

**DIFUSI INOVASI PENGGUNAAN DAN PEMANFAATAN  
APLIKASI SENYUM OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN  
INFORMATIKA KOTA PANGKALPINANG**

**Skripsi**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat



**Disusun Oleh :**  
**MELISA NURMAULINA**  
**07031181823026**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2022**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

**“Difusi Inovasi Penggunaan dan Pemanfaatan Aplikasi Senyum oleh Dinas  
Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang”**

Skripsi

Oleh :

**Melisa Nurmaulina**

**07031181823026**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat  
Pada Tanggal 01 Maret 2022**

Pembimbing :

1. Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si  
NIP. 196012091989122001
2. Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom  
NIP. 199205312019032018

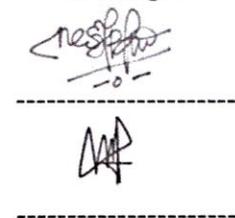
Tanda Tangan



Penguji :

1. Annisa Rahmawati, S.I.Kom., M.I.Kom  
NIP. 199209292020122014
2. Rindang Senja Andarini, S.I.Kom., M.I.Kom  
NIP. 198802112019032011

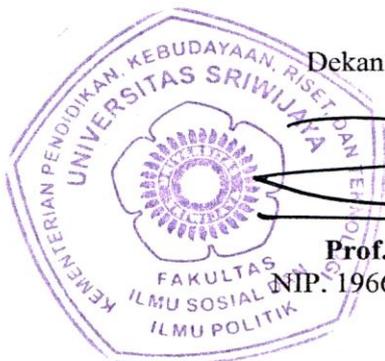
Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,



**Prof. Alfitri, M.Si**  
NIP. 196601221990031004



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

**HALAMAN PERSETUJUAN KOMPREHENSIF**

**“Difusi Inovasi Penggunaan dan Pemanfaatan Aplikasi Senyum oleh Dinas  
Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang”**

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

**Oleh :**

**Melisa Nurmaulina  
07031181823026**

Pembimbing I

1. Dr. Retna Mahriani, M.Si  
NIP. 196012091989122001

Tanda Tangan



Tanggal

14-02-2022

Pembimbing II

2. Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom  
NIP. 199205312019032018



21-02-2022

Mengetahui,

Ketua Jurusan,



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



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Melisa Nurmaulina

NIM : 07031181823026

Tempat dan Tanggal Lahir : Pangkalpinang, 07 September 2000

Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Difusi Inovasi Penggunaan dan Pemanfaatan Aplikasi Senyum  
Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang

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 tinggi 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.

Indralaya, 14 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



**Melisa Nurmaulina**

NIM. 07031181823026

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

***"Orang yang kuat adalah orang yang tau tujuannya apa dan tau cara mendapatkan tujuannya itu"***

semangat buat yang lagi baca kalimat barusan.

Atas Rahmat Allah SWT,

*Skripsi ini kupersembahkan kepada Kedua orang tuaku tercinta Ayah Irwandi Yunus dan Ibu Yanti, Kakaku tersayang Silva Ayu Andesti dan Dita Iryani, saudara dan keluarga besar, sahabat dan teman terkasih, Jurusan Ilmu komunikasi, dan Almamater Universitas Sriwijaya.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Hidayah, serta Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul Difusi Inovasi Penggunaan dan Pemanfaatan Aplikasi Senyum oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya para sahabat, serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada program studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat (Humas) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Dalam penyusunan dan penulisan proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang tua tercinta, Ayah Irwandi Yunus dan Ibu Yanti. Terimakasih atas segala dukungan baik secara moral maupun finansial, motivasi, dan do'a yang selalu mengiringi langkah saya yang tidak ada hentinya diberikan dalam menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Sagaff, M.S.C.E selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi dan Pembimbing Akademik.
6. Ibu Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan memudahkan dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Pembimbing II yang selalu memberikan arahan, saran, dan motivasi selama penulis membuat skripsi ini.

8. Seluruh Dosen beserta Staf Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan.
9. Mba Vira selaku staff administrasi Ilmu Komunikasi yang membantu dalam proses administrasi terkait skripsi ini.
10. Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini.
11. Kakak-kakaku tersayang Silva Ayu Andesti, Dita Iryani, Nasrul Apriadi, M. Haris Wijaya, dan Mulyani (Yuk Sunting), Salsabila Tanzila, Keluarga Besar Yunus dan Seno yang selalu memotivasi, mendukung, dan mendoakan saya menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada Fajar Zuliansyah Trihutama, terima kasih selalu membantu, mendukung, dan mendoakan sampai detik ini. *Keep being you!*
13. Kepada Ria Anisyah, atas kelebihan dan kekurangan terima kasih sudah menjadi sahabat satu kamar yang baik sejak maba.
14. Kepada Gempa Rayu Patria Loka, Rieke Nur Safitri, Ira Aida Niswa, Graceita Debora, Resentri, Martina Dian yang selalu ada membantu dan mendukung sampe sekarang.
15. Kepada Barudak, CCR, Falcon, yang selalu memberikan dukungan dan bantuan dari jauh.
16. Terima Kasih kepada Wisma Vikko Kost, Geng Perpus, Pojok Kopi, Gapai Mimpi, Kampus Mengajar Darul Fatah, Pertamina Foundation, Ikatan Duta Komunikasi Unsri, Cogito, Sriwijaya Membaca, dan Rumah Belajar Ceria yang telah memberikan warna selama perkuliahan dan selalu mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Teman-Teman Ilmu Komunikasi 2018 Indralaya yang selalu saling membantu, mendukung, dan mendoakan satu sama lain. Semangat guys!

