

## Tahapan Difusi Inovasi Aplikasi E-Government RABEG Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Bidang Pengawasan Di Kota Serang

Yohannes Edward Sibarani\*, Ahmad Fauzi, Herlina Siregar

Program Studi Pendidikan Non Formal, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Indonesia

Email: 2221190052@untirta.ac.id\*

### ABSTRAK

*E-government merupakan inovasi yang bertujuan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan kinerja pemerintah. Salah satu bentuk penerapannya di Kota Serang adalah aplikasi RABEG (Reaksi Atas Berita Warga). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tahapan difusi inovasi aplikasi RABEG yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang, faktor-faktor yang memengaruhinya, serta bentuk partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi tersebut. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses difusi inovasi aplikasi RABEG telah dilakukan secara sistematis mengikuti tahapan difusi, mulai dari pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, hingga konfirmasi. Namun, efektivitasnya masih dipengaruhi oleh literasi digital, akses informasi, dan strategi sosialisasi. Faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan difusi meliputi kemudahan penggunaan, transparansi tindak lanjut, persepsi kegunaan, literasi digital masyarakat, serta kualitas respon pemerintah. Partisipasi masyarakat dalam penggunaan RABEG bersifat selektif dan bertingkat: sebagian masyarakat aktif melapor dan memberi masukan, sementara lainnya hanya menggunakan aplikasi ketika ada kebutuhan mendesak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa difusi inovasi aplikasi RABEG di Kota Serang telah berjalan, tetapi efektivitasnya sangat bergantung pada literasi digital, kualitas tindak lanjut aduan, serta konsistensi strategi sosialisasi. Diperlukan pendekatan berbasis komunitas dan strategi komunikasi yang lebih adaptif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat secara merata.*

**Katakunci:** Difusi Inovasi, E-Government, Partisipasi Masyarakat, RABEG, Kota Serang

### ABSTRACT

*E-government is an innovation aimed at improving transparency, accountability, and public participation in monitoring government performance. One of its implementations in Serang City is the RABEG (Reaksi Atas Berita Warga) application. This study aims to analyze the diffusion stages of the RABEG application conducted by Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) of Serang City, the factors influencing its adoption, and the forms of community participation in using the application. This research employs a qualitative descriptive method with data collected through interviews, observations, and documentation. The findings indicate that the diffusion process of the RABEG application has been systematically carried out following the stages of diffusion, which include knowledge, persuasion, decision, implementation, and confirmation. However, its effectiveness is still constrained by digital literacy, access to information, and the scope of socialization strategies. The factors influencing the success of diffusion include ease of use, transparency of follow-up, perceived usefulness, public digital literacy, and the quality of*

*government responsiveness. Public participation in using RABEG is selective and tiered: some citizens actively report, provide feedback, and monitor policies, while others use the application only when urgent needs arise. In conclusion, the diffusion of the RABEG application in Serang City is ongoing, but its effectiveness depends heavily on digital literacy, the quality of government response, and consistent socialization strategies. A community-based approach and more adaptive, inclusive communication strategies are required to strengthen and expand public participation.*

