

**KOMUNIKASI PEMERINTAH BERBASIS DIGITAL  
SEBAGAI AGEN PERUBAHAN DALAM DIFUSI INOVASI  
APLIKASI SANINU PADA PEMERINTAH KOTA BIMA**

Lalu Reza Anugrah

NPP. 33.0647

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: [33.0647@praja.ipdn.ac.id](mailto:33.0647@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Ismail Nurdin, M.Si.

Email: [ismailnurdin@ipdn.ac.id](mailto:ismailnurdin@ipdn.ac.id)

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Research Gap:** *SANINU is a digital public complaint application developed by the Bima Town Government, yet its use declined sharply from 711 complaints in 2022 to only 4 complaints in 2025. This condition shows that the availability of a digital application does not automatically produce sustainable public adoption, especially when government communication, public trust, and report follow-up are not yet strong.* **Purpose:** *This study aims to describe digital-based government communication as a change agent in the diffusion of the SANINU application innovation in the Bima Town Government.* **Method:** *This study employed a descriptive qualitative approach using Rogers' Diffusion of Innovations theory, particularly the seven roles of a change agent. Data were collected through in-depth interviews, digital observation, and documentation, and were analyzed using NVivo 12.* **Result:** *The findings show that SANINU diffusion has not been optimal. The most prominent dimension is translates intent into action, with 42 references, because reporting practices are mostly carried out through neighborhood heads (RT) as intermediaries rather than through direct public use. The main challenges include limited and unsustainable socialization, low public awareness, preference for social media and informal channels, unclear follow-up, slow responses from local agencies, and discontinuity of operational knowledge due to RT turnover. Government efforts include initial socialization, social media publication, distribution of supporting devices to RT, filtering of hoaxes, and disposition of reports to relevant agencies.* **Conclusion:** *The diffusion of SANINU depends not only on technological availability, but also on consistent, continuous, and trusted government communication that can stabilize adoption and build user autonomy.*

**Keywords:** *Change Agent; Digital Government Communication; Diffusion of Innovation; Public Complaint; SANINU.*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Kesenjangan Penelitian:** *SANINU merupakan aplikasi pengaduan publik digital Pemerintah Kota Bima, tetapi penggunaannya menurun tajam dari 711 aduan pada tahun 2022 menjadi hanya 4 aduan pada tahun 2025. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan aplikasi dengan keberlanjutan pemanfaatannya oleh masyarakat.* **Tujuan:** *Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan komunikasi pemerintah berbasis digital sebagai agen perubahan dalam difusi inovasi aplikasi SANINU pada Pemerintah Kota Bima.* **Metode:** *Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan Teori Difusi Inovasi Rogers, khususnya tujuh peran agen perubahan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi digital, dan dokumentasi, kemudian dianalisis*

menggunakan NVivo 12. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa difusi inovasi SANINU belum optimal. Dimensi translates intent into action menjadi temuan paling menonjol dengan 42 references karena praktik pelaporan lebih banyak dilakukan melalui Ketua RT sebagai perantara, bukan oleh masyarakat secara langsung. Tantangan utama meliputi sosialisasi yang terbatas dan tidak berkelanjutan, rendahnya pengetahuan masyarakat, preferensi terhadap media sosial dan jalur informal, ketidakjelasan tindak lanjut laporan, lambatnya respons OPD, serta pergantian RT yang memutus kesinambungan pengetahuan operasional. Upaya pemerintah mencakup sosialisasi awal, publikasi media sosial, pembagian perangkat pendukung kepada RT, penyaringan hoaks, dan disposisi laporan kepada OPD. **Kesimpulan:** Keberhasilan difusi SANINU tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi oleh kemampuan pemerintah membangun komunikasi yang konsisten, berkelanjutan, dan dipercaya masyarakat.

**Kata kunci:** Agen Perubahan; Difusi Inovasi; Komunikasi Pemerintah Berbasis Digital; Pengaduan Publik; SANINU.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik. Pemerintah tidak lagi cukup hadir melalui mekanisme administratif konvensional, tetapi juga dituntut membangun ruang komunikasi digital yang cepat, terbuka, responsif, dan mudah dijangkau. Dalam konteks pemerintahan daerah, komunikasi pemerintah berbasis digital menjadi penting karena pemerintah berhadapan langsung dengan kebutuhan masyarakat, termasuk kebutuhan untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi, dan keluhan pelayanan secara jelas serta terdokumentasi.

