAIK
13	Provinsi Aceh	2.33	2.33	2.53	2.53	2.80	2.51	BAIK
14	Provinsi Sumatera Selatan	2.20	2.33	2.53	2.20	2.40	2.33	KURANG
15	Provinsi Sumatera Barat	2.07	1.93	2.13	2.13	1.80	2.01	KURANG
16	Provinsi Kalimantan Selatan	2.00	2.00	1.53	1.93	1.93	1.88	KURANG
17	Provinsi Lampung	1.93	1.53	1.73	1.87	1.73	1.76	KURANG
18	Provinsi Sulawesi Tengah	1.87	1.93	1.53	1.67	1.67	1.73	KURANG
19	Provinsi Sulawesi Barat	1.60	1.53	1.60	2.07	1.80	1.72	KURANG
20	Provinsi Bengkulu	1.56	1.75	1.46	1.47	1.45	1.54	KURANG
	RATA-RATA	2.5	2.4	2.5	2.5	2.4	2.50	BAIK

**Sumber: Laporan PeGI Direktorat e-Government Kemkominfo RI**

Dapat dilihat dari gambar 3, hasil survey Pemeringkatan e-Government Indonesia (PeGI) pada tahun terakhir menunjukkan Provinsi Sumatera Selatan berada diperingkat ke-14 dengan nilai rata-rata 2,33 dan masuk kedalam kategori kurang baik. Ini menandakan bahwa masyarakat Sumatera Selatan masih belum banyak yang memanfaatkan *e-government*.

Khususnya masyarakat Kota Palembang hanya sedikit yang mengetahui adanya aplikasi Hallo Palembang yang memudahkan masyarakat dalam hal pelayanan. Dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.**  
**Data Statistik Pengunjung Situs Hallo Palembang**

Waktu	Jumlah Pengunjung
<b>Hari Ini</b>	<b>57</b>
<b>Bulan Ini</b>	<b>2784</b>
<b>Tahun Ini</b>	<b>25966</b>
<b>Total</b>	<b>26537</b>

**Sumber : hallo.palembang.go.id (Diakses pada tanggal 14 September 2019)**

Tabel 1 di atas menunjukkan total pengunjung situs Hallo Palembang hanya mencapai angka 26.573 orang. Jumlah tersebut sangat tidak sebanding dengan jumlah penduduk Kota Palembang yang mencapai angka 1.662.893 jiwa (sumsel.bps.go.id).

Teori difusi inovasi dapat digunakan karena inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti ini. Sebuah inovasi baru di Kota Palembang yang menggabungkan pelayanan dari beberapa OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di dalam satu wadah. Dalam hal ini adalah pelayanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat melalui *smartphone* kapanpun dan dimanapun mereka berada, seharusnya menjadi kesempatan untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam mencapai peningkatan kinerja dan pencapaian tujuan yang lebih baik.

Inovasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang terkait aplikasi Hallo Palembang ini akan menjadi awal untuk membuat perubahan sosial dalam masyarakat. Terlihat bahwa masih banyak masyarakat Palembang yang belum mengadopsi inovasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mewujudkan Palembang *Smartcity*, difusi inovasi akan melihat bagaimana upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam membuat masyarakatnya mengadopsi aplikasi Hallo Palembang agar inovasi yang telah dibuat tepat sasaran dan tidak sia-sia.

Berdasarkan hal di atas, ada beberapa alasan yang membuat penulis memilih judul dan permasalahan ini, diantaranya:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang sebagai wadah penyebaran informasi dan wadah untuk masyarakat menyampaikan aspirasi, keluhan ataupun saran terkait Pemerintahan Kota Palembang.
2. Bagaimana upaya yang telah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam mensosialisasikan inovasi yang telah diciptakan agar dapat terdifusikan kedalam masyarakat.
3. Rendahnya tingkat adopsi Aplikasi Hallo Palembang yang seharusnya dapat digunakan oleh masyarakat dalam mencari informasi dan mengajukan berkas secara lebih cepat dan efisien.
4. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat proses difusi inovasi aplikasi Hallo Palembang sehingga aplikasi ini belum diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat Kota Palembang.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Difusi Inovasi Aplikasi Hallo Palembang Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang” untuk melihat bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam menarik masyarakat untuk mengetahui dan mengadopsi inovasi *e-government* berupa aplikasi Hallo Palembang.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, peneliti ingin mengetahui:

1. Bagaimana proses difusi inovasi aplikasi Hallo Palembang yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi proses difusi inovasi aplikasi Hallo Palembang yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Mengetahui bagaimana proses difusi inovasi aplikasi Hallo Palembang yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.
2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi proses difusi inovasi aplikasi Hallo Palembang yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

- a. Menambah literatur mengenai proses difusi inovasi mengenai pelayanan publik.
- b. Memberikan sumbangan ilmiah yang bermanfaat untuk ilmu sosial, khususnya ilmu komunikasi mengenai difusi inovasi dalam meningkatkan pelayanan masyarakat melalui *e-government* yang dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya.
- c. Memberikan tambahan pengetahuan tentang proses dan implementasi difusi inovasi dalam hal meningkatkan pelayanan masyarakat.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi bahan pertimbangan untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam mengkomunikasikan inovasi baru yang lainnya guna mengembangkan pelayanan publik khususnya dalam penyebarluasan informasi kepada publik.