**Keywords:** *Diffusion of Innovation, E-Government, Public Participation, RABEG, Serang City*

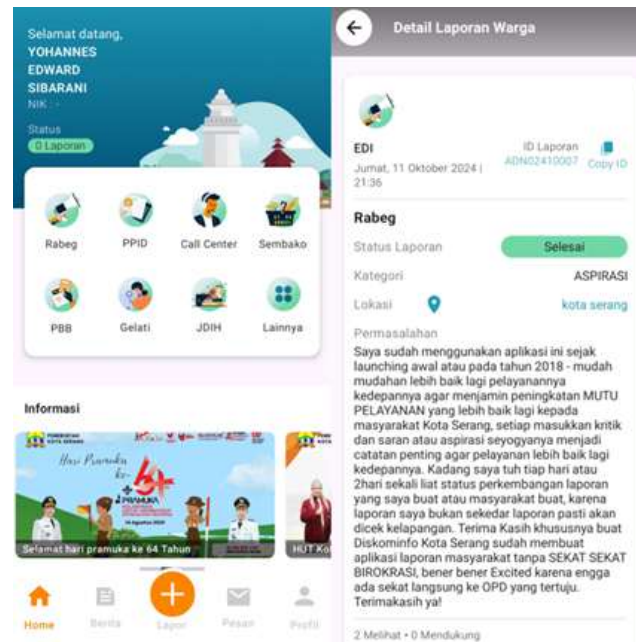
## PENDAHULUAN

Untuk meningkatkan taraf hidup masyarakatnya, Indonesia sebagai negara berkembang harus melakukan percepatan pembangunan sebagai proses transformasi sosial. Salah satu faktor pendorong kemajuan bangsa dan negara adalah kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Perkembangan teknologi yang pesat seharusnya dapat membantu masyarakat mendapatkan informasi dengan lebih cepat dan mudah karena informasi sangat penting untuk mengubah dan membentuk perilaku masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah berperan penting sebagai komunikator untuk menyebarkan gagasan yang telah dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Terdapat tiga fungsi utama pemerintahan, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection*). (Rasyid, dalam Sedarmayanti, 2018). Khususnya di Kota Serang, yang merupakan salah satu kota yang telah mengalami kemajuan yang cukup cepat dalam hal pengelolaan pemerintahan.

Di Kota Serang, Dinas Komunikasi dan Informatika berfungsi sebagai penyedia informasi dan pengaduan masyarakat. Melalui e-government, Diskominfo meluncurkan aplikasi RABEG (Reaksi Atas Berita Warga) yang menjadi sarana pengaduan, aspirasi, dan keluhan masyarakat berbasis online (Wahyuningsih, 2021). Aplikasi ini menggabungkan layanan berbagai OPD ke dalam satu platform sehingga masyarakat dapat mengakses layanan publik kapan saja dan di mana saja. RABEG (Reaksi Atas Berita Warga) merupakan salah satu inovasi e-government yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Serang sebagai platform pelaporan dan pengaduan masyarakat berbasis digital. Aplikasi ini menjadi manifestasi nyata dari upaya pemerintah daerah dalam mengimplementasikan konsep smart city dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi warga dalam pembangunan (Anwar & Masrury, 2020).

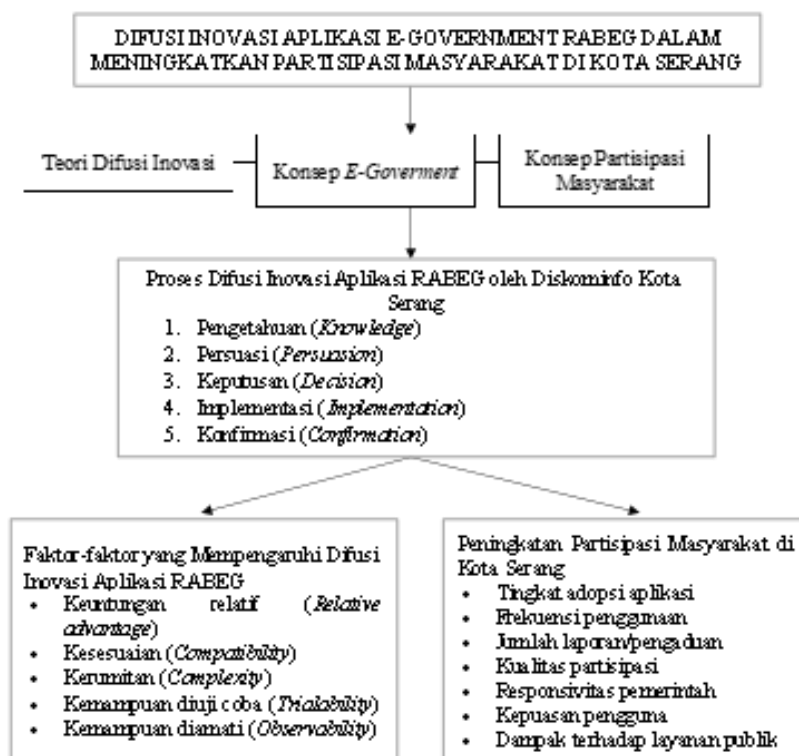
Namun, masih banyak masyarakat yang belum mengadopsi RABEG sehingga diperlukan upaya difusi inovasi agar pemanfaatannya tepat sasaran. Permasalahan utama muncul dari kesenjangan antara kebutuhan masyarakat akan akses informasi dengan keterbatasan mekanisme komunikasi dua arah sebelum hadirnya aplikasi ini. Dengan adanya RABEG, pemerintah berusaha membangun sistem pelayanan publik yang inklusif, transparan, dan akuntabel.

