

IMPLEMENTASI DIFUSI INOVASI APLIKASI *SUPER RT* SEBAGAI FASILITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN LOK TUAN KOTA BONTANG

Sukardi¹, Silviana Purwanti², Johantan Alfando WS³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan inovasi aplikasi Super RT sebagai fasilitas pelayanan publik di kelurahan Lok Tuan kota Bontang menggunakan tahapan difusi inovasi. Teori yang digunakan dalam penulisan ini adalah teori difusi inovasi oleh Rogers M Everett.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, menggunakan teknik analisis dari Miles dan Huberman yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai segala sesuatu apa adanya saat penelitian dilakukan. Lokasi penelitian di kelurahan Lok Tuan, kota Bontang. pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan informan ketua RT langsung mengimplementasikan inovasi aplikasi Super RT dalam melayani warganya. Namun terdapat dua informan harus melalui tahap konfirmasi karena masih memikirkan keuntungan relatif. Pengimplementasian inovasi aplikasi Super RT kepada masyarakat memiliki faktor penghambat yang meliputi kurang maksimal jaringan internet sehingga menghambat proses pengiriman berkas dan terjadinya kesalahan dalam penulisan nama dan identitas warga pada surat pengantar sehingga menghambat proses pengambilan surat pengantar di kelurahan. Dari penelitian yang telah dilakukan, delapan informan langsung menerapkan aplikasi Super RT dan dua diantaranya harus melanjutkan tahap konfirmasi karena masih memikirkan keuntungan relatif, namun pada akhirnya informan tetap menggunakan aplikasi Super RT setelah melakukan proses sistem sosial dengan kepala lurah Lok Tuan.

Kata Kunci: Implementasi, Difusi Inovasi, Super RT, Pelayanan Publik

¹ Mahasiswa Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

Email: ardhsukardy0808@gmail.com

² Dosen Pembimbing 1 dan Staf Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

³ Dosen Pembimbing 2 dan Staf Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Pendahuluan

Komunikasi adalah segala kegiatan yang berguna untuk mengungkapkan sebuah gagasan, informasi, pengetahuan, dan interpretasi terhadap apa yang diutarakan oleh satu individu maupun kelompok kepada orang lain yang biasa terlibat baik pihak pengirim pesan maupun penerima pesan, yang biasa dilakukan secara verbal maupun non-verbal (Hardiansyah, 2015: 13). Dalam kehidupan manusia yang bersosial, komunikasi menjadi faktor yang sangat penting. Manusia dapat menjalin hubungan dengan melakukan aktivitas komunikasi yang berguna untuk bertukar informasi (Roosyadah, 2017: 1). Pada umumnya, komunikasi memiliki sistem yang dapat menyampaikan ide maupun kesan oleh seorang penyampai pesan kepada orang yang mendapatkan pesan (Onong, 2016: 11).

Kualitas pelayanan publik dapat dinilai dari kemastian komunikasi yang baik dan diplomatis, hal ini dikarenakan seluruh wujud pelayanan publik membutuhkan komunikasi, baik dilakukan dalam pelayanan barang atau pelayanan dalam bentuk jasa. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dinilai dari terjalannya komunikasi yang baik terhadap seorang pelayan dan seorang yang dilayani (Hardiansyah, 2015: 16). Thoha (dalam Mulyadi, 2016: 189) mengungkapkan bahwa pelayanan memiliki fungsi yang harus mendahulukan kepentingan publik dan memberikan kemudahan seorang yang dilayani mengenai urusan publik. Seiring dengan pesatnya peningkatan masyarakat yang aktif, administrasi publik harus menyuguhkan pelayanan yang lebih profesional, mudah, terbuka, tepat pada waktunya, cepat tanggap, dan luwes dari segala bentuk pelayanan serta bisa membentuk kuantitas manusia.

Proses pelayanan publik selalu memerlukan media komunikasi, hal ini terjadi karena seluruh aktivitas pelayanan publik dapat memanfaatkan media komunikasi agar terjadinya proses pelayanan. memanfaatkan dan mengelola media komunikasi pelayanan publik bertujuan agar terciptanya pelayanan publik yang mudah, efisien, terjangkau dan tentunya efektif (Hardiansyah, 2015: 57-58)..

