DIFUSI INOVASI MYKEBUMEN SUPERAPP DALAM PENERAPAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DI KABUPATEN KEBUMEN

Aisyah Amalia Zahra
NPP. 33.0427
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: aisyah.amlzzhra@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Ismail Nurdin, M.Si.
Email: ismailnurdin@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: *The MyKebumen SuperApp was developed as an integrated digital service platform to support the Electronic-Based Government System in Kebumen Regency. However, public adoption remains limited and application use is still dominated by civil servants because personnel administration services are integrated into the platform.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the diffusion of the MyKebumen SuperApp innovation and its role in implementing the Electronic-Based Government System in Kebumen Regency.* ***Method:*** *The study used a qualitative descriptive approach. Data were collected through interviews with eleven purposively selected informants, observation, and documentation from 5 to 23 January 2026. Data were analyzed through reduction, display, and conclusion drawing with NVivo 15, while validity was examined through source and technique triangulation.* ***Result:*** *The innovation diffusion process has passed through knowledge, persuasion, decision, implementation, and confirmation stages. Civil servants showed stronger knowledge and routine use because MyPresence and MyActivity were linked to work obligations. Public users generally viewed the application positively, but awareness, digital literacy, platform availability, and service habits affected adoption. MyKebumen improved service accessibility, efficiency, inter-agency integration, transparency, participation, and digital administration. The study recorded 16,556 user accounts, while interviews and documentation showed that usage was still concentrated among internal government users.* ***Conclusion:*** *MyKebumen has supported SPBE implementation in Kebumen Regency, but broader public adoption requires continuous socialization, user-centered service improvement, reliable infrastructure, cross-agency integration, and wider platform access.*
Keywords: *Digital Public Services; Diffusion of Innovation; MyKebumen SuperApp; SPBE*

ABSTRAK

Permasalahan: MyKebumen SuperApp dikembangkan sebagai platform layanan digital terpadu untuk mendukung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Kebumen. Namun, adopsi masyarakat belum optimal dan penggunaan aplikasi masih didominasi ASN karena layanan administrasi kepegawaian terhubung dalam platform. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis difusi inovasi MyKebumen SuperApp dan perannya dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Kebumen. **Metode:** Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara terhadap sebelas informan yang dipilih secara purposive, observasi, dan dokumentasi pada 5–23 Januari 2026. Analisis dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan dengan bantuan NVivo 15. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik. **Hasil/Temuan:** Difusi inovasi telah melalui tahap

knowledge, persuasion, decision, implementation, dan confirmation. ASN memiliki pengetahuan dan penggunaan rutin yang lebih tinggi karena MyPresence dan MyActivity berkaitan dengan kewajiban kerja. Masyarakat menilai aplikasi bermanfaat, tetapi tingkat pengetahuan, literasi digital, ketersediaan platform, dan kebiasaan pelayanan memengaruhi keputusan penggunaan. MyKebumen meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, integrasi layanan antar-OPD, transparansi, partisipasi, dan digitalisasi administrasi. Penelitian mencatat 16.556 akun pengguna, tetapi hasil wawancara dan dokumentasi menunjukkan penggunaan masih terkonsentrasi pada pengguna internal pemerintah. **Kesimpulan:** MyKebumen telah mendukung penerapan SPBE di Kabupaten Kebumen, tetapi perluasan adopsi masyarakat memerlukan sosialisasi berkelanjutan, pengembangan layanan berorientasi pengguna, infrastruktur andal, integrasi antar-OPD, dan perluasan akses platform.
Kata kunci: Difusi Inovasi; Layanan Publik Digital; MyKebumen SuperApp; SPBE