**DAFTAR PUSTAKA****A. BUKU-BUKU**

Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Effendy, Onong Uchjana. 2017. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Goldhaber, Gerald M. 1990. *Organizational Communication*. Dubuque: WM. C. Brown Publisher.

Hanafi, Drs Abdillah. 1987. *Memasyarakatkan Ide-Ide Baru*. Surabaya: Usaha Nasional.

Harun, Rochajat dan Elvinaro Ardianto. 2017. *Komunikasi Pembangunan dan Perubahan Sosial*. Depok: Rajawali Pers.

Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: Andi.

Kuswarno, Prof. Dr. Engkus. 2009. *Metodologi Penelitian Komunikasi: fenomenologi, konsepsi, pedoman, dan contoh penelitiannya*. Bandung: Widya Padjadjaran.

Lexy, J Moleong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Muhammad, Arni. 2015. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mulyana, Deddy. 2015. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Pasalong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Rogers, M. Everett. 2003. *Diffusion of Innovations fifth edition*. New York: The Free Press.

Romli, Khomsarial. 2016. *Komunikasi Massa*. Jakarta: Grasindo.

Sedarmayanti. 2018. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama.

Sinambela, E.A. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Vera, Nawiroh. 2016. *Komunikasi Massa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

## **B. JURNAL**

Ahmad, Rizal. 2016. Difusi Inovasi Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Akan Kelestarian Lingkungan. *Jurnal Sosietas Vol.6 No.2 September 2016*.

Alkornia, Sylva. 2016. Difusi Inovasi Teknologi Green House di Kalangan Petani Mangga (Studi Kualitatif Terhadap Upaya Pengembangan Green House Di Skb Situbondo). *Jurnal Ilmu Komunikasi Vol.5 No.1 September 2016*.

Angguna, Yordan Putra, Andi Gani dan Sarwono. Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik Vol.3 No.1 Hal.80-88*.

Fathonah, Siti dan Subhan Afifi. 2008. Difusi Inovasi Teknologi Tepat Guna di Kalangan Wanita Pengusaha di Desa Kasongan Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi Vol.6 No.2 Mei-Agustus 2008*.

Holle, Erick S. 2011. Pelayanan Publik Melalui E-Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Jurnal Sasi Vol.17 No.3 Juli-September 2011*.

Risnandar. 2014. Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah. *E-Journal Katalogis Vol.2 No.7 Juli 2014*.

Rusmiarti, D.A. 2015. Analisis Difusi Inovasi dan Pengembangan Budaya Kerja Pada Organisasi Birokrasi. *Jurnal Masyarakat Telematika dan Informasi Vol.6 No.2 November 2015*.

Sufianti, Ely. 2007. Aplikasi E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kota / Kabupaten di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Vol.IV No.4 Desember 2007*.

Zakso, A. 2012. Inovasi Pendidikan di Indonesia Antara Harapan dan Kenyataan. *Jurnal Pendidikan Sosiologi dan Humaniora Vol.1 No.1 April 2010*

### **C. SKRIPSI DAN TESIS**

Amriah, Nirma. 2017. *Komunikasi Inovasi Dalam Program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Keliling Untuk Membangun Masyarakat Madani di Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang* [skripsi]. Samarinda: Universitas Mulawarman.

Eprilianto, Deby Febriyan. 2016. *Inovasi Dalam Sektor Publik (Studi Kasus: Proses Difusi Inovasi Aplikasi SIMPUS di Kota Yogyakarta)* [tesis]. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Milleza, Yan Eka. 2012. *Analisis Strategi Komunikasi Sistem Pengendalian Intern Pemerintah* [tesis]. Depok: Universitas Indonesia.

Pramudita, Ananta Harya. 2011. *Penyebaran dan Penerimaan Inovasi* [skripsi]. Surakarta: Universitas Negeri Sebelas Maret Surakarta.

Rusmiati, Dewi Ariningrum. 2015. *Analisis Difusi Inovasi dan Pengembangan Budaya Kerja Pada Organisasi Birokrasi* [skripsi]. Depok: Universitas Indonesia.

**D. SUMBER-SUMBER LAIN**

Amelia, Ria. 2019. Permudah Masyarakat Urus Berkas, Dinas Kominfo Palembang Siapkan Si Demang. 22 Oktober 2019. ([www.bulletinmetropolis.com](http://www.bulletinmetropolis.com))

Pemerintah Kota Palembang. 2016. Peraturan Walikota Palembang Nomor 58 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.

Pemerintah Kota Palembang. 2019. Peraturan Walikota Palembang Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Aplikasi Pelayanan Dalam Jaringan Hallo Palembang dan Penerapan Sertifikat Elektronik.

[Wearesocial.com](http://Wearesocial.com)

[www.hallo.palembang.go.id](http://www.hallo.palembang.go.id)

[www.sumsel.bps.go.id](http://www.sumsel.bps.go.id)