Rogers mengatakan bahwa difusi merupakan cara dimana sebuah inovasi disalurkan melalui saluran tertentu yang memiliki janga waktu tertentu di antara kelompok sistem sosial. Dalam teori difusi inovasi terdapat sebutan pemuka pendapat atau agen perubahan, hal inilah yang menjadikan teori difusi inovasi menjadi komunikasi dua tahap (Rahardjo, 2016: 129).

Bontang adalah kota yang selalu mengutamakan dalam peningkatan proses pelayanan publik, tata kelola administrasi, dan bagian otoritas wilayah lainnya. Tahun 2018 Bontang berhasil mewujudkan 35 inovasi pelayanan tata kelola otoritas yang berguna untuk masyarakat yang tinggal di wilayah Bontang (www.Bontangpost.co.id: 2018). BPS (Badan Pusat Statistika) telah melakukan survey bahwa Bontang mempunyai 178.718 ribu jiwa dan terdapat 15 kelurahan pada tahun 2018.

Berlandaskan pra-observasi peneliti, peneliti menemukan bahwa seluruh staff pelayanan kelurahan Lok Tuan keteteran dalam melayani warganya yang ingin melakukan layanan pembuatan surat pengantar yang bertujuan untuk

menuju ke tujuan yang diinginkan. Selain itu, semua ketua RT memiliki pekerjaan lain selain harus menjabat sebagai ketua RT di daerah masing-masing. Pekerjaan tersebut bermacam-macam, seperti sebagai nelayan, ibu rumah tangga, karyawan di sebuah perusahaan, profesi sebagai penjual dan lain-lain. Hal ini memberikan hambatan pada warga yang akan membuat atau meminta surat pengantar untuk dapat menuju ke kelurahan. Setelah berbagai kendala yang dialami oleh kelurahan Lok Tuan, pada akhirnya kelurahan Lok Tuan menciptakan sebuah ide baru yaitu membuat layanan surat pengantar berbasis teknologi yang dinamakan aplikasi *Super RT*.

Selanjutnya masyarakat diperbolehkan menuju ke ketua RT untuk menyerahkan berkas-berkas yang dibutuhkan guna melanjutkan sesuai dengan tujuan dan tidak lagi ke kelurahan, namun apabila masyarakat menginginkan untuk mengurus surat langsung secara manual diperbolehkan menuju ke kelurahan.

Aplikasi *Super RT* dirilis di awal tahun 2017 oleh seorang pegawai kelurahan Lok Tuan yang bernama Syarifurrahim Azhari. Aplikasi tersebut merupakan aplikasi pelayanan yang dibuat oleh kelurahan yang berguna untuk memudahkan masyarakat kelurahan Lok Tuan dalam membuat surat pengantar dari RT menuju kelurahan. Aplikasi *Super RT* dibuat juga tentunya untuk mewujudkan visi misi kelurahan yaitu salah satunya misi *Smart City*, pada misi ini merupakan pengertian untuk mencerdaskan masyarakat yang ada di kota Bontang khususnya masyarakat yang berada di kelurahan Lok Tuan.

Dengan menggunakan aplikasi ini, warga tidak perlu menunggu terlalu lama, karena mengantre terlalu panjang dapat mengganggu aktivitas lainnya (www.Bontangpost.co.id: 2017). Sejalan dengan yang dikatakan oleh (Moenir, 2014: 119) bahwa dalam prinsipnya sebuah pelayanan publik terdapat beberapa faktor yang mendukung jalannya sebuah pelayanan publik diantara salah satunya adalah faktor saran pelayanan yang memuaskan dan memadai, yang pada akhirnya dapat terwujud efisiensi dan efektivitas sebuah proses pelayanan.