I. PENDAHULUAN

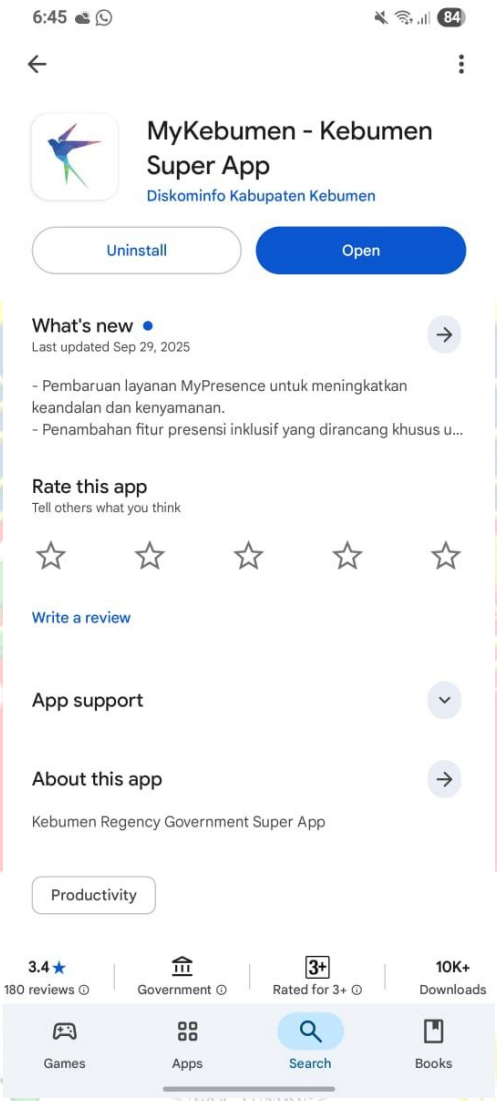
1.1 Latar Belakang

Transformasi digital mengubah cara pemerintah merancang proses kerja dan memberikan pelayanan publik. Perubahan tersebut tidak hanya berbentuk pemindahan layanan ke aplikasi, tetapi mencakup penataan proses, kompetensi aparatur, integrasi data, dan orientasi pada kebutuhan pengguna. Mergel et al. (2019) menegaskan bahwa transformasi digital sektor publik merupakan perubahan menyeluruh terhadap proses, organisasi, dan layanan. Dalam konteks Indonesia, Hidayah dan Almadani (2022) menunjukkan bahwa kematangan SPBE perlu dibangun melalui keselarasan arsitektur, peta rencana, tata kelola, serta bukti pelaksanaan yang terukur.

Pemerintah daerah perlu memastikan bahwa inovasi digital menghasilkan layanan yang mudah, cepat, transparan, dan dapat digunakan secara berkelanjutan. Daraba et al. (2023) menekankan pentingnya investasi teknologi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, desain berorientasi pengguna, dan partisipasi masyarakat. Sartika (2023) juga menemukan bahwa visi transformasi digital dan kolaborasi antarpemangku kepentingan menjadi unsur utama keberhasilan digitalisasi pemerintahan. Dari sisi pengguna, kepercayaan, kesesuaian inovasi, kemudahan, kualitas layanan, dan nilai yang dirasakan memengaruhi penerimaan serta penggunaan berkelanjutan layanan elektronik pemerintah (Carter & Bélanger, 2005; Shareef et al., 2011; Li & Shang, 2020).

Kabupaten Kebumen memperoleh indeks SPBE sebesar 4,07 dengan predikat “sangat baik” pada evaluasi tahun 2024. Pemerintah daerah juga telah mengembangkan 75 aplikasi berbasis website dan mobile. Namun, banyak aplikasi masih berjalan terpisah sehingga penginputan data, autentikasi, serta akses layanan belum sepenuhnya terpadu. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen meluncurkan MyKebumen SuperApp pada 22 April 2025 sebagai portal yang menghimpun berbagai layanan perangkat daerah dalam satu aplikasi.

Dokumentasi penelitian mencatat sedikitnya 20 layanan telah tercantum dalam daftar integrasi, sedangkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika menyebutkan 22 layanan telah tersedia. Jumlah akun pengguna mencapai 16.556. Namun, penggunaan aplikasi masih didominasi ASN karena fitur MyPresence dan MyActivity menjadi bagian dari administrasi kepegawaian. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa capaian teknis dan indeks SPBE yang tinggi belum otomatis menghasilkan adopsi yang merata pada masyarakat. Karena itu, proses difusi inovasi perlu dianalisis untuk melihat bagaimana masyarakat mengetahui, menilai, memutuskan, menggunakan, dan melanjutkan penggunaan MyKebumen.



Gambar 1. MyKebumen SuperApp pada Google Play Store
Sumber: Dokumentasi penelitian, 2025

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penelitian terdahulu umumnya membahas keberhasilan atau kendala penerapan SPBE, kualitas layanan digital, dan integrasi aplikasi. Ramadhania et al. (2023) menemukan bahwa JAKI memperluas akses pelayanan publik, tetapi masih menghadapi kendala teknis dan tindak lanjut laporan. Ambarwati dan Wahyudi (2024) menunjukkan bahwa aplikasi Wargaku mendukung SPBE, namun sosialisasi dan responsivitas tetap perlu diperbaiki. Cahyana et al. (2024) menemukan bahwa aplikasi Sm@Rt247 mempermudah layanan desa, tetapi pemanfaatan fitur dan dukungan pengguna belum optimal. Anugrah et al. (2025) juga menunjukkan bahwa aplikasi SALAMAN meningkatkan efisiensi layanan administrasi kependudukan, tetapi dibatasi masalah teknis dan kapasitas sumber daya manusia. Sementara itu, Amri et al. (2022) menegaskan pentingnya tata kelola, interaksi, dan kesinambungan kebijakan inovasi SPBE.