Meskipun sudah diluncurkan, tingkat adopsi aplikasi masih rendah, terutama di kalangan menengah ke bawah. Oleh karena itu, teori difusi inovasi relevan untuk menjelaskan penyebaran dan penerimaan aplikasi ini, termasuk strategi komunikasi dan peran opinion leader. Penting untuk mengevaluasi strategi difusi inovasi RABEG, kendala adopsinya, serta peran Diskominfo Kota Serang dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang partisipatif.



Gambar 1. Aplikasi RABEG

Berdasarkan latar belakang di atas permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana proses difusi inovasi aplikasi RABEG, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi proses difusi inovasi aplikasi RABEG yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam meningkatkan partisipasi masyarakat kota Serang dan Bagaimana partisipasi masyarakat Kota Serang dalam penggunaan aplikasi e-government RABEG?



Gambar 2. Kerangka Konseptual

## METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai realitas di lapangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Serang, Provinsi Banten, dengan fokus pada instansi Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang sebagai pelaksana utama inovasi aplikasi e-Government RABEG. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara utama, yaitu wawancara mendalam dan observasi langsung. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri atas tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian terdapat 9 (Sembilan) orang informan yang menjadi narasumber pada penelitian ini, yang terdiri dari 4 orang Staff DISKOMINFO Kota Serang dan 5 (lima) orang masyarakat pengguna aplikasi RABEG, selain hasil wawancara yang telah disajikan oleh peneliti, peneliti juga menyajikan data hasil observasi di lapangan ke dalam hasil penelitian.

### **Proses difusi inovasi aplikasi RABEG yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam meningkatkan partisipasi masyarakat Kota Serang**

Berdasarkan hasil observasi, proses difusi inovasi aplikasi RABEG yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang dapat dianalisis melalui tahapan difusi inovasi menurut teori Rogers.

#### 1) Tahap Pengetahuan (*knowledge*)

Pada tahap pengetahuan, komunikasi massa memang berperan penting sebagai saluran broadcasting awal untuk menciptakan kesadaran luas, tetapi penetrasi yang lebih dalam memerlukan strategi virality yang memanfaatkan rekomendasi antarindividu dan peran tokoh lokal. Penelitian terkini menekankan pentingnya menggabungkan komunikasi massa dengan komunikasi interpersonal berbasis komunitas untuk menjangkau masyarakat yang terpinggirkan atau memiliki keterbatasan akses digital (Frei-Landau dkk., 2022). Di sisi lain, tingkat kompleksitas inovasi juga memengaruhi seberapa mudah masyarakat memahami informasi yang disampaikan. Penyederhanaan pesan, penggunaan bahasa sehari-hari, dan visualisasi proses penggunaan aplikasi dapat meningkatkan keterpahaman masyarakat terhadap fungsi dan manfaat RABEG (Guo & Huang, 2024).

Komunikasi massa berperan penting sebagai saluran awal, tetapi penetrasi lebih dalam memerlukan strategi virality dengan rekomendasi antarindividu dan tokoh lokal. Penelitian terkini menekankan pentingnya menggabungkan komunikasi massa dengan komunikasi interpersonal berbasis komunitas, disertai penyederhanaan pesan, bahasa sehari-hari, dan visualisasi proses penggunaan agar fungsi aplikasi lebih dipahami (Frei-Landau dkk., 2022; Guo & Huang, 2024).

Selain itu, faktor keberagaman budaya (*cultural heterogeneity*) turut mempengaruhi difusi inovasi. Masyarakat yang beragam secara budaya cenderung memiliki preferensi komunikasi yang homogen sehingga penyampaian informasi melalui tokoh masyarakat atau pemuka lokal menjadi penting untuk menjembatani perbedaan budaya (Pineda dkk., 2023). Dengan demikian, tahap pengetahuan menuntut penguatan pendidikan non formal berbasis komunitas, seperti

penyuluhan langsung, pendampingan oleh tokoh lokal, pendekatan interpersonal, dan publikasi testimoni keberhasilan pengguna untuk meningkatkan observability inovasi (Zhai dkk., 2021).

## 2) Tahap Persuasi (*persuasion*)

Pada tahap persuasi, Diskominfo perlu memperkuat interaksi langsung dengan masyarakat melalui kampanye persuasif yang adaptif terhadap tingkat literasi digital, konteks sosial, dan budaya lokal. Pendekatan dialog komunitas, demo lapangan, pendampingan pengguna awal (*early adopters*), serta testimoni nyata dari warga seringkali lebih efektif dibanding komunikasi massa saja dalam membangun kepercayaan bahwa aplikasi RABEG mampu membawa manfaat nyata, seperti mempercepat respons pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas.