Aplikasi *Super RT* di kelurahan Lok Tuan menyuguhkan fasilitas yang mudah dalam melakukan pelayanan yang terdiri dari pelayanan bentuk internal ataupun pelayanan dalam bentuk eksternal. Meski memiliki tujuan untuk memudahkan, teknologi yang canggih masih memiliki batasan. Seperti halnya masih terdapat sebanyak 33 RT di kelurahan Lok Tuan yang tidak mengimplementasikan aplikasi *Super RT* karena kurang memahami kemajuan teknologi yang mengakibatkan mereka tidak memahami cara menggunakan aplikasi tersebut. Sehingga warga harus tetap datang ke kelurahan untuk mengurus surat yang dibutuhkan.

Meski terdapat beberapa ketua RT yang tidak menggunakan aplikasi tersebut, terdapat pula 19 ketua RT yang mengimplementasikan aplikasi *Super RT* karena telah mengerti cara menggunakan teknologi dan mengerti sistem kerja aplikasi *Super RT*. Meskipun ketua RT telah mengimplementasikan aplikasi *Super RT* di wilayahnya, namun masih ada beberapa masalah yang dialami, misalnya untuk mengakses aplikasi *Super RT* harus memiliki jaringan internet

yang bagus. Jika jaringan internet kurang memadai, maka sulit untuk menjalankan aplikasi *Super RT* sehingga akan menghambat proses pengiriman berkas dari RT menuju *database* kelurahan.

Penggunaan layanan aplikasi *Super RT* juga dirasakan oleh masyarakat yang sedang mengurus pembuatan surat pengantar, meskipun inovasi ini dikatakan dapat memudahkan dan memberikan waktu yang efektif dalam mengurus surat administrasi. Namun terkadang ketua RT juga salah dalam menuliskan nama warganya yang mengurus surat pengantar, sehingga ketika warga menuju kelurahan untuk mengambil surat pengantar harus mencari lagi dan menyesuaikan nama sesuai identitas warga dan keperluan warga tersebut.

Berlandaskan pada latar belakang tersebut, penulis ingin mengetahui dan memaparkan implementasi difusi inovasi aplikasi *Super RT* sebagai fasilitas pelayanan publik di kelurahan Lok Tuan kota Bontang. Berlandaskan perihal yang sudah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis mengenai :

Implementasi difusi inovasi aplikasi *Super RT* sebagai fasilitas pelayanan publik di kelurahan Lok Tuan kota Bontang. Determinasi pada penelitian ini samara-mata terfokus pada masyarakat di kelurahan Lok Tuan kota Bontang.

Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Bagaimana implementasi difusi inovasi aplikasi *Super RT* sebagai fasilitas pelayanan publik di kelurahan Lok Tuan kota Bontang?”

Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian yaitu: bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan inovasi aplikasi *Super RT* sebagai fasilitas pelayanan publik di kelurahan Lok Tuan kota Bontang

Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Manfaat penelitian ini sebagai petunjuk tumpuan dan menambah ilmu pengetahuan terkhusus pada kelurahan Lok Tuan yang ingin mengetahui difusi inovasi aplikasi *Super RT* sebagai fasilitas pelayanan pelayanan publik di kelurahan Lok Tuan. Membantu perkembangan ilmu pengetahuan dalam kajian keilmuan bagi ilmu komunikasi di bidang perkembangan teknologi komunikasi.

b. Manfaat Praktisi

Penelitian ini bermanfaat terhadap peneliti dan orang lain dalam menyuguhkan metode pelayanan public kepada masyarakat yang berlandas teknologi serta mengetahui keefektivitasannya.

Teori dan Konsep

Teori Difusi Inovasi (Diffusion of Innovation Theory)

Rogers mengartikan difusi sebagai sebuah proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melewati saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu di antara para anggota suatu sistem sosial. Difusi merupakan suatu komunikasi jenis khusus yang memiliki korelasi terhadap penyaluran pesan-pesan sebagai buah pikiran yang aktual. Sedangkan komunikasi dapat dikatakan sebagai cara untuk mewujudkan informasi dan saling memberi informasi yang berguna untuk mencapai sasaran yang dituju secara bersama yang dilakukan oleh pelakunya (Effendy, 2015: 284).