Semoga semua bantu yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dalam penulisan skripsi ini tentunya banyak

kekurangan, baik dari kualitas maupun kuantitats dari materi penelitian yang disajikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pendidikan dimasa yang akan datang.

Indralaya, 14 Februari 2022

Melisa Nurmaulina

07031181823026

## ABSTRAK

**Melisa Nurmaulina, 2022, Difusi Inovasi Penggunaan dan Pemanfaatan Aplikasi Senyum oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang. Dibimbing Oleh Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si Miftha Pratiwi S.I.Kom., M.I.Kom**

Aplikasi Senyum merupakan aplikasi berbasis digital terbaru oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang yang dirilis pada tahun 2021. Sebagai Aplikasi berbasis digital terbaru, peningkatan jumlah pengguna dalam kurun waktu yang relatif singkat tentu tidak terlepas dari difusi inovasi yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang dan beberapa instansi lainnya. Melalui metode kualitatif, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses difusi inovasi penggunaan dan pemanfaatan Aplikasi Senyum oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang sebagai instansi pelaksana teknis di Kota Pangkalpinang. Penelitian ini menggunakan teori Difusi Inovasi oleh Everett M. Rogers. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses difusi inovasi Aplikasi Senyum yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang telah memenuhi unsur-unsur dan dilakukan secara baik, diantaranya Inovasi, Jangka Waktu, dan Sistem Sosial. Sementara itu, unsur Saluran Komunikasi belum diterapkan secara maksimal.

**Kata Kunci : Aplikasi Senyum, Difusi Inovasi, Diskominfo Pangkalpinang**

**Pembimbing I**



**Dr. Hj. Retna Mahriani M.Si**  
NIP. 196012091989122001

**Pembimbing II**



**Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom**  
NIP.199205312019032018

**Indralaya, Februari 2022**

**Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya**



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

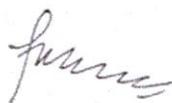
## ABSTRACT

**Melisa Nurmaulina, 2022, Diffusion of Innovation in the Use and Utilization of Smile Applications by the Department Communication and Information Technology Pangkalpinang City. Supervised by Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si Miftha Pratiwi S.I.Kom., M.I.Kom.**

*The Smile application is the latest digital-based application by the Pangkalpinang City Communication and Information Department which was released in 2021. As the latest digital-based application, the increasing numbers of users in a relatively short period of time cannot be separated from the diffusion of innovations carried out by the Communication and Information Department of Pangkalpinang City and several other agencies. Through qualitative methods, this study aims to determine how the process of diffusion of innovation in the use and utilization of the Smile Application is carried out by the Communications and Information Office of Pangkalpinang City as a technical implementing agency in Pangkalpinang City. This research uses the theory of Diffusion of Innovation by Evert M. Rogers. Data collection techniques on this study were carried out through in-depth interviews, observation, and documentation studies. The results showed that the diffusion process of the Smile Application innovation carried out by the Pangkalpinang City Communication and Information Office had fulfilled the elements and has been carried out well, namely Innovation, Time Period, and Social System. Meanwhile, the elements of Communication Channels have not been implemented optimally.*

**Keywords: Smile Application, Diffusion of Innovation, Department Communication and Information**

Advisor I



**Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si**  
NIP. 196012091989122001

Advisor II



**Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom**  
NIP.199205312019032018

Indralaya, February 2022

Head of Communication Science Studies Program  
Faculty of Social and Political Science  
Sriwijaya University



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

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN KOMPREHENSIF .....</b>	<b>1</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>1</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>2</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>2</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>7</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>7</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>9</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>13</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>14</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>15</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>16</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>17</b>
1.1 Latar Belakang .....	17
1.1.1 Kota Pangkalpinang menjadi salah satu kota yang memiliki perkembangan dan pertumbuhan yang pesat dalam tiga tahun terakhir .....	19
1.1.2 Belum optimalnya sarana dan prasarana untuk menyampaikan Informasi berbasis digital kepada masyarakat .....	22
1.1.3 Aplikasi Senyum merupakan aplikasi berbasis digital di kota Pangkalpinang yang membantu masyarakat untuk mendapat informasi secara praktis.....	24
1.2 Rumusan Masalah .....	29
1.3 Tujuan Penelitian.....	29
1.4 Manfaat Penelitian.....	29
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	29
1.4.2 Manfaat Praktis.....	29
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>30</b>
2.1 Landasan Teori.....	30
2.2 Proses Komunikasi.....	30