Kajian internasional telah mengembangkan model penerimaan layanan elektronik melalui faktor kepercayaan, manfaat, kualitas, kepuasan, dan tingkat kematangan layanan (Carter & Bélanger, 2005; Shareef et al., 2011; Alawneh et al., 2013; Li & Shang, 2020). Namun, kajian

tersebut belum menjelaskan secara spesifik perbedaan proses adopsi antara ASN yang menggunakan aplikasi karena kewajiban organisasi dan masyarakat yang menggunakannya secara sukarela. Penelitian mengenai superapp pemerintah daerah juga masih terbatas dalam menghubungkan lima tahap keputusan inovasi Rogers dengan peran aplikasi terhadap SPBE pada satu analisis yang sama.

Penelitian ini mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis knowledge, persuasion, decision, implementation, dan confirmation pada kelompok pengembang, OPD, ASN, serta masyarakat non-ASN. Penelitian juga menilai peran MyKebumen terhadap aksesibilitas, efisiensi, integrasi layanan, transparansi, partisipasi masyarakat, dan digitalisasi administrasi. Fokus tersebut memungkinkan analisis yang tidak hanya menilai keberadaan aplikasi, tetapi juga menjelaskan pola adopsi dan keberlanjutan penggunaan.

1.3 Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting karena investasi aplikasi pemerintah hanya memberi manfaat apabila layanan benar-benar digunakan oleh kelompok sasaran. Alawneh et al. (2013) menempatkan kepuasan pengguna sebagai unsur penting keberhasilan layanan elektronik pemerintah, sedangkan Li dan Shang (2020) menunjukkan bahwa kualitas sistem, aksesibilitas, informasi, interaktivitas, dan responsivitas membentuk nilai layanan serta niat penggunaan berkelanjutan. Jika kesenjangan adopsi MyKebumen tidak dianalisis, pemerintah daerah berisiko mempertahankan platform yang kuat bagi pengguna internal tetapi belum optimal bagi masyarakat.

Hasil penelitian diperlukan sebagai dasar untuk menentukan strategi sosialisasi, penyederhanaan antarmuka, penambahan layanan yang relevan, integrasi antar-OPD, peningkatan kestabilan sistem, dan perluasan aplikasi ke sistem operasi iOS. Temuan juga penting untuk menjaga keberlanjutan capaian SPBE Kabupaten Kebumen agar tidak berhenti pada indeks formal. Hendiyani dan Fansuri (2024) menunjukkan bahwa keterpaduan perencanaan dan penganggaran dapat mengurangi tumpang tindih sumber daya, sedangkan Adhania dan Nurdin (2022) menegaskan bahwa inovasi pemerintahan perlu dipahami melalui perkembangan penelitian dan kebutuhan perubahan organisasi secara berkelanjutan.

1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan 15 artikel sebagai dasar analisis. Lima artikel melibatkan dosen IPDN, lima artikel berasal dari jurnal internasional bereputasi yang terindeks Scopus, dan lima artikel nasional lainnya. Buku dan peraturan tidak dihitung dalam komposisi tersebut.

Tabel 1. Pemetaan 15 Artikel Penelitian Terdahulu

No.	Artikel	Temuan dan relevansi
1	Hidayah & Almadani (2022)	Kematangan SPBE dipengaruhi keselarasan arsitektur, peta rencana, audit TIK, dan bukti pelaksanaan.
2	Adhania & Nurdin (2022)	Memetakan perkembangan penelitian inovasi pemerintahan dan menunjukkan pentingnya pembaruan kajian inovasi.
3	Daraba et al. (2023)	Pelayanan digital memerlukan infrastruktur, SDM, budaya inovasi, desain berorientasi pengguna, dan partisipasi.
4	Sartika (2023)	Visi transformasi digital dan kolaborasi menjadi karakteristik dominan kepemimpinan digital daerah.

No.	Artikel	Temuan dan relevansi
5	Hendiyani & Fansuri (2024)	Clearance SPBE memperkuat keterpaduan perencanaan dan efisiensi anggaran, tetapi perlu diperluas ke daerah.
6	Carter & Bélanger (2005)	Kepercayaan, persepsi inovasi, kesesuaian, dan penerimaan memengaruhi penggunaan e-government.
7	Shareef et al. (2011)	Faktor adopsi berbeda menurut tingkat kematangan layanan e-government.
8	Alawneh et al. (2013)	Keamanan, privasi, kepercayaan, kesadaran, dan kualitas menentukan kepuasan pengguna.
9	Mergel et al. (2019)	Transformasi digital mencakup perubahan proses, organisasi, dan hasil layanan, bukan sekadar teknologi.
10	Li & Shang (2020)	Kualitas dan nilai layanan memengaruhi kepuasan serta niat penggunaan berkelanjutan.
11	Amri et al. (2022)	Kebijakan inovasi SPBE memerlukan tata kelola, dimensi sektoral, interaksi, sosialisasi, dan evaluasi.
12	Ramadhania et al. (2023)	JAKI mendukung akses dan kualitas layanan, tetapi kendala teknis serta tindak lanjut masih muncul.
13	Ambarwati & Wahyudi (2024)	Wargaku mendukung SPBE, tetapi sosialisasi, responsivitas, dan pemerataan layanan perlu diperkuat.
14	Cahyana et al. (2024)	Sm@Rt247 mempercepat layanan desa, namun pemanfaatan fitur dan dukungan masyarakat belum optimal.
15	Anugrah et al. (2025)	SALAMAN meningkatkan efisiensi administrasi kependudukan, tetapi terkendala teknis dan kapasitas SDM.

