

## IMPELEMENTASI KOMUNIKASI DALAM PEMANFAATAN LAYANAN ONLINE SAPO RANCAK DI PEMERINTAH KOTA PADANG

**Charllie Ch Legi, Ernita Arif dan Sarmiati**

Pascasarjana Universitas Andalas

email: charliech@gmail.com<sup>1</sup>

### *Abstrack*

*Sapo Rancak in the Office of Investment and Integrated Services of One Door (DPMPTSP) of Padang City conducted by the community as service users in the administration of public services that have not been going well. This study discusses how to implement communication on Sapo Rancak online services in realizing public service delivery. This research is a qualitative research with descriptive qualitative research. The informants of this study were the application user community, the Head of DPMPTSP, the Head of Data and Information Technology, the Head of DPMPTSP Licensing and Complaints Administration, the Head of the DPMPTSP Data, Evaluation and Reporting Section. This research uses the theory of diffusion. The results showed that attending Sapo Rancak online services had reduced interactions between officers and licensing applicants. However, this online application cannot be accessed properly because the educational backgrounds, ages, and professions of different users are a barrier. Complaints services not found in the Sapo Rancak application. The content on the application is quite difficult for the community to use because it is difficult. Officers who ask permission to enter from the permit applicant do not work 24 hours. Because there are still manual applications, while there are already online applications. Keywords: use Times New Roman 11, write 3-5 words concepts are core/essential/fundamental from the article, arranged alphabetically.*

*Keywords: Communication, Public Services, Online Service Utilization*

### **Abstrak**

Komunikasi dalam pemanfaatan layanan *online Sapo Rancak* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang yang dilakukan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik belum berjalan dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi komunikasi pada layanan *online Sapo Rancak* dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Informan penelitian ini, masyarakat pengguna aplikasi, Kepala DPMPTSP, Kepala Bidang Data dan Teknologi Informasi, Kepala Bidang Administrasi Perizinan dan Pengaduan DPMPTSP, Kepala Seksi Data, Evaluasi, dan Pelaporan DPMPTSP. Penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehadiran layanan *online Sapo Rancak* telah mengurangi interaksi antara petugas dengan pemohon perizinan. Hanya saja, aplikasi *online* ini tidak selamanya dapat diakses dengan baik karena latar belakang pendidikan, usia, dan profesi pengguna berbeda-beda yang menjadi penghalang. Layanan pengaduan tidak didapati di aplikasi *Sapo Rancak*. Konten pada aplikasi cukup sulit

<sup>1</sup>Gunakan email resmi dari instansi tempat bapak / ibu berafiliasi.

digunakan masyarakat karena rumit. Petugas yang memverifikasi berkas masuk dari pemohon perizinan tidak bekerja 24 jam. Termasuk masih adanya pemohon yang berurusan secara manual, meski sudah ada aplikasi *online*.

Kata kunci : Komunikasi, Pelayanan Publik, Pemanfaatan Layanan Online.

## PENDAHULUAN

Sistem pemerintahan desentralisasi telah memberi wewenang yang lebih luas kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengatur sendiri urusan pemerintah daerah. Termasuk pelayanan publik kepada masyarakat. Melalui otonomi daerah diharapkan layanan publik semakin efektif, efisien dan masyarakat benar-benar merasa terlayani dengan baik. Pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat dan (pemerintah) menawarkan kepuasan<sup>2</sup>.

Kenyataannya, setelah 14 tahun Undang-Undang Otonomi Daerah diterapkan, kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah masih belum maksimal. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah belum memuaskan dibandingkan layanan yang ditawarkan oleh sektor swasta. PNS atau abdi negara yang tugasnya memberikan pelayanan terkadang kurang tanggap dalam merespon keinginan masyarakat. Mal administrasi hingga pungutan liar tak terbendung bahkan sudah mendarah daging menjadi budaya organisasi. Padahal, indikator suksesnya sebuah pemerintahan tercermin dari kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik.