2.3 Komunikasi Massa .....	32
2.4 Beberapa Teori Difusi Inovasi .....	32
2.4.1 Teori Difusi Inovasi Menurut Everet M.Rogers (1964) .....	32
2.4.2 Teori Kurva S dari Adopsi Inovasi Menurut Gabriel Tarde (1930) .....	33
2.5 Teori Yang Digunakan .....	34
2.6 Elemen Difusi Inovasi .....	34
2.7 Karakteristik Inovasi .....	37
2.7.1 Keuntungan Relatif ( <i>Relative Advantages</i> ) .....	37
2.7.2 Keserasian ( <i>Compability</i> ) .....	38
2.7.3 Kerumitan ( <i>Complexity</i> ) .....	38
2.7.4 Ketercobaan ( <i>Trialability</i> ) .....	38
2.7.5 Kemampuan diamati ( <i>Observability</i> ) .....	38
2.8 Kerangka Teori .....	39
2.9 Kerangka Pemikiran .....	45
2.10 Penelitian Terdahulu .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
3.1 Desain Penelitian .....	50
3.2 Definisi Konsep .....	50
3.2.1 Difusi Inovasi .....	51
3.2.2 Aplikasi Senyum .....	51
3.2.3 Dinas Komunikasi dan Informatika .....	51
3.3 Fokus Penelitian .....	52
3.4 Unit Analisis .....	54
3.4.1 Unit Analisis .....	54
3.4.2 Unit Observasi .....	54
3.5 Informan Penelitian .....	54
3.5.1 Metode Penentuan Informan .....	54
3.5.2 Informan .....	55
3.5.3 Informan Kunci .....	55

3.5.4 Informan Pendukung .....	55
3.6 Jenis dan Sumber Data .....	55
3.6.1 Jenis Data.....	55
3.6.2 Sumber Data .....	56
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	57
3.7.1 Wawancara Mendalam .....	57
3.7.2 Observasi .....	57
3.7.3 Studi Dokumentasi .....	58
3.8 Teknik Keabsahan Data .....	58
3.8.1 Triangulasi Sumber.....	58
3.8.2 Triangulasi Teknik.....	59
3.8.3 Triangulasi Waktu .....	59
3.9 Teknik Analisis Data.....	59
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....</b>	<b>61</b>
4.1 Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika .....	61
4.2 Tujuan, Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang... 63	
4.2.1 Tujuan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang.....	63
4.2.2 Visi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang .....	64
4.2.3 Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang.....	64
4.3 Makna Logo Perusahaan .....	64
4.3.1 Simbol Logo .....	65
4.3.2 Warna Logo .....	65
4.3.2 Tipe Tulisan.....	66
4.4 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang .....	66
4.5 Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi .....	67
4.6 Aplikasi Senyum .....	67
4.7 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang.....	70
<b>BAB V HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>71</b>
5.1 Analisis Mengenai Inovasi .....	73

5.1.1 Keuntungan Relatif (Relative Advantage) .....	75
5.1.2 Keserasian (Compatibility) .....	77
5.1.3 Kerumitan (Complexity).....	79
5.1.4 Ketercobaan (Trialability) .....	81
5.1.5 Keterlihatan (Observability) .....	82
5.2 Analisis Saluran Komunikasi .....	83
5.2.1 Saluran Komunikasi Interpersonal .....	84
5.2.2 Saluran Media Massa.....	86
5.3 Analisis Jangka Waktu .....	88
5.3.1 Proses Pengambilan Keputusan oleh Individu .....	88
5.3.2 Tingkat Kecepatan Mengadopsi Inovasi .....	89
5.3.3 Jumlah Anggota Sistem Sosial yang mengadopsi Inovasi .....	92
5.4 Analisis Sistem Sosial .....	93
5.4.1 Struktur Sosial .....	93
5.4.2 Sistem Norma .....	95
5.4.3 Pemuka Pendapat dan Agen Perubahan .....	96
5.4.4 Tipe dari Keputusan Inovasi.....	97
5.4.5 Konsekuensi dari Suatu Inovasi .....	98
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>101</b>
6.1 Kesimpulan.....	101
6.2 Saran.....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>105</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1. Data Produk Domestik Regional Bruto Atas Dasar Konstan Menurut Lapangan Usaha di Kota Pangkalpinang .....	19
Tabel 1.2. Jumlah Kelompok Pengguna Aplikasi Senyum di 7 Kecamatan Kota Pangkalpinang.....	27
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	46
Tabel 3.1. Fokus Penelitian.....	52
Tabel 4.1. Tabel Kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang Perilisan dan Sosialisasi Aplikasi Senyum Tahun 2020-2022.....	69
Tabel 5.1. Keuntungan Relatif Inovasi .....	76

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1. Alur Pemikiran.....	45
--------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Populasi Pengguna Internet.....	18
Gambar 1.2. Laman Aplikasi Senyum .....	25
Gambar 1.3. Laman Penggunaan Aplikasi Senyum .....	26
Gambar 4.1. Logo Perusahaan .....	64
Gambar 4.2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang.....	66
Gambar 4.3. Brosur Aplikasi Senyum .....	67
Gambar 4.4. Proses Penggunaan Aplikasi <i>Auto Smile</i> .....	68
Gambar 4.5. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang .....	70
Gambar 5.1. Sosialisasi Aplikasi Senyum oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang kepada ASN dan masyarakat Kota Pangkalpinang .....	85

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- LAMPIRAN I : Pedoman Wawancara
- LAMPIRAN II : Transkrip Wawancara
- LAMPIRAN III : Catatan Observasi
- LAMPIRAN IV : Dokumentasi Wawancara dan Observasi
- LAMPIRAN V : Plagiarisme

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Masyarakat merupakan kesatuan hidup manusia yang mempunyai pandangan dan pemahaman mengenai sistem sosial dan lingkungan untuk meningkatkan kualitas hidup. Ikut berpartisipasi dalam perkembangan suatu daerah dengan memenuhi kebutuhan masyarakat merupakan salah satu faktor pendukung untuk menuju perubahan yang lebih baik lagi. Saat ini, kemajuan teknologi membuat masyarakat menjadi lebih mudah dan praktis dalam mendapatkan serta mengakses informasi yang dibutuhkan untuk membentuk perilaku masyarakat tersebut.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 dalam Pasal F tentang Keterbukaan Informasi Publik, disebutkan bahwa undang-undang keterbukaan informasi penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan hak setiap orang untuk memperoleh informasi, lalu Kewajiban Badan Publik dalam melayani dan menyediakan permintaan informasi secara professional serta membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi yang bersifat terbatas. Hal inilah yang menjadi tugas dan kewenangan pemerintah daerah menyampaikan dan memenuhi hak mengenai informasi bagi masyarakat tersebut.