Pelayanan publik digital tidak dapat dipahami hanya sebagai penyediaan aplikasi. Transformasi digital sektor publik menuntut perubahan proses kerja, komunikasi, dan relasi antara pemerintah dan masyarakat (Mergel et al., 2019; Twizeyimana & Andersson, 2019). Apabila pemerintah hanya menyediakan teknologi tanpa mengomunikasikan fungsi, manfaat, alur, serta jaminan tindak lanjutnya, aplikasi pelayanan publik berisiko tidak menjadi pilihan utama masyarakat. Oleh karena itu, komunikasi pemerintah berbasis digital perlu diposisikan sebagai instrumen perubahan yang menjembatani inovasi pemerintah dengan penerimaan masyarakat.

Dalam perspektif Rogers (2003), proses penyebaran inovasi tidak berlangsung secara otomatis. Inovasi perlu dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam waktu tertentu kepada anggota sistem sosial. Pemerintah daerah dalam konteks ini dapat diposisikan sebagai agen perubahan karena memiliki kewenangan, sumber daya, dan tanggung jawab untuk memperkenalkan inovasi pelayanan publik, menjelaskan kegunaannya, membangun kepercayaan, serta mendorong keberlanjutan penggunaannya.

Pemerintah Kota Bima mengembangkan aplikasi SANINU sebagai kanal pengaduan publik berbasis digital. SANINU diharapkan mengubah pola pengaduan masyarakat dari jalur informal menuju kanal resmi yang lebih tertata, terdokumentasi, dan terhubung dengan perangkat daerah terkait. Namun, data pengaduan SANINU menunjukkan adanya penurunan jumlah aduan secara signifikan. Pada tahun 2022 terdapat 711 aduan, tahun 2023 turun menjadi 289 aduan, tahun 2024 menjadi 45 aduan, dan pada tahun 2025 hanya tercatat 4 aduan. Penurunan ini tidak dapat langsung dimaknai sebagai berkurangnya masalah pelayanan publik, tetapi menjadi gejala empiris bahwa proses difusi SANINU perlu dianalisis lebih lanjut.

#### Tabel 1.

Tren Jumlah Aduan SANINU Kota Bima Tahun 2022-2025

Tahun	Total Aduan	Perubahan dari Tahun Sebelumnya
-------	-------------	---------------------------------

2022	711	-
2023	289	-59,4%
2024	45	-84,4%
2025	4	-91,1%

Sumber: SANINU, 2025

## 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penelitian ini berangkat dari kesenjangan antara ketersediaan aplikasi SANINU sebagai inovasi pengaduan publik digital dengan rendahnya keberlanjutan pemanfaatan aplikasi tersebut oleh masyarakat. Pemerintah Kota Bima telah menyediakan kanal pengaduan berbasis aplikasi, tetapi masyarakat belum sepenuhnya mengetahui, memahami, mempercayai, dan menggunakan SANINU sebagai kanal utama pengaduan. Kesenjangan ini terlihat dari penurunan jumlah aduan serta munculnya kecenderungan masyarakat menggunakan media sosial, WhatsApp, komentar, atau jalur langsung yang dianggap lebih cepat dan akrab.

Kesenjangan lainnya terletak pada fokus kajian terdahulu. Beberapa penelitian mengenai aplikasi pengaduan publik digital lebih banyak menelaah efektivitas layanan, kualitas aplikasi, implementasi kebijakan, strategi komunikasi, atau tingkat partisipasi masyarakat. Namun, belum banyak penelitian yang secara khusus menempatkan komunikasi pemerintah berbasis digital sebagai peran agen perubahan dalam proses difusi inovasi pengaduan publik daerah. Dengan demikian, penelitian ini mengisi ruang kajian tersebut melalui analisis tujuh peran agen perubahan Rogers pada konteks aplikasi SANINU di Pemerintah Kota Bima.