Dalam hal ini teori difusi inovasi memiliki korelasi dengan komunikasi massa karena dari berbagai situasi pada efektivitas kemampuan perubahannya didasari oleh penelitian ilmiah dan masyarakat yang berada diluar jangkauan dapat diimplementasikan secara langsung pada pusat-pusat inovasi atau kebijakan publik (Rahardjo, 2016: 127).

Pengertian Pelayanan Publik

Lonsdale (dalam Mulyadi, 2015: 189) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan semua yang disuguhkan oleh pemerintah maupun swasta karena pada dasarnya masyarakat tidak mampu untuk mencapai keinginannya sendiri, kecuali dilakukan dengan bersama-sama dalam mewujudkan kedamaian semua kalangan masyarakat umum.

Undang-undang no.25 tahun 2009 (dalam Mulyadi, 2015: 189) ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang telah diatur dan difasilitasi oleh pemuka pelayanan publik.

Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Menurut (Moenir, 2014: 88-119) Proses terjadinya pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya :

1. Faktor kesadaran
2. Faktor aturan
3. Faktor organisasi
4. Faktor pendapatan
5. Faktor kemampuan keterampilan
6. Faktor sarana pelayanan

Pengertian Masyarakat

Auguste Comte mengatakan (dalam Basrowi, 2014: 37) bahwa masyarakat merupakan manusia yang hidup dengan berkelompok-kelompok dimana mereka akan membentuk sebuah pola kehidupan baru dan berkembang. Namun pada dasarnya meskipun tanpa kelompok, manusia sebagai makhluk sosial akan tetap membutuhkan manusia lain baik dalam bentuk perseorangan, manusia dalam golongan kecil maupun besar dan hidup berdampingan serta

saling bergantung berdasarkan klasifikasi dan pengaruh kepercayaan satu dengan lainnya.

Selain itu, John Lewis Gillin dan John Philip Gillin dalam buku yang sama (Basrowi, 2014: 38) mengatakan manusia sebagai makhluk sosial yang berkelompok dapat memiliki tradis, sikap, persatuan yang sama, dan sebuah kebiasaan. Kelompok kecil dan kelompok besar biasa disebut masyarakat, contohnya sebuah Negara yang dihuni oleh manusia.

Aplikasi Super RT

Aplikasi *Super RT* adalah aplikasi pelayanan publik pembuatan surat pengantar yang berbasis teknologi untuk warga yang berdomisili di kelurahan Lok Tuan. Aplikasi *Super RT* telah muncul sejak tahun 2017 dan telah terdaftar di *Appstore* maupun *Playstore*. Aplikasi ini di dirikan oleh salah satau pegawai kelurahan Lok Tuan yang bernama Syafurahim Azhari. Meskipun aplikasi ini telah hadir di *Playstore* maupun *Appstore*, aplikasi ini hanya dapat di akses oleh ketua RT yang berada di kelurahan Lok Tuan. Sehingga warga yang akan memakai layanan aplikasi *Super RT* tersebut dapat melali ketua RT setempat.

Adapun langkah-langkah penggunaan aplikasi *Super RT* :

1. Setiap warga yang akan membuat surat dipersilahkan menuju ke rumah RT masing-masing.
2. Mengumpulkan berkas-berkas persyaratan oleh ketua RT sesuai yang ada di prosedur.
3. Ketua RT mengunggah berkas menggunakan aplikasi *Super RT*.
4. Berkas yang telah diunggah, kemudian otomatis ada di *database* kelurahan.
5. Staff pelayanan langsung memproses pembuatan surat yang ingin dibuat.
6. Jika terdapat kendala dalam pembuatan surat, ketua RT bisa menghubungi staff pelayanan menggunakan fitur *chat* yang telah disediakan di aplikasi *Super RT*.
7. Apabila surat selesai diproses, staff pelayanan akan menghubungi ketua RT dan selanjutnya ketua RT akan menghubungi warga yang bersangkutan.
8. Warga yang bersangkutan dapat langsung mengambil surat yang diinginkan di kelurahan Lok Tuan setelah mendapatkan informasi dari ketua RT setempat.