Pemerintah sebagai lembaga swadaya masyarakat yang bersifat terbuka memiliki esensi dalam menyampaikan gagasan yang diciptakan untuk masyarakat. (Hertati dkk, 2016:284). Dengan adanya kemajuan teknologi informasi saat ini, tidak terlepas dari globalisasi yang membawa perubahan besar bagi masyarakat untuk melaksanakan tugas pemerintahan. Maka dari itu, pemerintah sebagai komunikator mempunyai peran penting dalam menyampaikan gagasan yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat.

Dewasa ini, hampir seluruh lapisan masyarakat memiliki media sosial sebagai sarana dalam menjalin komunikasi. Salah satu fungsi dari komunikasi adalah untuk memperbaiki hubungan sosial, dan untuk keberlangsungan hidup dalam masyarakat. (Mulyana, 2016:70), Pada hakikatnya, komunikasi terjadi didorong oleh kebutuhan

dengan saling bertukarnya informasi antara Pemerintah dengan masyarakat agar terjadi sebuah kesepakatan untuk melakukan perubahan sosial yang lebih baik lagi.

Saat ini, aktivitas komunikasi yang dialami oleh masyarakat di era keterbukaan informasi dengan adanya internet. Internet adalah media komunikasi masyarakat yang penting dan dapat terhubung terhadap semua orang tanpa harus merasa terhalang oleh jarak, serta berupa teks digital yang dapat dimodifikasi secara praktis. Internet kerap kali menjadi platform yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, ditambah masyarakat mengalami perubahan dan kebiasaan baru akibat pandemi Covid-19.



**Gambar 1.0.1. Populasi Pengguna Internet**

*Sumber : wearesosial.com (Data tahun 2021)*

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) jumlah pengguna internet di Indonesia pada bulan Januari 2021 sebesar 202,6 juta dari total populasi penduduk Indonesia yang berjumlah 274,9 juta individu. Jumlah pengguna internet di Indonesia pada setiap tahunnya meningkat dari tahun sebelumnya. *We Are Social* menemukan adanya peningkatan aktif menggunakan internet dari tahun sebelumnya.

Dalam hal ini, internet dimanfaatkan sebagai media komunikasi yang efektif untuk menjangkau semua orang untuk berinteraksi oleh pemerintah. Pemerintah harus mewujudkan fungsi-fungsi pemerintahan yang baik dengan menciptakan banyak inovasi baru sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini, khususnya di Kota

Pangkalpinang yang daerahnya mengalami perkembangan dalam tiga tahun terakhir. Saat ini sedang dalam proses melakukan tahap perubahan di masyarakat Kota Pangkalpinang.

Adapun beberapa alasan yang mendasari penelitian ini, diantaranya :

### **1.1.1 Kota Pangkalpinang menjadi salah satu kota yang memiliki perkembangan dan pertumbuhan yang pesat dalam tiga tahun terakhir**

Kota Pangkalpinang merupakan ibukota dari Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Kota ini mengalami kemajuan dalam tiga tahun terakhir pada pembangunan daerah. Selain itu, Kota Pangkalpinang menjadi pusat aktivitas, industri pengolahan yang memacu pertumbuhan pariwisata di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Berikut ini Data Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) untuk mengetahui perkembangan perekonomian Kota Pangkalpinang yaitu :

**Tabel 1.1.**  
**Data Produk Domestik Regional Bruto Atas Dasar Konstan Menurut Lapangan Usaha di Kota Pangkalpinang**

<b>Lapangan Usaha</b>		<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
A	Pertanian, Perikanan dan Kehutanan	384.696	365.452	397.738	410.550	433.876
B	Industri Pengolahan	1.615.041	167.151	1.613.426	1.440.107	1.375.010
C	Pengadaan Listrik dan Gas	5.522	5.791	6.166	8.090	8.165
D	Pengadaan Air : Pengelolaan Sampah, Limbah,	2.358	2.538	2.399	2.448	2.585

	dan Daun					
E	Konstruksi	819.009	873.932	929.328	1.023.106	10.082.16
F	Reparasi Mobil dan Sepeda : Perdagangan Besar dan Eceran	2.111.081	2.250.878	2.358.470	242.063	2.268.144
G	Transportasi dan Pergudangan	470.604	510.771	547.956	574.262	520.727
H	Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum	262.199	278.720	290.796	327.262	311.725
I	Informasi dan Komunikasi	289.701	316.080	363.155	426.997	505.466
J	Jasa Keuangan dan Asuransi	368.711	378.248	415.292	437.809	408.381
K	Real Estat	403.162	422.097	461.822	471.778	49.117
L	Jasa Perusahaan	37.596	38.378	41.041	41.945	34.521
M	Administrasi Pemerintahan, Pertahanan, dan Jaminan	516157	541.873	595.406	654.350	610.081
N	Jasa Pendidikan	366604	383.361	419.786	456.365	452.243
O	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	152560	164.894	172.563	191.122	193.340
P	Jasa lainnya	140985	154.318	166.808	185.213	174.213
	Produk Domestik Regional Bruto	7.945.986	8.358.482	8.782.789	9.071.472	8.797.810