## 1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena pengaduan publik merupakan bagian dari mekanisme kontrol masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah. Jika SANINU tidak dikenal, tidak dipercaya, atau tidak digunakan secara berkelanjutan, maka pemerintah kehilangan salah satu kanal penting untuk membaca persoalan pelayanan publik secara terdokumentasi. Dampaknya, laporan masyarakat berpotensi tersebar melalui jalur informal yang sulit dipantau, tidak terintegrasi, dan tidak selalu dapat dipertanggungjawabkan secara administratif.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi bagi Pemerintah Kota Bima, khususnya Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik, dalam menyusun strategi komunikasi SANINU yang lebih konsisten, berkelanjutan, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Secara akademis, penelitian ini memperkaya kajian komunikasi pemerintahan digital dan difusi inovasi dengan menempatkan pemerintah sebagai agen perubahan dalam pelayanan pengaduan publik berbasis aplikasi.

## 1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh sejumlah penelitian terdahulu mengenai pengaduan publik digital, komunikasi pemerintah, dan difusi inovasi layanan publik. Yahya dan Setiyono (2022) menemukan bahwa pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR belum berjalan efektif karena partisipasi masyarakat masih rendah dan sosialisasi perlu ditingkatkan. Fauziah et al. (2023) menunjukkan bahwa strategi komunikasi pemerintah daerah dalam pengelolaan aplikasi LAPOR di Kota Bekasi belum optimal, khususnya pada penyusunan pesan serta pemilihan media komunikasi. Hapsari dan Rachmawati (2018) juga menegaskan bahwa pengembangan aplikasi pengaduan perlu didukung sosialisasi, pembaruan fitur, dan kemudahan akses.

Dalam perspektif difusi inovasi, Sipayung et al. (2022) meneliti difusi Bandung Panic Button dan menunjukkan bahwa penyebaran informasi, karakteristik inovasi, serta penerimaan masyarakat memengaruhi proses adopsi. Yuni et al. (2023) membahas Command Center dan pengaduan online sebagai strategi komunikasi Kominfo Kota Bima dan menemukan bahwa sosialisasi pengaduan online masih terbatas. Zefanya et al. (2025) memperlihatkan bahwa adopsi aplikasi layanan publik

membutuhkan strategi komunikasi yang terintegrasi. Penelitian-penelitian tersebut menjadi dasar perbandingan, tetapi penelitian ini memiliki fokus yang berbeda karena menganalisis komunikasi Pemerintah Kota Bima sebagai agen perubahan dalam difusi aplikasi SANINU.

Dari perspektif adopsi teknologi dan kepercayaan publik terhadap layanan digital, beberapa kajian memberikan landasan penting bagi penelitian ini. AlAwadhi dan Morris (2009) menemukan bahwa adopsi layanan e-government dipengaruhi oleh faktor ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial, sehingga keberhasilan difusi tidak cukup hanya mengandalkan ketersediaan aplikasi, tetapi juga membutuhkan komunikasi yang mampu membangun keyakinan pengguna. Porumbescu (2016) menegaskan bahwa penggunaan media sosial pemerintah dan website e-government berkorelasi positif dengan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang berarti intensitas komunikasi digital pemerintah turut membentuk persepsi publik terhadap inovasi layanan. Delistiana et al. (2020) memperkuat hal ini melalui kajian penerapan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Bekasi yang menunjukkan bahwa manajemen pengaduan digital memerlukan dukungan kelembagaan yang kuat, kapasitas pengelola yang memadai, dan nilai yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Sementara itu, Moenek et al. (2020) menekankan bahwa sistem informasi pelayanan publik yang efektif harus mampu menjembatani kebutuhan informasi masyarakat dengan kapasitas responsif pemerintah daerah. Penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan difusi aplikasi pengaduan publik tidak berdiri sendiri, melainkan sangat ditentukan oleh kualitas komunikasi, kepercayaan institusional, dan dukungan sistemik dari agen perubahan.