Definisi Konsepsional

Berlandaskan pada konsep yang telah peneliti jelaskan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Komunikasi merupakan cara seorang (komunikator) menyampaikan sebuah pesan kepada orang lain (komunikan) yang berguna memberikan informasi atau dapat mengubah sikap pendapat maupun perilaku individu baik lisan maupun melalui media komunikasi. Dalam berkomunikasi,

menyampaikan pesan yang efektif kepada komunikan perlu adanya strategi komunikasi yang berguna mengurangi terjadinya penghambat komunikasi.

Pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana difusi inovasi aplikasi *Super RT* sebagai fasilitas pelayanan publik di kelurahan Lok Tuan kota Bontang dengan fokus penelitian menggunakan tahapan-tahapan difusi inovasi yang diantaranya: tahapan pengetahuan, tahapan persuasi, tahapan keputusan dan tahapan konfirmasi (Rahardjo, 2016: 129-130).

Aplikasi *Super RT* adalah sebuah layanan berbasis teknologi yang diluncurkan oleh kelurahan Lok Tuan dan memiliki fungsi untuk menyediakan layanan yang mudah dan cepat untuk masyarakat nya dalam membuat atau mengurus administrasi layanan publik seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), surat domisili, kartu izin membuat usaha, kartu izin menikah, Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan administrasi layanan lainnya yang diperantarakan oleh ketua RT masing-masing (Takwin, 2019).

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, metode yang peneliti gunakan yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif. Menurut (Moleong, 2010: 6) metode penelitian kualitatif deskriptif merupakan metode yang menggambarkan suatu keadaan peristiwa tertentu berdasarkan fakta-fakta yang terlihat sebagaimana mestinya yang kemudian diberikan penarikan kesimpulan berdasarkan fakta-fakta yang ada di lapangan.

Fokus Penelitian

Moleong (dalam Ibrahim, 2015: 31) menjelaskan fokus penelitian digunakan untuk membatasi studi dalam sebuah penelitian, tujuannya membatasi studi yang dilakukan yakni mempermudah dalam penelitian dan pengolahan data yang kemudian akan menjadi kesimpulan.

Berdasarkan pengertian difusi inovasi menurut Rogers dalam (Effendy, 2015:284) bahwa dalam difusi inovasi terdapat empat tahapan difusi inovasi, diantaranya:

1. Tahapan pengetahuan
2. Tahapan persuasi
3. Tahapan pengambilan keputusan
4. Tahapan implementasi
5. Tahapan konfirmasi

Jenis dan Sumber Data

a) Data primer adalah data yang didapatkan oleh pengumpul data dari narasumber atau disebut sumber data. Data yang didapatkan langsung berasal dari narasumber atau informan yang telah peneliti tentukan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan data *purposive sampling*.

Teknik ini dilakukan untuk pemilihan informasi sendiri mengacu pada subjek-subjek yang mempunyai informasi yang sesuai serta bersedia untuk memberikan data guna memperkuat penelitian ini.

- b) Data sekunder adalah data yang didapatkan oleh pengumpul data, namun data yang didapatkan tidak langsung dari narasumber atau biasa disebut *informan*. Data yang didapatkan melalui orang lain atau melalui dokumen-dokumen antara lain:
 - 1. Dokumen-dokumen, laporan dan lain-lain.
 - 2. Foto-foto yang relevan dengan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

- 1. Observasi
- 2. Wawancara
- 3. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian, Penelitian ini menggunakan teknik analisis data berupa metode analisis data deskriptif kualitatif. Dalam teknik analisis data pada penelitian ini terdapat empat komponen menurut Matthew. B. Miles dan A. Michael Huberman yang dikutip oleh Sugiyono dalam bukunya Metode Penelitian kombinasi (Sugiyono, 2012: 246-253) yaitu:

- 1. Pengumpulan Data
Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer dan data sekunder.
- 2. Reduksi Data
Data yang peneliti peroleh selama di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu peneliti mencatat secara teliti dan rinci. Peneliti mereduksi data dengan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.
- 3. Penyajian Data
Pada penelitian ini, secara teknis peneliti menyajikan data dengan mendeskripsikan data-data dalam bentuk teks naratif tentang informasi difusi inovasi penggunaan aplikasi *Super RT* sebagai fasilitas pelayanan publik di Kelurahan Lok Tuan kota Bontang.
- 4. Menarik Kesimpulan
Dalam penelitian ini, peneliti menyajikan data penarikan kesimpulan dalam bentuk deskriptif naratif teks dari hasil observasi dan hasil wawancara terhadap seluruh *informan* yang sebelumnya sudah peneliti sederhanakan dan kelompokkan sesuai dengan kebutuhan penelitian ini.

Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dari kesepuluh informan yang sudah di wawancarai oleh peneliti, seluruh informan sebagai adopter menerima adanya inovasi aplikasi *Super RT*, namun dari kesepuluh informan tersebut, terdapat dua informan yang penulis anggap melakukan tahap konfirmasi dan *informan* lainnya berhenti pada tahap implementasi. Yang mana dari kelima tahapan menggunakan aplikasi *Super RT* ini, para informan rata-rata hanya melalui tahap pengetahuan, persuasi, keputusan, dan implementasi.

Kedua *informan* tersebut melanjutkan tahap konfirmasi karena merasa dalam inovasi aplikasi *Super RT* terdapat kendala dalam mengakses aplikasi tersebut. Hal ini terjadi karena untuk mengakses atau menggunakan aplikasi ini harus membutuhkan jaringan internet, dimana jaringan internet (paket data internet) tidak di fasilitasi oleh kelurahan. Namun ia menggunakan aplikasi *Super RT* setelah kelurahan Lok Tuan memberikan fasilitas Wi-Fi gratis di setiap wilayah RT. Pada akhirnya seluruh informan menerima dan menggunakan aplikasi *Super RT* karena telah menganggap aplikasi tersebut memberikan dampak positif, sehingga memudahkan dalam melayani warganya.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemaparan dan analisis data yang termuat dari bab-bab pembahasan sebelumnya. Peneliti dapat menarik kesimpulan dari rumusan masalah dari implementasi difusi inovasi aplikasi *Super RT* sebagai fasilitas pelayanan publik di kelurahan lok tuan kota bontang.

1. Pada tahap pengetahuan, seluruh informan mengetahui aplikasi *Super RT* pada saat peresmian aplikasi di kelurahan Lok Tuan
2. Pada tahap perusasi, kelurahan Lok Tuan menggunakan saluran komunikasi interpersonal untuk mengubah perilaku sistem sosial dari penggunaan layanan manual menjadi penggunaan layanan berbasis teknologi.
3. Pada tahap pengambilan keputusan, seluruh informan langsung memberikan respon menerima aplikasi *Super RT*. Namun, pada tahap pengimplementasian terdapat dua Ketua RT sebagai adopter tidak langsung mengimplementasikan inovasi aplikasi *Super RT* dan pengiriman berkas dari RT menuju kelurahan kadang kala terhambat karena jaringan internet kurang mendukung, begitupun penulisan identitas warga kadang kala terdapat kesalahan dalam pembuatan surat pengantar yang sehingga memperlambat proses pengambilan surat pengantar di kelurahan.
4. Pada tahap konfirmasi, terdapat dua informan melakukan tahap ini karena masih memikirkan keuntungan relatif dari sisi ekonomis sehingga menghambat pengadopsian suatu inovasi. Namun pada akhirnya seluruh informan tetap mengadopsi inovasi aplikasi *Super RT*.

Saran

Dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi kemajuan pengimplementasian inovasi aplikasi *Super RT* sebagai fasilitas pelayanan di kelurahan Lok Tuan kota Bontang, diantaranya:

1. Sebaiknya aplikasi *Super RT* perlu dilengkapi fitur nomor kotak input data, agar masyarakat yang mengurus surat pengantar tidak mendapatkan kesalahan identitas yang dapat menghambat proses pengambilan surat di kelurahan.
2. Seharusnya kelurahan Lok Tuan perlu meningkatkan fasilitas pelayanan jaringan internet khusus untuk aplikasi *Super RT*, agar tidak menghambat proses pengiriman berkas dari RT menuju kelurahan.
3. Hadirnya aplikasi *Super RT* seharusnya dapat menjadi acuan atau masukan kepada pemerintah kota agar seluruh kelurahan yang ada di kota dapat mengimplementasikan inovasi tersebut.
4. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya menambahkan jumlah populasi dan sampel yang ingin diteliti agar penelitian tidak hanya terfokus pada ketua RT yang mengadopsi aplikasi *Super RT*, namun dapat diperluas pada kelompok indikator lainnya yang berhubungan dengan inovasi aplikasi *Super RT*.