**Sumber** : Diolah oleh peneliti

Data pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa perekonomian Kota Pangkalpinang 2020 ditunjang oleh Industri Pengolahan dan Perdagangan Besar. Masing-masing kategori lapangan usaha ini memberikan kontribusi sebesar 26,04 persen dan 12,77 persen. Sebagai ibu kota provinsi, Pangkalpinang menjadi pusat perdagangan dan pembangunan di Pulau Bangka. Akan tetapi, pada tahun 2020 Laju Pertumbuhan PDRB mengalami kontraksi sebesar -3,02 dibandingkan tahun sebelumnya ([pangkalpinangkota.bps.go.id](http://pangkalpinangkota.bps.go.id)), hal ini dikarenakan terjadinya pandemi Covid-19 yang berimbas pada hampir seluruh lapangan usaha perekonomian mengalami keterlambatan.

Terlepas dari tantangan global karena pengaruh Covid-19 saat ini, Pemerintah tetap melaksanakan pembangunan seperti infrastruktur publik, mengoptimalkan penataan ruang wilayah guna meningkatkan kualitas lingkungan hidup, serta pemanfaatan sumber daya daerah ([diskominfo.pangkalpinangkota.go.id](http://diskominfo.pangkalpinangkota.go.id)). Dilihat dari adanya Pembangunan seperti Kota-Kota besar lainnya, Kota Pangkalpinang juga mulai menghadirkan Grab dan Gojek sebagai alat transportasi pada Tanggal 18 Mei 2018.

Menurut Badan Pusat Statistik Pangkalpinang, Kota Pangkalpinang mempunyai 17.308 UMKM atau 14% dari total keseluruhan industri UMKM se-Provinsi. Rasio kewirausahaan di Pangkalpinang ini mencapai 2,75% dan paling tinggi di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ([pangkalpinangkota.bps.go.id](http://pangkalpinangkota.bps.go.id)). Selain itu, adanya pembangunan *Icon Mall Transmart*, *Jco*, *Pizza Hut*, *Mcd Donald*, Pemasangan Lampu Jalan sebanyak 536 Titik, Tugu 0 Kilometer Pulau Bangka, Tugu Simbol Siwar Panang sebagai estetika budaya, Pembaharuan Alun-Alun Taman Merdeka, Pemasangan Lampion di kawasan Tionghoa, dan lain sebagainya yang membuktikan bahwa Kota Pangkalpinang mengalami perkembangan secara signifikan selama 3 tahun terakhir.

Dengan adanya interaksi antara Pemerintah dan masyarakat untuk membentuk komunikasi secara efektif dan menyampaikan informasi secara praktis, maka Pemerintah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika menjadi wadah dalam menyampaikan informasi pelayanan langsung kepada masyarakat.

### **1.1.2 Belum optimalnya sarana dan prasarana untuk menyampaikan Informasi berbasis digital kepada masyarakat**

Adanya informasi yang minim didapatkan oleh masyarakat dari aspek sosial, ekonomi, budaya menuntut Pemerintah turut andil dalam mewujudkan perubahan daerah menjadi lebih baik lagi. Pemerintah harus tanggap mengambil keputusan yang bersifat sistematis dan terancang, sehingga dapat menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah pusat maupun daerah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berbasis digital yang cenderung berpengaruh pada kehidupan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah untuk meningkatkan potensi pariwisata dan tantangan untuk meningkatkan daya tarik daerah. Dalam Rancangan Akhir Perubahan Renstra Dinas Pariwisata Kota Pangkalpinang pada tahun 2018-2023 menguraikan masih lemahnya koordinasi dan terbatasnya jumlah sarana dan fasilitas umum dalam mendukung pariwisata, salah satunya adalah informasi mengenai pariwisata tersebut yang berbasis digital.

Pemerintah Kota Pangkalpinang harus menyampaikan sebuah gagasan atau informasi kepada masyarakat secara komprehensif. Masyarakat Kota Pangkalpinang juga bisa memberikan gagasan kepada pemerintah mengenai apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang sebagai wadah masyarakat dalam mendapatkan informasi sesuai dengan visi dan misinya yaitu mewujudkan Kota Pangkalpinang sebagai Kota yang Sejahtera, Nyaman, Unggul dan Makmur.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang memberikan pelayanan informasi publik serta memiliki tugas menyiapkan bahan pelayanan informasi publik dalam menyampaikan informasi secara terbuka dan bermanfaat untuk masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika ini memiliki program pembinaan informasi publik yang

merupakan penyebaran informasi kepada masyarakat, khalayak, dan seluruh lapisan elemen masyarakat ([diskominfo.pangkalpinangkota.go.id](http://diskominfo.pangkalpinangkota.go.id))

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang merancang dan mengembangkan aplikasi layanan terhadap masyarakat yang diberi nama Senyum, yaitu *“Semue Bise Nyari Informasi Umum”*. Aplikasi ini merupakan layanan informasi berbasis digital yang sedang dirancang dan dikembangkan. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi mulai dari pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, perkembangan covid-19 di Kota Pangkalpinang, pelayanan perizinan penanaman modal, perdagangan, industri, aspek sosial dan budaya, dan berbagai informasi lainnya.