### **1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Kebaruan ilmiah penelitian ini terletak pada penggunaan tujuh peran agen perubahan Rogers untuk membaca komunikasi pemerintah berbasis digital dalam difusi inovasi pengaduan publik daerah. Penelitian ini tidak hanya memandang SANINU sebagai aplikasi teknis, melainkan sebagai inovasi pelayanan publik yang memerlukan proses komunikasi, pembentukan kepercayaan, penguatan tindakan penggunaan, stabilisasi adopsi, dan kemandirian pengguna.

Dari sisi objek, penelitian ini secara khusus menelaah aplikasi SANINU pada Pemerintah Kota Bima, yaitu inovasi lokal yang memiliki karakteristik komunikasi melalui kombinasi aplikasi, media sosial, kelurahan, RT, Admin Command Center, dan OPD. Dari sisi analisis, penelitian ini menggunakan NVivo 12 untuk memetakan kecenderungan tema dari wawancara, observasi digital, dan dokumentasi sehingga pembahasan tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga ditopang oleh matrix coding query.

### **1.6. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan komunikasi pemerintah berbasis digital sebagai agen perubahan dalam difusi inovasi aplikasi SANINU pada Pemerintah Kota Bima.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam fenomena komunikasi Pemerintah Kota Bima dalam mendifusikan inovasi aplikasi SANINU. Fokus penelitian tidak diarahkan untuk mengukur hubungan antarvariabel, tetapi untuk memahami proses komunikasi, pengalaman aktor, tantangan yang muncul, dan upaya pemerintah dalam mendorong pemanfaatan SANINU sebagai kanal pengaduan publik. Pendekatan kualitatif relevan karena fenomena difusi inovasi SANINU perlu dipahami dari sudut pandang pemerintah, pengelola aplikasi, Ketua RT, dan masyarakat sebagai sasaran difusi.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam kepada unsur Pemerintah Kota Bima, khususnya Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik, admin SANINU, Ketua RT sebagai pengguna operasional, serta masyarakat sebagai sasaran difusi inovasi. Pemilihan informan dilakukan secara purposive karena setiap informan memiliki keterlibatan atau pengetahuan langsung terhadap pengelolaan, komunikasi, maupun pemanfaatan

SANINU. Informan kunci berasal dari unsur Diskominfo Kota Bima karena instansi tersebut memiliki kewenangan dalam pengelolaan komunikasi digital dan sistem SANINU.

Data sekunder diperoleh melalui regulasi, dokumen kelembagaan Diskominfo, data pengaduan SANINU, dokumen perencanaan perangkat daerah, arsip publikasi pemerintah, tangkapan layar aplikasi, serta jejak digital yang berkaitan dengan komunikasi pemerintah mengenai SANINU. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi digital, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman serta pandangan informan. Observasi digital dilakukan pada media sosial, website resmi pemerintah, aplikasi SANINU, dan kanal informasi lain yang relevan. Dokumentasi digunakan untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari unsur pemerintah, Ketua RT, dan masyarakat. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi digital, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan bantuan NVivo 12 melalui proses pengumpulan transkrip, penyusunan nodes, coding, matrix coding query, dan penarikan kesimpulan. Lokasi penelitian berada di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Bima, Provinsi Nusa Tenggara Barat, sebagai aktor utama pengelolaan komunikasi digital SANINU.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis komunikasi pemerintah berbasis digital sebagai agen perubahan dalam difusi inovasi aplikasi SANINU menggunakan Teori Difusi Inovasi Rogers (2003). Rogers menjelaskan tujuh peran agen perubahan, yaitu develops need for change, establishes an information-exchange relationship, diagnoses their problems, creates intent to change in the client, translates intent into action, stabilizes adoption and prevents discontinuances, dan achieves a terminal relationship. Hasil wawancara, observasi digital, dan dokumentasi dianalisis dengan NVivo 12 untuk melihat kecenderungan tema pada masing-masing dimensi.