Selain itu, komunikasi persuasif perlu memperhitungkan pengaruh sosial (*social influence*) bagaimana orang lain yang dihormati, seperti tokoh lokal, tetangga, atau kerabat, melihat dan menggunakan aplikasi. Pengaruh dari “peer” atau komunitas dapat membantu mengubah sikap negatif menjadi positif, terutama pada kelompok yang belum yakin karena pengalaman terkini atau takut salah menggunakan teknologi. Faktor emosional juga penting. Pesan persuasif yang mengandung narasi pribadi, pengalaman nyata, atau cerita sukses dapat membangkitkan rasa kepercayaan dan empati. Kombinasi antara pesan rasional (misalnya data, fakta tentang kecepatan respons, kemudahan) dan pesona emosional (contoh bagaimana aplikasi membantu warga) memperkuat persuasi.

Teori terkini seperti UTAUT dan model adopsi teknologi lainnya (termasuk TAM) menyebut bahwa *effort expectancy* (angka usaha yang dirasakan) dan *facilitating conditions* (dukungan dan sumber daya) memainkan peranan besar dalam membentuk sikap.

Bila masyarakat melihat bahwa mereka akan dibantu misalnya ada pelatihan, bantuan teknis, tatap muka maka usaha yang dirasakan menjadi lebih kecil dan sikap menjadi lebih positif. Penggunaan media sosial dan teknologi persuasif juga dapat mendukung tahap persuasi, terutama jika pesan dipersonalisasi, dipercaya, dan terus berulang. Studi dari Malaysia mengenai *Persuasive Technologies* melalui media sosial menemukan bahwa strategi yang menggabungkan dukungan sosial, desain pesan yang menarik, dan elemen motivasional dapat memengaruhi perubahan perilaku (Kamalruzzaman et al., 2023). Namun perlu diwaspadai bahwa terlalu banyak informasi sekaligus atau pesan yang terlalu teknis bisa menyebabkan resistensi atau kebingungan efek *cognitive overload* yang justru melemahkan persuasi (Frontiers, 2021). Oleh karena itu, pesan persuasif harus jelas, terstruktur, dan disesuaikan dengan kemampuan audiens dalam merespons. Secara keseluruhan, agar tahap persuasi efektif, Diskominfo harus mengkombinasikan: pesan yang rasional dan emosional, kejelasan & kesederhanaan, dukungan sosial & tokoh lokal, kesempatan mencoba langsung (*trial*), dan pendampingan serta pelatihan. Dengan strategi semacam ini, masyarakat dengan literasi digital rendah pun bisa tumbuh keyakinan terhadap aplikasi RABEG bukan hanya sebagai ide, tetapi sebagai sesuatu yang layak dicoba dan dipercaya.

## 3) Tahap Keputusan (*Decision*)

Pada tahap keputusan (*decision stage*), individu yang telah melewati fase pengetahuan (*knowledge*) dan persuasif (*persuasion*) akhirnya dihadapkan pada momen kritis di mana mereka memutuskan apakah akan mengadopsi aplikasi RABEG atau menolaknya. Keputusan ini bukan keputusan spontan melainkan hasil penimbangan berbagai faktor: persepsi pribadi, rekomendasi sosial, bukti empiris dari pengalaman orang lain, serta konteks teknis dan institusional tempat mereka berada. Dalam kasus RABEG seperti yang terlihat dari pengalaman Budi, Dewi, Siti, Rudi, dan Hendra, kita bisa melihat bagaimana masing-masing individu



menimbang faktor internal dan eksternal sebelum akhirnya “menyerahkan diri” untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Budi Setiawan (Guru SMA) mengambil keputusan secara mandiri setelah melihat informasi resmi lewat Instagram Pemkot Serang pada 2022. Ia tidak merasa perlu bertanya kepada orang lain karena ia sudah cukup memahami fitur dan manfaat aplikasi, terutama dalam konteks melaporkan jalan rusak. Intinya, ia melihat bahwa aplikasi itu berguna dan mudah digunakan, sehingga risiko adopsi terasa rendah. Dalam literatur tentang adopsi teknologi, dua faktor ini dikenal sebagai *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, yang dalam model TAM (Technology Acceptance Model) secara konsisten ditemukan sebagai prediktor utama niat dan keputusan penggunaan teknologi (Davis, 1989 dalam banyak ulasan TAM) (lihat Lee et al., 2025). Budi menilai bahwa aplikasi RABEG akan memfasilitasi pelaporannya dan tidak menyulitkan proses teknis, sehingga keputusan itu bisa diambil cepat.