Ada beberapa aplikasi di Indonesia, khususnya di Pulau Sumatera yang berbasis digital adalah Aplikasi Giwang (Genta Informatif Wisata Andalan yang Nyaman dan Gempita) di Provinsi Sumatera Selatan, Aplikasi Sipantau di Provinsi Sumatera Barat, Aplikasi Halaman Kampung di Provinsi Riau, dan Aplikasi iJambiKota di Provinsi Jambi. Aplikasi berbasis digital yang digunakan pada setiap provinsi, menjadi inovasi yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik dan mampu menyampaikan informasi yang efektif kepada masyarakat.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kepala Bidang Penyelenggaraan *E-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Pangkalpinang yakni :

*“Aplikasi senyum diluncurkan dalam rangka menghadapi era digitalisasi, dimana saat ini Kota Pangkalpinang menjadi kota yang berpotensi untuk berkembang. Kami berharap dengan adanya aplikasi senyum ini, dapat mempermudah masyarakat mendapatkan informasi yang dibutuhkan di Kota Pangkalpinang tanpa harus datang ke Kelurahan, Kecamatan, Diskominfo, bahkan Pemerintah Kota Pangkalpinang. Selain itu, masyarakat Kota Pangkalpinang juga dapat melakukan laporan pengaduan atau layanan informasi yang dibutuhkan secara langsung kepada ODP*

*terkait tanpa melalui prosedur walikota terlebih dahulu.” (Sumber: wawancara dengan Bapak Suranto, sebagai Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang pada tanggal 17 September 2020).*

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dan disertai dengan data di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang, penulis memahami bahwa aplikasi senyum yang berbasis digital mempunyai pengaruh yang besar dalam membantu mengkomunikasikan pemerintah dengan masyarakat mengenai informasi-informasi dalam kehidupan sehari-hari.

### **1.13 Aplikasi Senyum merupakan aplikasi berbasis digital di kota Pangkalpinang yang membantu masyarakat untuk mendapat informasi secara praktis.**

Aplikasi Senyum merupakan inovasi dan Dinas Komunikasi dan Informatika yang memanfaatkan Whatsapp Gateway API dan situs website. Aplikasi Senyum buatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang yang dirilis pada tanggal 17 September 2021 menjadi wadah untuk masyarakat Kota Pangkalpinang dalam mendapatkan informasi pelayanan yang diberikan oleh seluruh Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang.

Penggunaan Aplikasi senyum ini memanfaatkan *autoreplay chat* sehingga dapat membalas pesan dengan hitungan detik otomatis kepada masyarakat menggunakan keyword tertentu yang telah disediakan pada laman Aplikasi Senyum tersebut. Melalui layanan Aplikasi Senyum ini, diharapkan pemanfaatannya terhadap masyarakat dapat memperoleh data atau informasi secara cepat tanggap, tepat, dan akurat serta dapat membantu pemerintah dalam memberikan saran, kritik, atau gagasan sebagai wadah pusat pengaduan tentang situasi yang terjadi disepertaran Kota Pangkalpinang yang dapat dijangkau, serta praktis oleh seluruh lapisan Masyarakat Kota Pangkalpinang.

Aplikasi Senyum ini tidak hanya diperuntukkan untuk masyarakat Kota Pangkalpinang saja, tetapi juga dapat diakses bagi masyarakat luar yang berkunjung ke Kota Pangkalpinang. Layanan aplikasi senyum ini juga digunakan Pemerintah Kota Pangkalpinang untuk memperoleh informasi perkembangan terkait Covid-19 terkini, dinamika harga sembako, mengetahui persyaratan terkait pembuatan KTP, KK, maupun KIA serta informasi terkait persyaratan untuk mengajukan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) atau digunakan masyarakat untuk melaporkan kejadian yang terjadi di Kota Pangkalpinang terkait sarana dan prasarana ([senyum.pangkalpinangkota.go.id](http://senyum.pangkalpinangkota.go.id))

Dengan adanya Aplikasi Senyum, Pemerintah Kota Pangkalpinang telah mengubah paradigma melalui *smartphone* dan koneksi internet. Aplikasi Senyum menjadi salah satu bentuk inovasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang dalam mendapatkan informasi selaras dengan kebutuhan. Adapun laman yang terdapat pada Aplikasi Senyum adalah sebagai berikut :



**Gambar 1.0.2. Laman Aplikasi Senyum**

Sumber : Dokumen Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang

Dari Gambar 1.2, Aplikasi Senyum terdiri memuat 3 pelayanan bentuk pada aplikasi dan website *senyum.pangkalpinang.go.id*. Pelayanan tersebut terdiri dari *Autoreply Chat*, Pusat Pengaduan, serta Saran dan Kritik. Inovasi ini memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja dan pencapaian visi misi Kota Pangkalpinang yang lebih baik.

Apalagi pada saat pandemi ini, banyak masyarakat tidak terjun kelapangan langsung untuk mendapatkan informasi yang jauh dari lokasinya.

Untuk dapat mengakses aplikasi senyum tersebut, masyarakat harus menggunakan koneksi internet yang baik, sehingga pada saat membuka laman aplikasi senyum pada *browser* tidak mengalami hambatan. Aplikasi Senyum terdapat menu “Petunjuk Penggunaan” pada laman browser. Selain Website, ada penambahan fitur baru, yaitu menu *Autoreply* melalui *Whatsapp*.