*E-government* telah dikembangkan oleh pemerintah menjadi *smart city*. Artinya, penerapan konsep *smart city* (kota cerdas) adalah dengan menerapkan *e-government* di dalam pemerintahannya yang nantinya diharapkan dapat memperbaiki pelayanan pemerintah kota untuk menghasilkan proses kerja yang lebih efektif dan efisien. Kota cerdas merupakan sebuah visi pengembangan perkotaan untuk mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan teknologi *Internet of Things* (IoT) dengan cara yang aman untuk mengelola aset kota. Kota-kota di negara-negara maju dunia telah menerapkan *smart city* dengan teknologi yang sangat canggih. Lima

besar kota terbaik dunia yang menerapkan *smart city* adalah Vienna, Toronto, Paris, New York, dan London.

Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai panduan pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, imbauan dan sebagainya. Komunikasi dilakukan seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tidak langsung melalui media dengan tujuan mengubah sikap, pandangan atau perilaku.

Raymond S. Ross (dalam Rakhmat) mendefinisikan komunikasi sebagai proses transaksional yang meliputi pemisahan, dan pemilihan bersama lambang secara kognitif, begitu rupa sehingga membantu orang lain untuk mengeluarkan dari pengalamannya sendiri arti atau respons yang sama dengan yang dimaksud oleh sumber<sup>3</sup>.

Setiap peristiwa komunikasi akan melibatkan elemen-elemen komunikasi, antara lain sumber, encoding, pesan, saluran, dekoding, penerima, umpan balik dan gangguan. Masing-masing elemen memiliki peran dalam menentukan efektivitas komunikasi<sup>4</sup>.

Komunikasi publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam sebuah organisasi atau yang di luar organisasi, secara tatap muka atau melalui media. Komunikasi publik merupakan suatu komunikasi yang dilakukan di depan orang banyak. Dalam komunikasi publik, pesan yang disampaikan dapat berupa suatu informasi, ajakan, gagasan. Sarananya, bisa media massa, atau orasi pada rapat umum, serta aksi demonstrasi, blog, situs jejaring sosial, kolom komentar di website/ blog, e-mail, milis, SMS, surat, surat pembaca, reklame, spanduk, atau apapun yang bisa menjangkau publik. Terpenting dan pasti, komunikasi publik

<sup>2</sup> L.P. Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasinya)* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006).

<sup>3</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015).

<sup>4</sup> Morissan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015).

memerlukan keterampilan komunikasi lisan dan tulisan agar pesan dapat disampaikan secara efektif dan efisien.

Menurut Indrajit yang dikutip dalam Akadun, *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, dan dalam prakteknya, *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat<sup>5</sup>.

Difusi Inovasi merupakan teori yang difokuskan pada cara komunikasi yang mempengaruhi orang untuk melaksanakan (mengadopsi) sesuatu yang baru atau berbeda. Teori difusi inovasi dipopulerkan Everett Rogers pada tahun 1964 melalui bukunya yang berjudul *Diffusion of Innovations*. Teori ini menjelaskan difusi merupakan proses di mana sebuah inovasi dikomunikasikan melalui berbagai saluran dan jangka waktu tertentu dalam sebuah sistem sosial<sup>6</sup>. Berdasarkan tulisan Rogers 1995 dalam Schiffman dan Kannuk, difusi sebagai (*the process by which an innovation is communicated through certain chann*)<sup>7</sup>

Meskipun Pemko Padang telah menerapkan layanan berbasis *e-government* namun kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah masih belum maksimal. Salah satu layanan *e-government* yang disediakan Pemko Padang yakni aplikasi layanan perizinan yang dikenal dengan nama *Sapo Rancak*. *Sapo Rancak* merupakan kepanjangan dari Sistem Aplikasi Pelayanan Online Ramah, Adil, Normatif, Cepat, Akuntabilitas dan Kualitas. Layanan tersebut mencakup Izin Gangguan (IG), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) dan Izin Apotik. Layanan tersebut telah dimulai sejak tahun 2018. Namun, hingga awal Februari 2019

masyarakat belum memanfaatkan layanan tersebut secara maksimal. Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) Kota Padang, Rudy Rinaldy pada 11 Februari 2019, terungkap bahwa masyarakat masih banyak yang datang ke kantor untuk mengurus perizinan, padahal aplikasi perizinan *online* telah disediakan. Warga yang datang ke kantor untuk mengurus perizinan mengaku tidak terbiasa dengan teknologi alias gagap teknologi (gaptek). Berdasarkan hal tersebut penulis merasa penting untuk meneliti bagaimana Implementasi Komunikasi Dalam Pemanfaatan Layanan *Online Sapo Rancak* di Pemerintah Kota Padang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat tertentu. Penelitian ini untuk menggambarkan realitas yang sedang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antar variabel<sup>8</sup>.