Sumber: Diolah penulis, 2026

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian terletak pada penggunaan lima tahap innovation-decision process Rogers untuk membaca perbedaan difusi MyKebumen antara ASN dan masyarakat umum. Penelitian tidak hanya menilai efektivitas aplikasi, tetapi menghubungkan proses penerimaan inovasi dengan kontribusinya terhadap SPBE. Kebaruan empiris terlihat pada temuan bahwa adopsi ASN terutama dibentuk oleh kewajiban organisasi, sedangkan adopsi masyarakat bergantung pada kebutuhan layanan, pemahaman fitur, kebiasaan pelayanan, dan nilai yang dirasakan. Penelitian juga menunjukkan adanya selisih antara kemajuan integrasi teknis dan pemerataan penggunaan publik.

1.6 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis difusi inovasi MyKebumen SuperApp dan perannya dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Kebumen.

II. METODE

Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini dipilih karena proses difusi inovasi melibatkan pengetahuan, persepsi, keputusan, pengalaman penggunaan, dan penguatan keputusan yang perlu dipahami melalui keterangan para pelaku. Pendekatan tersebut memungkinkan peneliti membandingkan sudut pandang pengembang, perangkat daerah, ASN, dan masyarakat non-ASN. Penggunaan wawancara mendalam juga sejalan dengan Mergel et al. (2019) yang menggunakan pengalaman aktor untuk memahami transformasi digital, serta Sartika (2023) yang menerapkan analisis kualitatif berbantuan NVivo pada transformasi digital pemerintah daerah.

Penelitian dilaksanakan pada 5–23 Januari 2026 di Kabupaten Kebumen, dengan lokasi utama Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen. Sebelas informan dipilih menggunakan purposive sampling karena memiliki pengetahuan atau pengalaman langsung terhadap pengembangan dan penggunaan MyKebumen. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika menjadi informan kunci karena bertanggung jawab terhadap arah kebijakan, koordinasi, dan keberlanjutan aplikasi. Informan lain meliputi Kepala Bidang Pengembangan Informatika, pengembang aplikasi, dua perwakilan OPD, dua masyarakat berstatus ASN, serta empat masyarakat non-ASN.

Tabel 2. Kategori Informan Penelitian

No.	Kategori	Informan/Peran	Fokus informasi
1	Pejabat struktural Diskominfo	Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pengembangan Informatika	Kebijakan, strategi, integrasi, sosialisasi, dan evaluasi.
2	Staf teknis	Pengembang MyKebumen	Desain, pengembangan fitur, kendala teknis, dan keamanan.
3	OPD pengguna	Disdukcapil dan DPMPTSP	Pemanfaatan layanan, integrasi, dan dampak pada proses pelayanan.
4	Masyarakat	2 ASN dan 4 non-ASN	Pengetahuan, persepsi, keputusan, pengalaman, dan keberlanjutan penggunaan.

Sumber: Diolah dari skripsi, 2026

Data dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur, observasi terhadap aplikasi dan media sosialisasi, serta dokumentasi berupa kebijakan, data pengguna, daftar layanan, tangkapan layar aplikasi, dan arsip pemerintah daerah. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik. Data dianalisis melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. NVivo 15 digunakan untuk mengelompokkan data berdasarkan knowledge, persuasion, decision, implementation, dan confirmation serta tema peran aplikasi terhadap SPBE. Hasil analisis kemudian dibandingkan dengan penelitian terdahulu untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, dan perluasan temuan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