Aplikasi Senyum memuat beberapa informasi lainnya, yaitu :



**Gambar 1.0.3. Laman Penggunaan Aplikasi Senyum**

*Sumber : www. senyum.pangkalpinangkota.go.id (diakses pada 29 September 2021)*

Aplikasi Senyum (*Semue Bise Nyari Informasi Umum*) menjadi aplikasi yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Pangkalpinang dalam berbagai aspek. Dapat dilihat dari gambar 1.3 bahwa Aplikasi Senyum memuat 3 keunggulan Aplikasi Senyum, yaitu *Fresh Facts*, *User Friendly*, dan *Fast Respond 24/7*. *Fresh Facts* menyatakan bahwa masyarakat yang menggunakan Aplikasi Senyum menyediakan informasi yang akurat, terdata dan terkini dari ODP terkait, sehingga akan memungkinkan

masyarakat Kota Pangkalpinang untuk mengetahui info yang dibutuhkan secara *up to date* ([senyum.pangkalpinangkota.go.id](http://senyum.pangkalpinangkota.go.id)).

Pada aspek *User Friendly*, Aplikasi Senyum dirancang untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat sehingga mudah untuk digunakan. Kemudian, yang terakhir adalah *Fast Respond 24/7* yaitu selain membuka dari browser juga, Aplikasi Senyum memanfaatkan Autotreply pada Whatsapp untuk mendapatkan jawaban seputar informasi Kota Pangkalpinang atau hendak melakukan pengaduan selama 24 jam dalam 7 hari.

**Tabel 1.2.**

**Jumlah Kelompok Pengguna Aplikasi Senyum di 7 Kecamatan Kota Pangkalpinang**

NO	Nama Kecamatan	Jumlah Pengguna		
		Oktober 2021	November 2021	Desember 2021
1	Bukit Intan	8	15	21
2	Taman Sari	10	15	19
3	Pangkal Balam	7	16	20
4	Rangkui	9	13	15
5	Gerunggang	17	24	30
6	Gabek	5	10	14
7	Girimaya	10	18	21

**Sumber :** Diolah oleh Peneliti

Pada Tabel 1.2 menunjukkan total pengunjung situs Aplikasi Senyum yang belum merata. Hanya ada beberapa kecamatan yang sudah banyak menggunakan Aplikasi Senyum, namun ada beberapa daerah yang belum mengetahui dan menggunakan Aplikasi Senyum. Inovasi yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang memanfaatkan teknologi informasi yang menjadi media komunikasi paling praktis di masyarakat. Hal ini menjadi kesempatan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan informasi

yang lebih baik lagi melalui Aplikasi Senyum sebagai pelayanan publik yang dapat diakses melalui *smartphone*.

Teori Difusi Inovasi dapat digunakan karena inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti ini. Sebuah inovasi baru di Kota Pangkalpinang yang menggabungkan pelayanan dari beberapa ODP (Organisasi Perangkat Daerah) didalam 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 Pangkalpinang dalam mencapai peningkatan kinerja dan tujuan yang lebih baik.

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

Aplikasi Senyum oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang merupakan sebuah inovasi yang bertujuan untuk membuat perubahan sosial pada masyarakat. Difusi Inovasi akan melihat bagaimana upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang dapat membuat masyarakatnya mengadopsi Aplikasi Senyum, agar inovasi yang telah dibuat tertuju tepat sasaran dan dapat diterima serta dipergunakan dimasyarakat kota Pangkalpinang.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Difusi Inovasi Penggunaan dan Pemanfaatan Aplikasi Senyum oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang”** untuk melihat bagaimana upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang dalam menganjurkan masyarakat untuk mengadopsi inovasi Aplikasi Senyum agar dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Proses Difusi Inovasi Aplikasi Senyum yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses difusi inovasi Aplikasi Senyum yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Bagi mahasiswa mendapatkan pengetahuan mengenai adopsi difusi inovasi teknologi yaitu Aplikasi Senyum oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang
2. Memberikan sumbangsih ilmiah yang bermanfaat untuk ilmu sosial, khususnya ilmu komunikasi mengenai difusi inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat sebagai referensi untuk melakukan penelitian-penelitian lainnya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang dalam mengkomunikasikan inovasi kepada masyarakat dan dapat meningkatkan pelayanan khususnya dalam menyebarluaskan informasi.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Aw, Suranto. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Ardianto, Elvinaro. (2009). *Metode Penelitian Untuk Public Relations: Kuantitatif dan Kualitatif*. Sembiosa Rekatama Media, Jakarta.
- Arifianto, S. (2013). *Dinamika Perkembangan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Serta Implikasinya di Masyarakat*. Jakarta: Media Bangsa
- Cangara, H. (2016). Pengantar Ilmu Komunikasi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Deddy Mulyana. (2019). *Pengantar Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Erliana, H. (2014). Paradigma Komunikasi Pemerintahan. *Jurnal Komunikasi Pemerintahan*, 54.
- Harun, R. E. A. (2013). *Komunikasi Pembangunan dan Perubahan Sosial* (1st ed., Vol. 53, Issue 9). PT Rajagrafindo Persada.
- Hubies, A. V. S. (2016). *Komunikasi Inovasi*. Dwi Citra Grafindo.
- Hutagalung, S. S., & Hermawan, D. (2018). Membangun Inovasi Pemerintah Daerah. In *Deepublish*. Deepublish. <http://repository.lppm.unila.ac.id>
- J. Baran, Stanley. (2011). *Pengantar Komunikasi Massa Literasi Media dan Budaya*. Jakarta : Salemba Humanika
- Kriyanto, Rachmat. (2012). *Teknik Praktik Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana
- Lexy. (2017). *Moleong, Metodologi Penelitian kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- M. Rogers, Everett. (1986). *Communication Techonology The New Mediain Society*. New York: The Free Press.
- M.Rogers, Everett. (1983). *Diffusion Of Innovations Third Edition*. New York:

The Free Press.