Jadi dalam penelitian kualitatif deskriptif, peneliti mendeskripsikan proses komunikasi publik melalui layanan *online* Pemerintah Kota Padang. Penelitian ini juga menjelaskan bagaimana komunikasi publik melalui layanan *online* milik dua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Pemerintah Kota Padang.

Alasan menggunakan metode penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Pertimbangan teori karena tuntutan teori tertentu yang mendasari penelitian seperti teori fenomenologis atau interaksional simbolik, argumentasi yang dibangun dalam bagian perumusan masalah mencerminkan bagian paradigma interpretif dan teori yang dipakai untuk membingkai penelitian adalah teori-teori yang berada dalam wilayah paradigma interpretif. Artinya peneliti mempunyai pemahaman khusus tentang realitas sosial dan perilaku manusia.
2. Pertimbangan jenis data yang akan dikumpulkan ialah bagaimana peneliti mengumpulkan informasi mengenai realitas

<sup>5</sup> R.E. Indrajit, *Electronic Government "Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital"* (Yogyakarta: Andi, 2002).

<sup>6</sup> Sumadi Dila, *Komunikasi Pembangunan Pendekatan Terpadu* (Simbioasa Bandung Rekatama Media, 2007).

<sup>7</sup> Schiffman Kanuk, *Perilaku Konsumen* (Jakarta. Indeks, 2010).

<sup>8</sup> Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran* (Jakarta: Kencana, 2008).

sosial dari sudut pandang aktor-aktor, mengungkapkan pengalaman tentang sesuatu seperti pengalaman sakit, berganti agama dan ketagihan obat, pengetahuan budaya manusia dan bagaimana manusia menggunakan pengetahuan budaya tersebut serta kaitannya dengan lingkungan sosial.

3. Penelitian kualitatif bermanfaat untuk pemahaman yang lebih mendalam tentang makna (arti subyektif, penafsiran) dan konteks tingkah laku serta proses yang terjadi pada faktor-faktor yang berkaitan, mengungkapkan proses kejadian secara mendetail sehingga diketahui dinamika sebuah realitas sosial dan saling pengaruh berbagai realitas sosial dan mengetahui realitas sosial dari sudut pandang aktor<sup>9</sup>. Alasan dipilihnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) karena merupakan unit yang melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), yaitu pelayanan perizinan dan non perizinan di bidang penanaman modal, dengan jumlah perizinan yang dilayani sebanyak 16 (enam belas) jenis perizinan. Dinas ini juga melayani pengurusan perizinan melalui aplikasi layanan *online Sapo Rancak*, dimana masyarakat dapat berurusan hanya dengan menggunakan *handphone android*.

Informan dalam penelitian ini adalah seseorang yang benar-benar mengetahui bagaimana pemanfaatan layanan *online Sapo Rancak* di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) serta darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan, atau data-data yang dapat membantu dalam memahami permasalahan penelitian. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

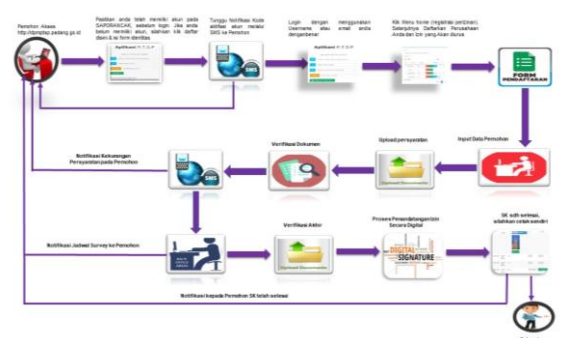
### Layanan *Sapo Rancak*

Untuk mendaftarkan diri sebagai pemohon perizinan, pemohon dapat mengisi form dengan cara mengklik kata “Belum Punya Akun? Daftar di sini”. Pemohon akan disambungkan pada

laman baru formulir di laman <https://dpmpstsp.padang.go.id/perizinan/eregistrer.php>.