Dewi Lestari (Mahasiswa) juga memilih dengan cepat. Setelah melihat iklan videotron di jalan raya tentang RABEG, ia tertarik sehingga memutuskan mencoba lewat ponselnya. Bagi Dewi, pertimbangan seperti kemudahan akses melalui ponsel pintar, responsivitas layanan, dan bahwa aplikasi memberi ruang bagi mahasiswa untuk berkontribusi terhadap pembangunan kota menjadi sangat meyakinkan. Dalam hal ini, faktor ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dan ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dalam model UTAUT juga relevan yaitu harapan bahwa aplikasi akan bekerja dan usaha yang diperlukan untuk menggunakannya tidaklah besar (Venkatesh et al., 2003). Banyak penelitian menunjukkan bahwa dalam kerangka UTAUT atau UTAUT2, variabel seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* secara bersama menentukan keputusan dan niat penggunaan teknologi (Yuliani, 2024).

Namun, ada orang yang memerlukan “jaminan” sosial sebelum memutuskan. Siti Mariani (Pedagang Pasar) memutuskan mencoba RABEG pada 2021 setelah mendengar pengalaman tetangganya. Karena belum pernah ada sosialisasi langsung di pasar, ia merasa ragu dan kemudian bertanya kepada tetangga untuk memahami cara kerja aplikasi. Dorongan lingkungan sosial, yaitu rekomendasi orang terdekat, menjadi kunci dalam membentuk kepercayaan awalnya. Walaupun kemudian ia kecewa karena proses tindak lanjut memakan waktu sebulan, keputusan awalnya sudah dibentuk berdasarkan pengaruh lingkungan sosial. Ini sesuai dengan konsep *social influence* atau *subjective norm* dalam banyak teori adopsi teknologi (UTAUT, TPB), di mana tekanan atau dukungan dari orang lain dapat mempercepat keputusan seseorang untuk mengadopsi (Yuliani, 2024).

Rudi Hartono (Sopir Angkot) memerlukan intervensi dari lingkungan keluarganya: anaknya yang sudah pernah menggunakan RABEG mengajak dan membantunya login serta memahami aplikasi. Awalnya Rudi sempat kesulitan dan ragu, tetapi setelah dibantu ia akhirnya menyerah untuk mencoba melaporkan jalan rusak lewat aplikasi. Keputusan Rudi menunjukkan bahwa *facilitating conditions* atau kondisi pendukung (adanya bantuan teknis langsung) dapat memainkan peran krusial ketika pengguna menghadapi hambatan awal. Dalam literatur adopsi teknologi, semakin tinggi ketersediaan dukungan teknis, pelatihan, dan sumber daya yang memfasilitasi penggunaan, semakin cepat keputusan adopsi bisa terjadi (Yuliani, 2024).

Hendra Saputra (Pegawai Swasta) memiliki pola yang sedikit berbeda: sejak 2021 ia sudah tahu RABEG lewat berita online, kemudian mencari pengalaman pengguna lain di forum daring. Ia akhirnya mencoba setelah membaca bahwa aduan lampu jalan mati ditanggapi dalam seminggu. Keputusan Hendra sangat bergantung pada bukti pengalaman nyata dan reputasi aplikasi. Pengalaman empiris ini menurunkan ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan (*trust*).

Dalam penelitian layanan publik digital, trust atau kepercayaan terhadap sistem dan institusi penyedia layanan digital sering muncul sebagai variabel dominan yang mempengaruhi keputusan adopsi (misalnya dalam e-government, sistem pelayanan publik digital).

Dari kelima contoh tersebut, kita bisa menyimpulkan bahwa keputusan adopsi aplikasi RABEG tidaklah homogen, melainkan dipengaruhi kombinasi: a) Persepsi manfaat (usefulness), b) Kemudahan teknis (ease of use / effort expectancy), c) Dukungan sosial / pengaruh lingkungan, d) Kondisi pendukung (facilitating conditions) dan e) Kepercayaan & bukti pengalaman nyata.