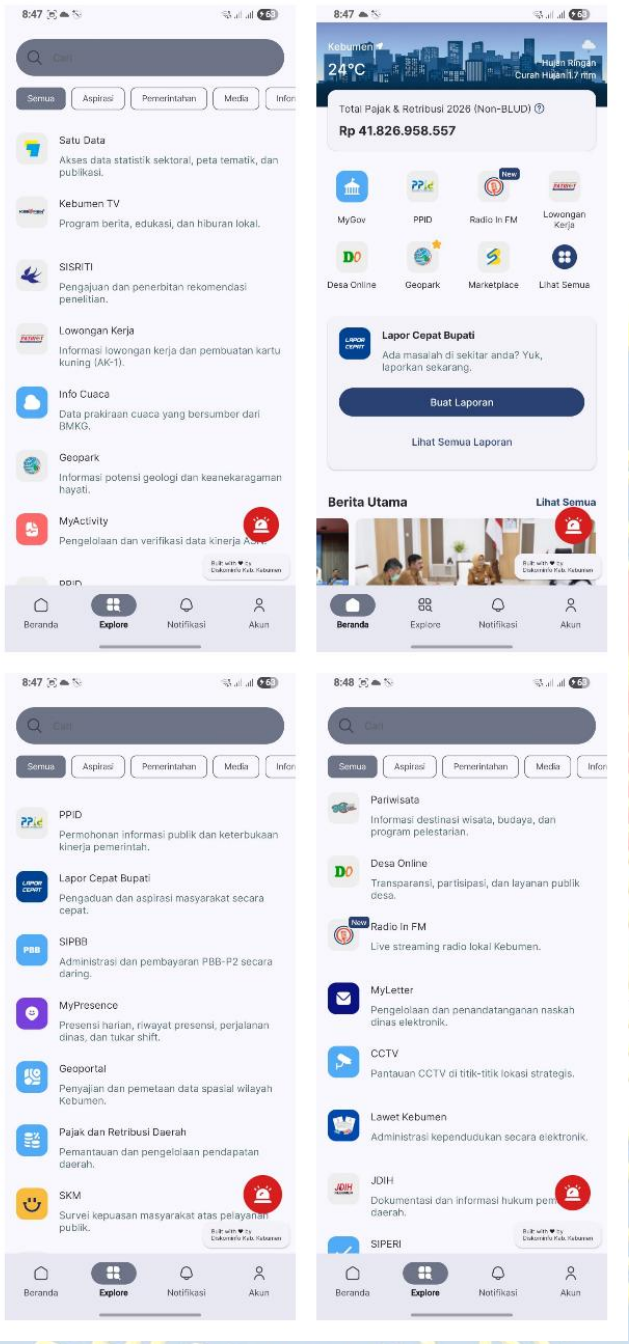
3.1 Gambaran Data Utama MyKebumen SuperApp

Tabel 3. Data Utama MyKebumen SuperApp

Indikator	Data	Sumber
Indeks SPBE Kabupaten Kebumen	4,07, predikat sangat baik	Evaluasi SPBE 2024
Aplikasi pemerintah daerah	75 aplikasi website dan mobile	Renstra Diskominfo 2025–2029
Peluncuran MyKebumen	22 April 2025	Dokumentasi Diskominfo
Layanan terintegrasi	20 layanan pada daftar dokumentasi; 22 layanan menurut informan kunci	Dokumentasi dan wawancara
Akun pengguna	16.556 akun	Dokumentasi penelitian
Jumlah ASN	14.956 orang	Data penelitian
Pengetahuan masyarakat	4 dari 6 informan mengetahui; 2 belum mengetahui	Wawancara dan Matrix Coding Query

Sumber: Diolah dari hasil penelitian, 2026

Data tersebut menunjukkan dua kondisi yang berjalan bersamaan. Pertama, Kabupaten Kebumen telah memiliki fondasi SPBE yang kuat dan mampu mengembangkan platform terpadu. Kedua, keberhasilan pada tingkat sistem belum sepenuhnya diikuti pemerataan pengetahuan dan penggunaan masyarakat. Selisih antara 20 layanan dalam daftar dokumentasi dan 22 layanan dalam keterangan informan menunjukkan aplikasi terus berkembang, tetapi pembaruan dokumentasi perlu dilakukan agar informasi integrasi tetap konsisten.



Gambar 2. Tampilan Antarmuka dan Daftar Layanan MyKebumen SuperApp
Sumber: Dokumentasi penelitian, 2025

3.2 Proses Difusi Inovasi MyKebumen SuperApp

3.2.1 Knowledge (Pengetahuan)

Tahap knowledge menunjukkan ketimpangan pengetahuan antara ASN dan masyarakat umum. Dua informan ASN mengetahui serta menggunakan MyKebumen karena MyPresence dan MyActivity menjadi bagian dari administrasi kerja. Dari empat informan non-ASN, dua mengetahui aplikasi melalui keluarga ASN, spanduk, atau media sosial, sedangkan dua lainnya belum mengenalnya. Temuan ini memperlihatkan bahwa sosialisasi telah menjangkau sebagian

masyarakat, tetapi belum menghasilkan pemahaman yang merata mengenai fungsi, fitur, dan cara penggunaan. Kondisi tersebut sejalan dengan Alawneh et al. (2013) yang menempatkan kesadaran pengguna sebagai penentu kepuasan layanan elektronik.