### 1. Pemanfaatan Layanan *Online Sapo Rancak* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang

Aplikasi *Sapo Rancak* terkoneksi dengan data Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Pemohon ber-KTP Padang akan mudah masuk ke dalam aplikasi dan mengisi formulir permohonan. Terkoneksinya dengan data SIAK, membuat waktu yang dibutuhkan untuk menginput data pemohon yang mengurus perizinan lebih cepat. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih mudah. Sebelumnya, ketika aplikasi *Sapo Rancak* belum terintegrasi dengan data SIAK, waktu yang diperlukan untuk mengisi form dalam proses pembuatan akun pada aplikasi *Sapo Rancak* sekitar 5 (lima) menit. Setelah terintegrasi dengan data SIAK, waktu yang dibutuhkan terpankas menjadi 2 (dua) menit.



### Alur Pelayanan *Sapo Rancak*

Saat pengurusan perizinan masih manual, jumlah pemohon yang datang ke kantor DPMPTSP Kota Padang untuk mengurus perizinan berkisar antara 15-20 orang per hari. Kondisi tersebut berbeda dengan setelah diluncurkannya aplikasi *Sapo Rancak*. Jumlah pengurusan perizinan tercatat dalam sehari mencapai 30-40 berkas yang terverifikasi melalui aplikasi *Sapo Rancak*. Pemohon yang datang langsung ke kantor DPMPTSP untuk mengurus perizinan otomatis menjadi berkurang.

<sup>9</sup> Afrizal, *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif: Dari Pengertian Sampai Penulisan Laporan* (Padang: Laboratorium Sosiologi FISIP Unand, 2008).

## 2. Hambatan Komunikasi Dalam Pemanfaatan Layanan *Online Sapo Rancak* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang

### a. Layanan Pengaduan di *Sapo Rancak* Tidak Tersedia

Kinerja sebuah layanan biasanya akan terlihat dari kepuasan pengguna saat memanfaatkannya, dalam hal ini terkait penggunaan aplikasi *Sapo Rancak*. Jika ada kendala-kendala yang terjadi saat mengoperasikan aplikasi tersebut maka seyogianya ada konten atau fitur yang dapat digunakan untuk membuat pengaduan. Pada umumnya nomor pengaduan biasa dicantumkan pada bagian bawah aplikasi. Layanan aduan begitu penting bagi pengguna. Ketika mengalami kendala dalam pengoperasian, atau keperluan lain, pengguna aplikasi akan dapat menghubungi melalui nomor aduan yang tertera. Pengguna atau users akan tersambung dengan pengelola aplikasi dan menyampaikan setiap kendala yang ditemui. Hal ini tidak tersedia di *Sapo Rancak*. Begitu pula dengan *contact person* atau nomor pengaduan yang dapat dihubungi ketika *user* terkendala dan mendapat masalah terkait proses pengajuan perizinan.

### b. Konten Pada Aplikasi Sulit Dipahami

Idealnya konten atau fitur yang tersedia pada suatu aplikasi layanan mudah dipahami dan dimengerti oleh pengguna (*user*). Sehingga tidak menimbulkan multitafsir yang nantinya akan menghambat pelayanan. Apalagi nomor pengaduan tidak pula disediakan. Hasil wawancara dengan informan pada umumnya mengungkapkan bahwa banyak kelemahan layanan *Sapo Rancak* yang disediakan oleh DPMPTSP Padang. Sebagaimana yang digambarkan oleh Dwi Dio, pemilik perusahaan penyalur alat kesehatan. Menurutnya aplikasi *Sapo Rancak* cukup menyulitkan untuk digunakan. Konten yang terdapat pada aplikasi *Sapo Rancak* sulit dipahami. Bahkan, narasumber tersebut terpaksa meminta bantuan kepada temannya untuk

mendaftarkan perusahaan miliknya dalam pengurusan izin.