**Tabel 2.**

Ringkasan Matrix Coding Query berdasarkan Parent Nodes

Kelompok Informan	Komunikasi Pemerintah sebagai Agen Perubahan	Tantangan Difusi SANINU	Upaya Pemerintah
Pemerintah	31	85	24
RT	68	100	14
Masyarakat	12	92	2
Jumlah	111	277	40

Sumber: Hasil olahan peneliti melalui NVivo 12, 2026

Tabel 2 menunjukkan bahwa tema tantangan difusi SANINU memperoleh references paling tinggi, yaitu 277 references. Hal ini memperlihatkan bahwa persoalan SANINU tidak hanya berada pada keberadaan aplikasi, tetapi terutama pada bagaimana aplikasi tersebut dipahami, digunakan, dipercaya, dan dipertahankan oleh sasaran difusi. Kelompok RT menjadi informan yang paling banyak menjelaskan tantangan karena RT berada pada posisi perantara antara pemerintah dan masyarakat.

**Tabel 3.**

Matrix Coding Query Dimensi Komunikasi Pemerintah sebagai Agen Perubahan

Kelompok Informan	DNC	EIR	DP	CI	TIA	SA	ATR	Jumlah
Pemerintah	5	6	7	5	6	2	0	31
RT	5	15	0	14	29	1	4	68

Masyarakat	1	3	0	1	7	0	0	12
Jumlah	11	24	7	20	42	3	4	111

*Sumber: Hasil olahan peneliti melalui NVivo 12, 2026. Keterangan: DNC = Develops Need for Change; EIR = Establishes an Information-Exchange Relationship; DP = Diagnoses Their Problems; CI = Creates Intent to Change in the Client; TIA = Translates Intent into Action; SA = Stabilizes Adoption and Prevents Discontinuances; ATR = Achieves a Terminal Relationship.*

### **3.1. Develops Need for Change**

Pada dimensi develops need for change, pemerintah telah menunjukkan adanya upaya membangun kesadaran bahwa pengaduan publik perlu diarahkan melalui kanal yang lebih resmi, tertata, dan terdokumentasi. SANINU diperkenalkan sebagai alternatif terhadap pengaduan informal yang sering tidak tercatat dengan baik. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan perubahan belum dipahami secara merata oleh masyarakat. Sebagian masyarakat belum mengetahui SANINU, sementara sebagian lainnya lebih mengenal pola pengaduan langsung atau melalui media sosial. Kondisi ini menunjukkan bahwa pesan mengenai urgensi pengaduan digital belum cukup kuat untuk membentuk kesadaran perubahan pada sasaran difusi.

### **3.2. Establishes an Information-Exchange Relationship**

Dimensi establishes an information-exchange relationship memperoleh 24 references dan menjadi dimensi kedua tertinggi. Temuan ini menunjukkan adanya hubungan pertukaran informasi antara pemerintah dengan sasaran difusi melalui sosialisasi, komunikasi kelurahan, RT, serta publikasi digital. Namun, hubungan pertukaran informasi masih belum merata dan belum berkelanjutan. Informasi tentang SANINU lebih banyak bergerak melalui jalur kelembagaan, terutama RT, daripada komunikasi langsung yang konsisten kepada masyarakat luas. Observasi digital menunjukkan bahwa publikasi melalui media sosial memang dilakukan, tetapi belum cukup intensif untuk membentuk pengetahuan publik yang stabil.

### **3.3. Diagnoses Their Problems**

Pada dimensi diagnoses their problems, pemerintah telah mengidentifikasi beberapa persoalan operasional, seperti laporan yang perlu diverifikasi, kebutuhan disposisi kepada OPD, dan pentingnya penyaringan informasi agar pengaduan yang masuk tidak bersifat hoaks. Namun, diagnosis masalah dari perspektif masyarakat belum sepenuhnya kuat. Hambatan yang dialami masyarakat, seperti kurangnya pemahaman cara melapor, kebingungan terhadap banyaknya kanal pengaduan, dan keraguan terhadap tindak lanjut laporan, belum seluruhnya diterjemahkan menjadi strategi komunikasi yang sistematis. Hal ini terlihat dari rendahnya references dimensi ini, yaitu 7 references.

### **3.4. Creates Intent to Change in the Client**

Dimensi creates intent to change in the client berkaitan dengan kemampuan pemerintah membangun minat masyarakat untuk menggunakan SANINU. Pemerintah telah menyampaikan manfaat SANINU sebagai kanal pengaduan resmi yang dapat menghubungkan laporan masyarakat dengan OPD terkait. Akan tetapi, minat penggunaan belum terbentuk kuat karena masyarakat masih menilai media sosial, WhatsApp, komentar, atau penyampaian langsung sebagai saluran yang lebih cepat dan mudah. Temuan ini menunjukkan bahwa pesan komunikasi pemerintah belum sepenuhnya berhasil mengubah persepsi masyarakat dari kebiasaan lama menuju penggunaan aplikasi resmi.