Daftar Pustaka

Buku :

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo
- Basrowi. (2014). *Pengantar Sosiologi*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Effendy, O., U. (2015). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Effendy, O., U. (2015). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Hardiansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Moenir, H., A., S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Mulyana, D. (2014). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Rahardjo, M.(2016). *Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Gava Media
- Romli, K. (2014). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT. Grasindo
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Yaumi, M. (2018). *Media dan Teknologi Pembelajaran*. Jakarta: Prenadamedia Group

Jurnal :

Arianti, D. (2017). Efektivitas Penggunaan Aplikasi QR Code (Studi Sosialisasi Oleh Harian Serambi Indonesia dan Pemahaman Masyarakat Kecamatan Kuta Alam Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fisip Unsyiah*. 2(2). 92-93. Diakses dari <http://jim.unsyiah.ac.id/FISIP/article/view/2658>.

Fatonah, S., & Afifi, S. (2008). Difusi Inovasi Teknologi Tepat Guna di Kalangan Wanita Pengusaha di Desa Kasongan Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. 6(2), 46. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/100032-ID-difusi-inovasi-teknologi-tepat-guna-di-k.pdf>

Ningrum., N., A, P. (2019). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Whatsapp terhadap Efektivitas Komunikasi Organisasi di Lingkungan Pegawai Dinas Pariwisata DIY. *E-Proceeding of Management*. 6(1). 1689. Diakses dari <https://librarye proceeding.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/viewFile/8590/8458>.

Nova., S, P. (2018). Efektivitas Komunikasi Aplikasi Telegram Sebagai Media Informasi Pegawai PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru. *Journal Fisip*. 5(1). 10. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/200459-efektivitas-komunikasi-aplikasi-telegram.pdf>

Restama, M. (2014). Efektivitas Portal Akademik Sebagai Sarana Penyampaian Informasi Akademik Bagi Mahasiswa Universitas Riau. *Journal Fisip*. 1(2), 10-12. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/127431-ID-none.pdf>

Internet :

Berintai, B. (2017). *Super RT Inovasi Terbaru Kelurahan Loktuan*. Diakses pada 24 November 2019, dari <https://m.bontang.prokal.co/read/news/15222-super-rt-inovasi-terbaru-kelurahan-loktuan.html>

Densus, D. (2017). *Jumlah Kelurahan dan Penduduk Kota Bontang*. Diakses pada 23 November 2019, dari <https://bontangkota.bps.go.id/dynamictable/2017/07/21/35/jumlah-kelurahan-menurut-kecamatan-di-kota-bontang-2009-2017.html>

Nugroho, I. (2018). *Jumlah Penduduk Kota Bontang*. Diakses pada 23 November 2019, dari <http://disdukcapil.bontangkota.go.id/index.php/data-agregat/137-agregat/agregat-2018/411-jumlah-penduduk-semester-i-tahun-2018>

Ra., & Adv. (2018). *Bukti Nyata Lewat 35 Inovasi Pemkot Bontang*. Diakses pada 24 November 2019, dari

<https://m.bontang.prokal.co/read/news/22988-bukti-nyata-lewat-35-inovasi-xpemkot-bontang.html>.

Sumber Lain :

- Roosyidah, I., N. (2017). *Efektivitas Komunikasi Humas Pemkot Tangerang Dalam Implementasi Aplikasi Tangerang Live.*[Skripsi]. Jakarta (ID) : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Takwin, Muh. (2019). *Wawancara Langsung. Aplikasi Super RT: Bontang*