3.2.2 Persuasion (Persuasi)

Pengguna yang telah mengenal aplikasi umumnya membentuk pandangan positif karena layanan dapat diakses dalam satu platform dan mengurangi kebutuhan datang ke kantor. Diskusi antarpengguna, bantuan perangkat desa, serta informasi dari media sosial memperkuat penerimaan. Namun, citra positif belum selalu menghasilkan penggunaan karena sebagian warga masih merasa lebih yakin memperoleh penjelasan langsung dari petugas. Temuan ini memperkuat Carter dan Bélanger (2005) bahwa kesesuaian inovasi dengan kebiasaan pengguna serta kepercayaan terhadap layanan memengaruhi penerimaan.

3.2.3 Decision (Keputusan)

Keputusan ASN menggunakan MyKebumen terutama dipengaruhi kebijakan organisasi, sedangkan masyarakat umum memutuskan menggunakan aplikasi ketika membutuhkan layanan atau informasi tertentu. Artinya, keputusan ASN bersifat institusional, sementara keputusan masyarakat lebih bersifat sukarela dan situasional. Temuan ini memperluas Shareef et al. (2011) karena menunjukkan bahwa tingkat kematangan layanan bukan satu-satunya pembeda adopsi. Status pengguna dan sifat kewajiban juga memengaruhi keputusan.

3.2.4 Implementation (Penerapan)

ASN menggunakan MyKebumen secara rutin untuk presensi dan kinerja, sedangkan masyarakat cenderung menggunakannya secara berkala untuk informasi, layanan OPD, atau pengaduan melalui Lapor Cepat Bupati. Kendala penerapan meliputi pemahaman fitur yang terbatas, kebiasaan pelayanan tatap muka, kestabilan akses, dan aplikasi yang pada saat penelitian masih tersedia untuk Android. Temuan ini sama halnya dengan Cahyana et al. (2024) dan Anugrah et al. (2025), bahwa manfaat aplikasi digital tetap dipengaruhi kapasitas pengguna, kualitas teknis, dan dukungan implementasi.

3.2.5 Confirmation (Konfirmasi)

ASN mengonfirmasi keputusan penggunaan karena aplikasi telah terintegrasi ke rutinitas kerja. Sebaliknya, masyarakat melanjutkan penggunaan ketika merasakan manfaat nyata, tetapi sebagian masih memilih datang langsung ke kantor. Rencana pengembangan iOS, pembaruan fitur, dan sosialisasi menjadi bentuk penguatan keputusan pengguna. Temuan ini memperkuat Li dan Shang (2020) bahwa kualitas dan nilai layanan menentukan niat penggunaan berkelanjutan.

Tabel 4. Ringkasan Tahap Difusi Inovasi MyKebumen

Tahap	Temuan utama	Arah penguatan
Knowledge	ASN mengetahui melalui kewajiban kerja; pengetahuan non-ASN belum merata.	Sosialisasi berbasis kebutuhan dan panduan penggunaan.
Persuasion	Persepsi positif muncul dari kemudahan dan integrasi, tetapi kebiasaan tatap muka masih kuat.	Demo layanan, testimoni pengguna, dan desain berorientasi pengguna.

Tahap	Temuan utama	Arah penguatan
Decision	ASN menggunakan karena mandat organisasi; masyarakat berdasarkan kebutuhan.	Perlu insentif manfaat dan fitur yang relevan bagi warga.
Implementation	ASN rutin; masyarakat situasional. Kendala pada literasi, stabilitas, dan platform.	Perbaikan teknis, pendampingan, dan akses Android–iOS.
Confirmation	Keberlanjutan ASN tinggi; masyarakat bergantung pada pengalaman manfaat.	Evaluasi kepuasan, tindak lanjut aduan, dan pembaruan berkelanjutan.

Sumber: Diolah dari hasil penelitian, 2026

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
mykebumen	9	119	2,93
aplikasi	8	95	2,34
layanan	7	75	1,84
masyarakat	10	73	1,80
pelayanan	9	44	1,08
kebumen	7	38	0,93

Gambar 3. Frekuensi Kata Dominan Hasil Analisis NVivo 15
Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan NVivo 15, 2026

Visualisasi NVivo menunjukkan kata “MyKebumen” muncul 119 kali, “aplikasi” 95 kali, “layanan” 75 kali, dan “masyarakat” 73 kali. Dominasi tersebut menegaskan bahwa pembahasan informan tidak hanya berpusat pada teknologi, tetapi juga pada hubungan aplikasi dengan layanan dan masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan difusi perlu dinilai melalui pengalaman pengguna, bukan sekadar jumlah fitur.