### **3.5. Translates Intent into Action**

Dimensi translates intent into action menjadi temuan paling menonjol dengan 42 references. Kontribusi terbesar berasal dari kelompok RT dengan 29 references. Temuan ini menunjukkan bahwa proses penggunaan SANINU lebih banyak berjalan melalui RT sebagai aktor perantara. Masyarakat menyampaikan keluhan kepada RT, kemudian RT meneruskan laporan melalui aplikasi. Dengan

demikian, SANINU dalam praktiknya belum sepenuhnya menjadi kanal pengaduan langsung masyarakat, tetapi lebih berfungsi sebagai mekanisme pelaporan yang dioperasikan melalui jaringan perantara kelembagaan.

Pola ini memiliki dua sisi. Di satu sisi, keterlibatan RT membantu menerjemahkan keluhan masyarakat menjadi tindakan pelaporan karena RT dekat dengan warga dan mengetahui kondisi lingkungan. Di sisi lain, ketergantungan pada RT menunjukkan bahwa masyarakat belum mandiri menggunakan SANINU. Apabila RT tidak aktif, berganti, atau tidak memahami cara penggunaan aplikasi, proses pelaporan dapat terhambat. Oleh karena itu, kekuatan dimensi ini sekaligus memperlihatkan titik lemah difusi SANINU, yaitu masih terbatasnya adopsi langsung di tingkat masyarakat.

### **3.6. Stabilizes Adoption and Prevents Discontinuances**

Dimensi stabilizes adoption and prevents discontinuances merupakan salah satu dimensi paling lemah, hanya memperoleh 3 references. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah belum cukup kuat dalam menjaga keberlanjutan penggunaan SANINU. Sosialisasi awal pernah dilakukan, tetapi belum diikuti dengan pola penguatan lanjutan yang terstruktur, seperti pelatihan berkala, kampanye rutin, pembaruan informasi kepada RT baru, atau penyampaian perkembangan laporan kepada masyarakat. Kelemahan pada dimensi ini menjelaskan mengapa penggunaan SANINU mudah menurun ketika komunikasi dan pendampingan tidak berlangsung terus-menerus.

### **3.7. Achieves a Terminal Relationship**

Dimensi achieves a terminal relationship juga masih lemah dengan 4 references. Dalam konteks Rogers, tahap ini menunjukkan kemampuan sasaran difusi untuk menggunakan inovasi secara mandiri tanpa bergantung sepenuhnya pada agen perubahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemandirian masyarakat dalam menggunakan SANINU belum terbentuk. Masyarakat masih banyak bergantung pada RT, sedangkan RT baru juga berpotensi mengalami kesulitan apabila tidak menerima transfer pengetahuan dari RT lama. Pemerintah memang membuka akses konsultasi ke Diskominfotik, tetapi upaya tersebut masih bersifat reaktif dan belum menjadi mekanisme pembentukan kemandirian pengguna secara sistematis.

### **3.8. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah berbasis digital dalam difusi SANINU telah berjalan, tetapi belum optimal sebagai komunikasi yang langsung, merata, dan berkelanjutan kepada masyarakat. Temuan ini memperkuat penelitian Yahya dan Setiyono (2022) yang menunjukkan bahwa kanal pengaduan digital belum efektif apabila partisipasi masyarakat rendah dan sosialisasi belum memadai. Sama halnya dengan temuan Fauziah et al. (2023), komunikasi pemerintah dalam pengelolaan aplikasi pengaduan membutuhkan penyusunan pesan dan pemilihan saluran yang sesuai dengan karakteristik masyarakat.