#### 4) Tahap Implementasi (implementation)

Pada tahap implementasi, masyarakat Kota Serang mulai mengoperasikan aplikasi RABEG secara nyata setelah menerima informasi dan persuasi awal. Diskominfo memfasilitasi pendampingan teknis melalui layanan tatap muka, tutorial daring, demonstrasi lapangan, hingga kolaborasi dengan perangkat daerah lain agar masyarakat mampu menyesuaikan diri dengan fitur aplikasi.

Hambatan implementasi muncul tidak hanya pada aspek akses, tetapi juga pada kemampuan digital dan outcome pengguna. Penelitian terbaru di Indonesia menunjukkan bahwa digital divide pasca pandemi COVID-19 tidak hanya menyangkut ketersediaan perangkat dan internet, tetapi juga kompetensi digital dan hasil yang diperoleh masyarakat dari penggunaan teknologi publik (Fatimah, Sriningsih, Pascayanti & Yusuf, 2023). Oleh karena itu, strategi implementasi harus memadukan pendidikan non formal berbasis komunitas, pelatihan langsung, dan dukungan infrastruktur agar partisipasi lebih merata.

Faktor lain yang perlu diperhatikan adalah hambatan nilai, persepsi risiko, privasi, dan budaya. Penelitian terbaru menemukan bahwa resistensi terhadap adopsi inovasi digital sering kali dipengaruhi oleh kekhawatiran terkait keamanan data, ketidakpastian manfaat, serta kesesuaian dengan tradisi lokal (Technological Forecasting & Social Change, 2024). Oleh karena itu, Diskominfo perlu mengomunikasikan jaminan keamanan data dan mekanisme perlindungan privasi agar pengguna merasa aman.

Secara keseluruhan, tahap implementasi bukan sekadar penggunaan teknis aplikasi, melainkan juga proses sosial yang kompleks. Dengan memperkuat pendampingan teknis, menjembatani kesenjangan digital, mengelola hambatan budaya, serta mengoptimalkan peran pihak penengah, Diskominfo dapat meningkatkan adopsi merata, memperluas jangkauan layanan, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi RABEG.

#### 5) Tahap Konfirmasi

Tahap konfirmasi dalam difusi inovasi adalah fase kritis yang menentukan keberlanjutan penggunaan aplikasi RABEG. Pada tahap ini, pengguna mengevaluasi pengalaman mereka mulai dari kemudahan akses, respons pemerintah, hingga manfaat nyata yang diperoleh. Pengalaman positif akan memperkuat keputusan masyarakat untuk terus menggunakan aplikasi, sedangkan pengalaman negatif menurunkan tingkat kepercayaan dan partisipasi masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, kepuasan pengguna menjadi prediktor penting untuk adopsi berkelanjutan.

Tahap konfirmasi juga berfungsi sebagai mekanisme evaluasi timbal balik antara pemerintah dan masyarakat. Diskominfo dapat mengidentifikasi kelemahan layanan, mengukur kepuasan, dan memahami hambatan yang dialami. Dengan membuka ruang partisipasi yang inklusif, Diskominfo memperoleh masukan yang lebih relevan, baik berupa usulan lokakarya tatap muka maupun peningkatan fitur aplikasi.

Selain itu, tahap konfirmasi memainkan peran strategis dalam memperkuat prinsip good governance digital melalui transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Hal ini dapat

dioptimalkan dengan feedback loop cepat, kanal kritik-saran, forum komunitas digital, serta survei kepuasan berkala.

Aspek penting lainnya adalah membangun digital trust yang dipengaruhi oleh keamanan data, privasi, dan konsistensi layanan. Data pada tahap ini juga membuka peluang inovasi lebih lanjut, seperti predictive analysis untuk memprediksi tren pengaduan publik agar pemerintah dapat bertindak proaktif.

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi proses difusi inovasi aplikasi RABEG yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam meningkatkan partisipasi masyarakat kota Serang**

Pertama, dari aspek karakteristik inovasi, kemudahan penggunaan dan keterlihatan hasil menjadi faktor penting. Rogers (2003) menegaskan bahwa semakin rendah tingkat kompleksitas suatu inovasi, semakin tinggi kemungkinan inovasi tersebut diadopsi secara luas. Dalam kasus RABEG, kelompok dengan literasi digital rendah masih menghadapi hambatan dalam mengoperasikannya, sementara observability atau keterlihatan hasil aduan berperan penting karena masyarakat terdorong menggunakan aplikasi jika dapat melihat tindak lanjut nyata dari laporan mereka.