3.3 Peran MyKebumen SuperApp dalam Penerapan SPBE

MyKebumen berperan sebagai pintu akses berbagai layanan pemerintah daerah. Pengguna dapat memperoleh informasi, mengakses layanan OPD, melihat berita resmi, dan menyampaikan pengaduan tanpa harus selalu datang ke kantor. Peran tersebut memperkuat aksesibilitas pelayanan dan mendukung efisiensi waktu serta biaya. Temuan ini sama halnya dengan Ramadhania et al. (2023), yang menunjukkan bahwa platform terpadu dapat memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Aplikasi juga mendukung integrasi antar-OPD melalui pengelompokan layanan dalam satu platform dan penerapan single access. Namun, integrasi pada sisi antarmuka belum selalu berarti data dan proses bisnis telah sepenuhnya terhubung. Hidayah dan Almadani (2022) menegaskan bahwa kematangan SPBE memerlukan keselarasan arsitektur dan proses, sedangkan Hendiyani dan Fansuri (2024) menunjukkan pentingnya mencegah tumpang tindih perencanaan serta sumber daya.

Dari sisi transparansi dan partisipasi, Berita Utama dan Lapor Cepat Bupati menyediakan informasi resmi serta ruang pengaduan. Dari sisi administrasi internal, MyPresence, MyActivity,

dan MyLetter mempercepat presensi, pelaporan kinerja, dan persuratan. Peran ini mendukung temuan Daraba et al. (2023) bahwa pelayanan digital dapat meningkatkan efisiensi dan partisipasi apabila didukung infrastruktur, SDM, dan orientasi pengguna.

Tabel 5. Peran MyKebumen dalam Penerapan SPBE

Peran	Bukti temuan
Aksesibilitas	Layanan dan informasi tersedia dalam satu aplikasi; mengurangi kunjungan langsung.
Efisiensi dan efektivitas	Proses layanan serta administrasi menjadi lebih cepat dan ringkas.
Integrasi antar-OPD	Berbagai layanan dihimpun dalam portal yang sama, meskipun integrasi data perlu diperkuat.
Transparansi dan partisipasi	Berita resmi dan Lapor Cepat Bupati membuka akses informasi serta pengaduan.
Digitalisasi administrasi	MyPresence, MyActivity, dan MyLetter mendukung proses internal pemerintah.

Sumber: Diolah dari hasil penelitian, 2026

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Sama halnya dengan temuan Ramadhania et al. (2023), penelitian ini menunjukkan bahwa superapp mempermudah akses layanan melalui satu kanal. Temuan ini juga memperkuat Daraba et al. (2023) bahwa manfaat layanan digital bergantung pada infrastruktur, kompetensi, dan orientasi pengguna. Berbeda dengan penelitian yang menilai pengguna sebagai kelompok yang relatif seragam, penelitian ini menemukan pola adopsi yang berbeda antara ASN dan masyarakat. ASN menggunakan aplikasi secara rutin karena kewajiban organisasi, sedangkan masyarakat menggunakannya berdasarkan kebutuhan dan manfaat yang dirasakan.

Temuan penelitian memperluas Carter dan Bélanger (2005), Shareef et al. (2011), serta Li dan Shang (2020) dengan menunjukkan bahwa mandat organisasi dapat mempercepat adopsi awal, tetapi tidak dapat menggantikan kualitas pengalaman pengguna untuk menjaga penggunaan berkelanjutan. Indeks SPBE yang tinggi dan jumlah aplikasi yang besar juga belum menjamin difusi publik. Kondisi tersebut sejalan dengan Mergel et al. (2019) bahwa transformasi digital harus menyentuh proses, organisasi, dan pengguna secara bersamaan.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Faktor pendukung utama meliputi komitmen Diskominfo, indeks SPBE yang sangat baik, keberadaan 75 aplikasi, integrasi layanan, dukungan OPD, serta kewajiban penggunaan bagi ASN. Faktor penghambat meliputi pengetahuan masyarakat yang belum merata, kebiasaan pelayanan tatap muka, literasi digital, kestabilan teknis, dokumentasi jumlah layanan yang belum seragam, dan keterbatasan aplikasi pada Android. Temuan menarik lainnya adalah peran ASN sebagai pengguna sekaligus penyebar informasi kepada keluarga dan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur dapat menjadi agen difusi, tetapi pemerintah tetap perlu membangun komunikasi publik yang lebih luas dan terukur.

IV. KESIMPULAN

Penelitian menyimpulkan bahwa difusi inovasi MyKebumen SuperApp telah melalui tahap knowledge, persuasion, decision, implementation, dan confirmation. Prosesnya belum merata karena ASN memiliki pengetahuan dan intensitas penggunaan yang lebih tinggi akibat kewajiban administrasi, sedangkan adopsi masyarakat bergantung pada informasi, kebutuhan, kemampuan digital, kebiasaan pelayanan, dan pengalaman manfaat. MyKebumen telah mendukung SPBE melalui peningkatan aksesibilitas, efisiensi, integrasi layanan, transparansi, partisipasi, dan digitalisasi administrasi pemerintahan.