Berbeda dengan penelitian yang hanya menilai efektivitas aplikasi, penelitian ini menemukan bahwa aktor perantara, khususnya RT, menjadi simpul penting dalam menerjemahkan informasi SANINU menjadi tindakan pelaporan. Temuan ini memperluas perspektif difusi inovasi karena keberhasilan aplikasi tidak hanya ditentukan oleh karakteristik teknologi, tetapi juga oleh jejaring sosial dan kelembagaan yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Sipayung et al. (2022) bahwa difusi inovasi layanan publik dipengaruhi oleh saluran komunikasi dan penerimaan dalam sistem sosial.

Temuan penelitian ini juga memperkuat kajian Yuni et al. (2023) mengenai Command Center dan pengaduan online Kominfo Kota Bima yang menunjukkan bahwa sosialisasi pengaduan online masih terbatas. Dalam penelitian ini, keterbatasan tersebut tampak lebih spesifik, yaitu sosialisasi belum berkelanjutan, posisi SANINU belum cukup jelas di antara kanal pengaduan lain seperti LaDewa,

lapor.go.id, media sosial, dan pengaduan langsung, serta tindak lanjut laporan belum selalu terlihat oleh masyarakat. Dengan demikian, komunikasi digital pemerintah perlu diarahkan tidak hanya untuk memperkenalkan aplikasi, tetapi juga menjaga kepercayaan dan keberlanjutan penggunaan.

### 3.9. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penelitian ini menemukan sejumlah tantangan dan upaya yang menarik untuk dicatat. Tantangan tertinggi muncul pada dimensi establishes an information-exchange relationship dengan 79 references, yang menunjukkan bahwa persoalan utama berkaitan dengan hubungan informasi antara pemerintah dan sasaran difusi. Tantangan lainnya muncul pada dimensi creates intent to change in the client dengan 53 references dan translates intent into action dengan 51 references. Hal ini menunjukkan bahwa pembentukan minat dan perubahan tindakan penggunaan belum berjalan utuh. Pada sisi upaya, pemerintah paling banyak melakukan tindakan pada dimensi translates intent into action, yaitu 17 references, terutama melalui mekanisme RT, pembagian perangkat pendukung, penyaringan hoaks, dan disposisi laporan ke OPD.

**Tabel 4.**

Ringkasan Tantangan dan Upaya Difusi SANINU

Aspek	Temuan Utama
Tantangan	Sosialisasi terbatas dan tidak berkelanjutan; masyarakat belum mengetahui SANINU; kepercayaan terhadap tindak lanjut rendah; masyarakat lebih memilih media sosial, WhatsApp, komentar, atau pengaduan langsung; OPD lambat menindaklanjuti; pergantian RT memutus pengetahuan operasional.
Upaya Pemerintah	Sosialisasi awal kepada lurah dan RT; sosialisasi tatap muka; publikasi melalui media sosial; perubahan mekanisme pelaporan dari masyarakat umum ke RT; pembagian HP dinas kepada RT; penyaringan hoaks; disposisi laporan kepada OPD; akses konsultasi ke Diskominfo.
Implikasi	SANINU perlu diperkuat melalui strategi komunikasi rutin, kejelasan posisi kanal pengaduan, pendampingan teknis RT, transparansi status laporan, dan pembentukan kemandirian masyarakat dalam menggunakan aplikasi.

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2026

## IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa komunikasi pemerintah berbasis digital sebagai agen perubahan dalam difusi inovasi aplikasi SANINU pada Pemerintah Kota Bima telah berjalan, tetapi belum optimal. Berdasarkan tujuh peran agen perubahan Rogers, dimensi yang paling kuat adalah translates intent into action karena keluhan masyarakat dapat berubah menjadi laporan melalui RT sebagai perantara. Namun, dimensi stabilizes adoption and prevents discontinuances serta achieves a terminal relationship masih lemah karena penggunaan SANINU belum stabil dan masyarakat belum mandiri menggunakan aplikasi. Dengan demikian, difusi SANINU masih berada pada tahap pengenalan dan penggunaan melalui perantara, belum sampai pada adopsi yang stabil dan mandiri.