Kedua, faktor literasi digital juga sangat memengaruhi keberhasilan difusi inovasi. Literasi digital tidak hanya keterampilan teknis, tetapi juga kemampuan kognitif, sosial, dan etis dalam menggunakan teknologi. Rendahnya literasi digital berdampak langsung pada keterbatasan masyarakat dalam mengakses maupun mengoperasikan aplikasi. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital melalui pendidikan dan pendampingan menjadi prasyarat penting agar adopsi RABEG lebih merata.

Ketiga, dalam kerangka Technology Acceptance Model (TAM), Davis (2019) menegaskan bahwa persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan determinan utama dalam penerimaan teknologi. Jika masyarakat melihat manfaat nyata seperti kecepatan respon terhadap aduan, partisipasi akan meningkat. Sebaliknya, respon lambat dari pemerintah menurunkan kepercayaan dan menghambat difusi inovasi.

Keempat, efektivitas aplikasi dipengaruhi oleh keaktifan pemerintah dalam memanfaatkan media sosial. Menurut Mergel (2013), media sosial memungkinkan interaksi dua arah antara pemerintah dan warga, sehingga responsivitas pemerintah menjadi kunci dalam membangun kepercayaan publik. Hal ini sejalan dengan Criado, Sandoval-Almazan, dan Gil-Garcia (2013) yang menegaskan bahwa konsistensi respons pemerintah dalam kanal digital meningkatkan legitimasi serta keterlibatan warga.

Secara keseluruhan, faktor utama yang memengaruhi difusi inovasi aplikasi RABEG mencakup kemudahan penggunaan dan observability (Rogers, 2003), literasi digital, *perceived usefulness* (Davis, 2019), serta efektivitas respons pemerintah melalui kanal digital (Mergel, 2013; Criado dkk., 2013). Kombinasi faktor internal dan eksternal inilah yang menentukan keberhasilan RABEG dalam mendorong partisipasi masyarakat Kota Serang.

### **Partisipasi masyarakat Kota Serang dalam penggunaan aplikasi e- government RABEG**

Pertama, pada aspek kontribusi tenaga digital, masyarakat berperan aktif melakukan tindak lanjut atas laporan yang disampaikan. Partisipasi ini menandakan bahwa warga tidak hanya pasif menerima kebijakan, tetapi ikut serta dalam kontrol sosial terhadap kinerja pemerintah. Hal ini sejalan dengan pandangan Fung (2006) yang menekankan bahwa partisipasi warga dalam



mekanisme digital mampu memperkuat akuntabilitas pemerintah karena adanya interaksi langsung antara laporan masyarakat dan respons pemerintah.

Kedua, dari segi kontribusi ide atau materi digital, masyarakat mulai menyumbangkan gagasan dan masukan teknis terkait pengembangan aplikasi. Menurut Nabatchi dan Leighninger (2015), partisipasi warga dalam bentuk penyampaian gagasan merupakan *collaborative participation* yang meningkatkan kualitas kebijakan publik karena didasarkan pada pengalaman nyata pengguna. Osborne, Radnor, dan Strokosch (2016) juga menegaskan bahwa *co-production* layanan publik dapat menciptakan inovasi bersama serta memperkuat legitimasi sistem pelayanan.

Ketiga, partisipasi masyarakat terlihat dalam pengambilan keputusan digital, misalnya melalui umpan balik terhadap kebijakan berbasis aduan. Menurut Dahlberg (2011), demokrasi digital memberi ruang deliberatif bagi warga untuk menyuarakan opini serta memengaruhi kebijakan publik melalui media daring. Coleman dan Blumler (2009) menambahkan bahwa masukan warga memperkuat legitimasi keputusan pemerintah karena kebijakan yang dihasilkan mencerminkan kebutuhan riil masyarakat.

Keempat, dari sisi kesadaran dan motivasi digital, partisipasi masyarakat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital dan kecepatan respon pemerintah. Mergel (2013) menegaskan bahwa responsivitas pemerintah menjadi kunci dalam menjaga motivasi partisipasi; ketika umpan balik diberikan secara cepat dan relevan, kepercayaan serta keterlibatan masyarakat akan semakin meningkat.

Secara keseluruhan, partisipasi masyarakat Kota Serang dalam RABEG bersifat selektif dan bertingkat. Ada kelompok aktif memberikan ide dan ikut mengawasi tindak lanjut, sementara kelompok lain hanya menggunakan aplikasi saat ada kebutuhan mendesak. Keberhasilan partisipasi sangat ditentukan oleh literasi digital warga, kualitas respon pemerintah, serta efektivitas sosialisasi yang dilakukan.