Morisan, dkk. (2013). *Teori Komunikasi Massa*. Bogor : Ghalia Indonesia

Muhammad, A. (2011). *Komunikasi Organisasi*. Yayasan Kita Menulis.

Mumtazinur. (2006). *Ilmu Sosial Dan Budaya Dasar* (Vol. 148). Kencana.

Ruben Brent D, dkk. (2013). *Komunikasi dan Perilaku Manusia*. Jakarta : PT Grafindo.

Siti, N. M. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. In *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. UGM PRESS.

Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In *Koleksi Buku UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang*. Alfabeta.

Suprpto, Tommy. (2011). Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi. Yogyakarta : MedPress.

Vitalaya, A. (2018). *Komunikasi Inovasi Edisi 2* (E. Purwanto (ed.); 2nd ed.). Jaya Abadi Utama

## Jurnal

- Ahmad, R. (2016). Difusi Inovasi Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Akan Kelestarian Lingkungan. *SOSIETAS*, 6(2).
- Alkornia, S. (2018). Difusi Inovasi Teknologi Green House di Kalangan Petani Mangga (Studi Kualitatif terhadap Upaya Pengembangan Green House di SKB Situbondo). *KANAL: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 75. <https://doi.org/10.21070/kanal.v5i1.1462>
- Fatonah, S., & Afifi, S. (2008). Difusi Inovasi Teknologi Tepat Guna di Kalangan Wanita Pengusaha di Desa Kasongan Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1), 41–56.
- Febriana, K. A., & Setiawan, Y. B. (2016). Komunikasi dalam Difusi Inovasi Kerajinan Enceng Gondok di Desa Tuntang, Kabupaten Semarang. *Jurnal the Messenger*, 8(1), 17–26.
- Girsang, L. R., & Situmeang, I. O. (2014). Implementasi Difusi Inovasi Pada Sistem Sosial Terkait Dengan Penggunaan E-Ticketing Sebagai Pengganti Pembayaran .... *SEMIOTIKA: Jurnal Komunikasi*, 8(2), 188–216.
- Karlina, R. (2011). *Studi Difusi Inovasi Program Layanan Listrik Prabayar PT. PLN (PERSERO) APJ Surakarta Terhadap Adopsi Inovasi pada Masyarakat Surakarta*.
- Lexy. (2017). *Moleong, Metodologi Penelitian kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Linton, J. (1998). Diffusion of innovations. In *Circuits Assembly* (5th ed., Vol. 9, Issue 4). The Free Press. <https://doi.org/10.4324/9781003184119-7>
- Maghda, A. (2017). DIFUSI INOVASI PROGRAM SOS CHILDREN’S VILLAGES (Studi Deskriptif Kualitatif Penyebaran dan Penerimaan Inovasi Program Pemberdayaan Masyarakat SOS Children’s Villages di Kecamatan Banyumanik Kabupaten Semarang). *Occupational Medicine*, 53(4), 130.
- Siti, N. M. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. In *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi: Vol. VI* (Issue 1). UGM PRESS.

Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In *Koleksi Buku UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang* (Vol. 0, Issue 0). Alfabeta.

## **SKRIPSI DAN THESIS**

APRILLIANI, T., Nomaini, F., & Madri Bafadhal, O. (2019). *DIFUSI INOVASI PROGRAM LISTRIK DESA (LISDES) PT. PLN (PERSERO) WS2JB DI DESA BITIS KECAMATAN GELUMBANG KABUPATEN MUARA ENIM*. Sriwijaya University.

Fitriani, A. N. (2016). *Difusi Inovasi Layanan Pemesanan Transportasi Berbasis Online GO-JEK= Diffusion of Innovation of Online-based Transportation Booking Service GO-JEK*.

Wardani, N. S. K., Setyawan, S., & Kom, M. I. (2018). *Adopsi Inovasi Aplikasi Suket (Surat Keterangan) Mobile (Studi Deskriptif Kualitatif Adopsi Aplikasi Suket Mobile Di Desa Tangkil Kabupaten Sragen)*. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/69044>

Wibowo, I. T. (2019). Proses Difusi Inovasi Program Sakti (Studi Kasus Proses Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Ditjen Perbendaharaan di DI Yogyakarta Tahun 2018). *Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik*, 4(4), 323–337.

WIJAYA, M. A., Nisyak, H., & Bafadhal, O. M. (2019). *DIFUSI INOVASI PEMANFAATAN APLIKASI SMARTVOICE PADA PENYANDANG TUNANETRA DI SLB A PRPCN PALEMBANG*. Sriwijaya University.

## **SUMBER-SUMBER LAIN**

Badan Pusat Statistik Kota Pangkalpinang. (2020). Produk Domestik Bruto. <https://pangkalpinangkota.bps.go.id/>

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pangkalpinang. (2020). Aplikasi Senyum.  
Diskominfo.pangkalpinang.go.id