Pemerintah Kabupaten Kebumen perlu memperluas sosialisasi berbasis kelompok pengguna, menyederhanakan panduan, memperkuat integrasi data dan proses antar-OPD, meningkatkan kestabilan aplikasi, menyediakan versi iOS, serta mengevaluasi kepuasan dan penggunaan masyarakat secara berkala. Langkah tersebut diperlukan agar keberhasilan SPBE tidak hanya terlihat dari indeks dan jumlah aplikasi, tetapi juga dari penggunaan layanan publik yang merata dan berkelanjutan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan sebelas informan dan dilaksanakan dalam waktu terbatas. Temuan belum mengukur tingkat adopsi seluruh penduduk, kepuasan pengguna, retensi penggunaan, waktu penyelesaian layanan, dan kualitas integrasi data secara kuantitatif. Data akun juga belum memisahkan pengguna aktif, ASN, dan masyarakat umum secara rinci.

Arah Masa Depan Penelitian

Penelitian selanjutnya dapat menggunakan survei kuantitatif untuk mengukur penerimaan dan penggunaan berkelanjutan, membandingkan ASN dengan masyarakat, menganalisis data log aplikasi, serta mengevaluasi kualitas layanan sebelum dan sesudah perbaikan. Kajian berikutnya juga dapat menguji interoperabilitas data, keamanan, aksesibilitas bagi kelompok rentan, dan efektivitas versi iOS.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen, perangkat daerah terkait, seluruh informan, serta masyarakat yang telah memberikan data dan pengalaman penelitian. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing dan seluruh pihak yang mendukung penyusunan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Adhania, D., & Nurdin, I. (2022). Bibliometric analysis: Trends in innovative government research. TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan, 14(2), 119–130. https://doi.org/10.33701/jtp.v14i2.2841

Alawneh, A., Al-Refai, H., & Batiha, K. (2013). Measuring user satisfaction from e-government services: Lessons from Jordan. Government Information Quarterly, 30(3), 277–288. https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.03.001

Ambarwati, P., & Wahyudi, K. E. (2024). Evaluasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada aplikasi Wargaku. Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial, 13(1). https://doi.org/10.35724/sjias.v13i1.5533

Amri, U., Adianto, A., & As'ari, H. (2022). Kebijakan inovasi dalam penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Dumai. Jurnal Pendidikan Tambusai, 6(2), 12201–12207. https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.4404

Anugrah, I. K., Almahdhar, S. M. R., Nurraniah, S., Kamil, R. R., & Darmawan, I. (2025). Implementasi dan tantangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui aplikasi SALAMAN dalam mewujudkan transformasi digital Pemerintahan Kota Bandung. Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara, 1(12), 931–937. https://doi.org/10.59435/menulis.v1i12.882

Cahyana, I. W. D., Wijaya, K. A. S., & Supriliyani, N. W. (2024). Penerapan SPBE melalui aplikasi Sm@Rt247 di Desa Duda Timur, Kecamatan Selat, Kabupaten Karangasem. Socio-Political Communication and Policy Review, 1(4), 116–122. https://doi.org/10.61292/shkr.144

Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. Information Systems Journal, 15(1), 5–25. https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x

Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia. Jurnal Pallangga Praja, 5(1), 31–40. https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428

Hendiyani, M. F., & Fansuri, H. (2024). Evaluasi kebijakan clearance Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, studi pada kementerian dan lembaga. Jurnal Media Birokrasi, 6(2). https://doi.org/10.33701/jmb.v6i2.4940

Hidayah, E. S., & Almadani, M. (2022). Analisis tingkat kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 4(2), 49–67. https://doi.org/10.33701/jtkp.v4i2.2680

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024). Keputusan Menteri PANRB Nomor 663 Tahun 2024 tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah Tahun 2024.

Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. Information & Management, 57(3), 103197. https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government Information Quarterly, 36(4), 101385. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE.

Pemerintah Kabupaten Kebumen. (2021). Peraturan Bupati Kebumen Nomor 41 Tahun 2021 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.

Ramadhania, A., Muradi, & Sutisna, J. (2023). Penerapan e-government Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tahun 2022. NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 5(1), 29–48. https://doi.org/10.52423/neores.v5i1.146

Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018

Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations (5th ed.). Free Press.

Sartika, I. (2023). Kepemimpinan pemerintahan dalam transformasi digital di Kabupaten Sumedang. Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah, 15(2), 222–236. https://doi.org/10.33701/jiapd.v15i2.3830

Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. (2011). e-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels. Government Information Quarterly, 28(1), 17–35. https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.05.006

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.