### c. Petugas Tidak Siaga 24 Jam

Layanan berbasis aplikasi, biasanya memberikan kemudahan bagi pengguna dari segi waktu. Mengurus perizinan bisa dilakukan kapan saja. Misalnya penggunaan aplikasi yang familiar dengan masyarakat seperti aplikasi transaksi jual beli *Lazada*, *Shopee* dan lain-lain. Keuntungan seperti itu rupanya tidak bisa didapatkan dari layanan aplikasi perizinan *Sapo Rancak*. Pemohon pada umumnya sering memanfaatkan akhir pekan dan hari libur untuk pendaftaran atau menginput data pengurusan perizinan. Karena hari libur atau *weekend* merupakan waktu senggang bagi pengusaha atau orang-orang yang punya kesibukan tinggi di hari kerja.

### d. *Online Tapi Manual*

Hal lain yang menjadi hambatan pengurusan izin, yakni persoalan keterbatasan pengetahuan petugas di *front office* terkait dokumen persyaratan mengurus perizinan. Menurut informan, masih ada petugas yang tidak tahu bahwa jika akta yang lewat satu tahun maka harus dilampirkan dengan surat pernyataan. Akibatnya, masyarakat yang akan mengurus perizinan harus menanyakan langsung ke kantor. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi : Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, serta Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik<sup>10</sup>. Terkait di atas, penulis melihat kompetensi petugas pemberi pelayanan memang harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Sehingga pemohon tidak lagi merasa kesulitan dan keliru saat mengurus permohonan perizinan lewat aplikasi *Sapo Rancak*.

<sup>10</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010).

### 3. Keuntungan Relatif Penggunaan *Sapo Rancak*

Keuntungan relatif merupakan tingkatan dimana inovasi dianggap sebagai sesuatu yang lebih baik dari inovasi lain yang menggantikan atau yang telah ada sebelumnya. Pada pengguna *Sapo Rancak* atau pemohon izin, inovasi program pemerintah memiliki keuntungan relatif yang dapat diukur dari keuntungan secara ekonomi, dan lainnya. Berdasarkan hasil penelitian, pemohon izin atau pengguna *Sapo Rancak* menilai bahwa program pemerintah memiliki keuntungan bagi mereka

### 4. Pandangan Terhadap Aplikasi *Sapo Rancak* (Kompatibilitas)

Kompatibilitas merupakan pandangan masyarakat dimana inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu dan kebutuhan anggota sosial. Dimana suatu ide yang memiliki keserasian akan mengurangi ketidakpastian bagi DPMPTSP Kota Padang, sehingga tidak ada keraguan dalam mengadopsi program pemerintah yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan DPMPTSP Kota Padang. Serta sesuai dengan pengalaman sebelumnya, ketika ada yang mengurus izin, ketika ada program pemerintah yakni aplikasi online *Sapo Rancak* yang sesuai secara langsung penggunaannya sudah menyesuaikan dengan sistem yang ada.

### 5. Kerumitan/ Kesulitan Penggunaan *Sapo Rancak*

Mengacu pada pemikiran Rogers dalam bukunya *Diffusion Innovations, fourth edition*, kerumitan inovasi adalah tingkat dimana inovasi dianggap relatif sulit untuk dimengerti dan digunakan. Semakin rumit inovasi yang diperkenalkan, maka semakin lambat tingkat adopsi, begitu juga sebaliknya<sup>11</sup>. Berdasarkan hasil wawancara kesulitan yang terjadi pada pelaksanaan program pemerintah memang ada, akan tetapi karena rasa ingin tahu pengguna *Sapo Rancak* yang kuat, sehingga kesulitan yang mereka rasa dapat mereka hadapi. Sehingga keingintahuan membuat semakin mudahnya

inovasi tersebut diterima maka semakin cepat tingkat adopsi mereka.

### 6. Kemungkinan untuk Mencoba Aplikasi *Sapo Rancak* (*Trialability*)

*Trialability* (*trialability*) diartikan dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Kemampuan untuk diuji cobakan atau *trialability* adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji coba dalam batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diuji cobakan dalam pengaturan (*setting*) pada umumnya lebih cepat diadopsi. Agar cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan (mendemostrasikan) keunggulannya. Aplikasi *Sapo Rancak* ini merupakan inovasi yang dapat dicoba terlebih dahulu sebelum benar-benar mengadopsinya.