Saran penelitian ini adalah Pemerintah Kota Bima perlu menyusun strategi komunikasi SANINU yang lebih berkelanjutan melalui kombinasi media digital dan forum langsung. Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik perlu memperjelas posisi SANINU di antara kanal pengaduan lain agar masyarakat tidak bingung memilih saluran. Pemerintah juga perlu memperkuat pelatihan dan pendampingan teknis kepada RT, terutama saat terjadi pergantian RT, serta meningkatkan transparansi tindak lanjut laporan agar kepercayaan masyarakat terhadap SANINU semakin kuat.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan pada waktu penelitian, jumlah informan, dan fokus lokus yang hanya berada pada Pemerintah Kota Bima. Penelitian juga berfokus pada komunikasi pemerintah sebagai agen perubahan, sehingga belum mengukur secara kuantitatif tingkat kepuasan atau tingkat adopsi masyarakat terhadap SANINU.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).** Penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan pendekatan campuran atau survei kuantitatif untuk mengukur tingkat pengetahuan, kepercayaan, kepuasan, dan intensi penggunaan masyarakat terhadap SANINU. Kajian berikutnya juga dapat membandingkan SANINU dengan kanal pengaduan lain di Kota Bima agar diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai ekosistem pengaduan publik digital daerah.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Bima beserta jajaran, para Ketua RT, masyarakat Kota Bima, dosen pembimbing, serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, data, dan informasi dalam pelaksanaan penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- AlAwadhi, S., & Morris, A. (2009). The use of the UTAUT model in the adoption of e-government services in Kuwait. *Proceedings of the 42nd Hawaii International Conference on System Sciences*, 1–11. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2009.1>
- Chen, Q., Xu, X., Cao, B., & Zhang, W. (2016). Social media policies as responses to social media affordances: A comparative study of China and the U.S. *Government Information Quarterly*, 33(3), 489–498. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.07.001>
- Delistiana, D. D., Purnamasari, H., & Gumilar, G. G. (2020). Manajemen penerapan SP4N-LAPOR! dalam pelayanan publik di Kabupaten Bekasi. *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, 3(2), 103–114. <https://doi.org/10.32662/gjgops.v3i2.1152>
- Labolo, M. (2014). *Memahami ilmu pemerintahan: Suatu kajian, teori, konsep, dan pengembangannya*. Rajawali Pers. <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/799/>
- 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>
- Moenek, R., Suwanda, D., & Prihanto, Y. (2020). *Sistem informasi pelayanan publik*. PT Remaja Rosdakarya. <http://eprints.ipdn.ac.id/5909/>
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Media Sahabat Cendekia. <https://books.google.co.id/books?id=tretDwAAQBAJ>
- Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: Are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public Management Review*, 20(2), 225–231. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1350461>
- Porumbescu, G. A. (2016). Linking public sector social media and e-government website use to trust in government. *Government Information Quarterly*, 33(2), 291–304. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.04.006>
- Prabowo, H. (2020). Reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan di era digital. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 46(1), 1–18. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v46i1>

- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press. <https://archive.org/details/diffusionofinnov00roge>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi penelitian pemerintahan: Teoritik, legalistik, empirik, dan inovatif*. Alfabeta. <https://www.researchgate.net/publication/325120254>
- Sipayung, M. N., Ningrum, S., & Bonti, B. (2022). Difusi Program Bandung Panic Button. *JANE: Jurnal Administrasi Negara*, 13(2), 347–353. <https://doi.org/10.24198/jane.v13i2.38131>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government: A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Van Dijk, J. A. G. M. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics*, 34(4–5), 221–235. <https://doi.org/10.1016/j.poetic.2006.05.004>
- Yahya, A. S., & Setiyono. (2022). Efektivitas pelayanan publik melalui sistem pengelolaan pengaduan aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 4(1), 1–21. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>
- Yuni, P. P., Tasrif, T., & Rahmi, R. (2023). Program Command Center dan pengaduan online sebagai strategi komunikasi Kominfo Kota Bima. *Jurnal Komunikasi dan Kebudayaan*, 10(1), 01–09. <https://doi.org/10.59050/jkk.v10i1.189>
- Zefanya, A., Ulfa, N. S., & Luqman, Y. (2025). Strategi komunikasi pemasaran untuk meningkatkan adopsi aplikasi LIBAS (Polisi Hebat Semarang). *Interaksi Online*, 13(2), 1277–1290. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/50408>