### 7. Kemungkinan Untuk Mengamati Aplikasi (*Observability*)

Kemungkinan sebuah inovasi dapat diamati adalah penilaian apakah manfaat inovasi tersebut dapat dilihat atau mungkin dirasakan. Manfaat aplikasi *Sapo Rancak* dapat dilihat bahkan dirasakan oleh pengguna. Manfaat yang didapatpun mereka rasakan tidak memerlukan waktu yang lama.

## KESIMPULAN

Disamping adanya manfaat dan keuntungan dari penggunaan Aplikasi *Sapo Rancak*, namun terdapat hambatan yang cukup berarti dalam pemanfaatan aplikasi tersebut seperti layanan pengaduan tidak tersedia, konten pada aplikasi sulit dipahami, petugas tidak siaga 24 jam, dan *online* tapi manual.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif; Dari Pengertian Sampai Penulisan Laporan*. Padang: Laboratorium Sosiologi FISIP Unand, 2008.
- Dila, Sumadi. *Komunikasi Pembangunan Pendekatan Terpadu*. Simbioasa Bandung Rekatama Media, 2007.
- Indrajit, R.E. *Electronic Government "Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital"*. Yogyakarta: Andi, 2002.

<sup>11</sup> Everet t M. Rogers, *Diffusion of Innovation, Third Edition* (London: The Free Press, 1983).

- Schiffman dan Kanuk. *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Indeks, 2010.
- Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana, 2008.
- Morissan. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2015.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Rakhmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015.
- Rogers, Everet t M. *Diffusion of Innovation, Third Edition*. London: The Free Press, 1983.
- Sinambela, L.P. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasinya)*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Badri, Muhammad dan Titi Antin. 2015. *Adopsi Inovasi Media Sosial Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi FDK UIN Suska Riau (Studi Kasus Konsentrasi Public Relations)*. Jurnal Risalah Vol. 26 No.4 <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/risalah/article/view/1276>.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hubeis, Aida Vitayala S, dkk. 2016. *Komunikasi Inovasi*. Tangerang: Universitas Terbuka
- Mardikanto, T. 2009. *Sistem Penyuluhan Pertanian*. Surakarta, Jawa Tengah: UPT Penerbit dan Percetakan UNS (UNS Press).
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurina, Santy Aprilia dkk. 2014. *Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (studi pada website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)*, Wacana-Vol.17, No.2, 2014. ISSN:1411-0199, E-ISSN: 2338-1884, hal: 126-135, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.
- Prastyanti, Shinta. 2013. *Difusi Inovasi Dalam Konteks Pemberdayaan Masyarakat*. Acta diurna. Vol. 9 NO. 1, <http://komunikasi.unsoed.ac.id/sites/default/files/Shinta%20Prastyanti%20-%20Difusi%20Inovasi%20dalam%20Konteks%20Pemberdayaan%20Masyarakat.pdf>.
- Purwanto, Agung dan Tony. 2018. *Pengaruh dimensi kepercayaan terhadap adopsi layanan e-government*, *INFORM: Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, Vol.3 No.1, Januari 2018, P-ISSN: 2502-3470, E-ISSN: 2581-03671, hal:12-18, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh November.
- Rosmawaty H.P. 2010. *Mengenal Ilmu Komunikasi: mettacommunication Ubiquitous*, Bandung: Widya Padjajaran.
- Saleh, Akh Muwafik. 2010. *Public Service Communication: Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik disertai Kisah-Kisah Pelayanan*, Malang: UMM Press.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Somantri & Hasta. 2017. *Implementasi e-Government Pada Kelurahan Pasurungan Lor Kota Tegal Berbasis Service Oriented Architecture (SOA)*, JPIT : Jurnal Informatika Jurnal Pengembangan IT, Vol 2, No 1, ISSN: 2477-5126.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, Bandung: CV. Alfabeta
- Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sutopo dan Suryanto Adi. 2006. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara.
- Wursanto, I. 2005. *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*, Yogyakarta: CV. Andi Offset