## KESIMPULAN

1. Proses difusi inovasi aplikasi RABEG yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam meningkatkan partisipasi masyarakat Kota Serang. Proses difusi inovasi aplikasi RABEG yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Serang dalam meningkatkan partisipasi masyarakat menunjukkan adanya upaya bertahap yang mengikuti pola difusi inovasi, meskipun hasilnya belum merata di seluruh lapisan masyarakat. Dari sisi penyebaran informasi (*knowledge*), Diskominfo telah memanfaatkan media massa, media sosial, forum publik, serta kerja sama dengan kecamatan untuk memperluas jangkauan sosialisasi, namun keterbatasan literasi digital dan akses internet membuat adopsi tidak sepenuhnya optimal. Pada tahap persuasi (*persuasion*), dilakukan kampanye persuasif dan interaksi langsung dengan masyarakat untuk menumbuhkan sikap positif terhadap penggunaan aplikasi, meski sebagian warga masih skeptis karena respon aduan dinilai lambat atau tidak berdampak nyata. Tahap implementasi (*implementation*) terlihat dari pendampingan penggunaan aplikasi oleh petugas Diskominfo dan adanya keterlibatan masyarakat dalam mengajukan, memantau, hingga menindaklanjuti aduan, walaupun partisipasi aktif lebih dominan datang dari kelompok terdidik atau yang terbiasa dengan teknologi. Pada tahap konfirmasi (*confirmation*), sebagian masyarakat telah memberikan masukan dan ide untuk pengembangan aplikasi, tetapi tingkat konsistensi penggunaan masih dipengaruhi oleh cepat lambatnya respon pemerintah serta manfaat nyata yang dirasakan warga. Dengan demikian, difusi inovasi RABEG dapat dikatakan berjalan, namun efektivitasnya sangat ditentukan oleh

tiga faktor utama: literasi digital masyarakat, kualitas tindak lanjut aduan, serta strategi sosialisasi yang konsisten dan adaptif terhadap kebutuhan warga.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi proses difusi inovasi aplikasi RABEG yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam meningkatkan partisipasi masyarakat kota Serang. Faktor-faktor yang memengaruhi proses difusi inovasi aplikasi RABEG di Kota Serang sangat dipengaruhi oleh kombinasi karakteristik inovasi, kondisi kontekstual, serta persepsi masyarakat terhadap kegunaan aplikasi. Dari sisi kemudahan penggunaan, meskipun navigasi aplikasi relatif sederhana, bagi sebagian masyarakat awam aplikasi ini masih dianggap cukup kompleks karena keterbatasan literasi digital dan pemahaman teknologi. Selain itu, transparansi hasil pengaduan yang dapat diamati publik menjadi salah satu penentu tingkat kepercayaan masyarakat, sebab respon dan tindak lanjut yang nyata dari pemerintah akan mendorong warga untuk lebih aktif menggunakan aplikasi. Faktor infrastruktur juga berpengaruh, di mana keterbatasan akses internet dan perangkat pintar membuat sebagian warga tidak dapat mengakses RABEG secara maksimal. Dari perspektif Technology Acceptance Model (TAM), persepsi terhadap kegunaan aplikasi terbukti memengaruhi motivasi penggunaan, karena warga lebih terdorong menggunakan RABEG ketika melihat aduan mereka benar-benar ditindaklanjuti. Selain itu, efektivitas pengelolaan media sosial oleh Diskominfo dalam menyebarkan informasi dan menindaklanjuti keluhan menjadi elemen penting dalam menjaga partisipasi publik. Dengan demikian, difusi inovasi RABEG tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknis aplikasi, tetapi juga oleh literasi digital masyarakat, infrastruktur penunjang, serta kecepatan dan transparansi pemerintah dalam merespons aduan warga.
3. Partisipasi masyarakat Kota Serang dalam penggunaan aplikasi e- government RABEG. Partisipasi masyarakat Kota Serang dalam penggunaan aplikasi e- government RABEG dapat dikatakan cukup aktif, meskipun masih menghadapi berbagai keterbatasan. Warga yang melek digital, terutama kalangan mahasiswa, pegawai, dan masyarakat perkotaan dengan akses internet memadai, lebih konsisten menggunakan aplikasi untuk menyampaikan aduan terkait pelayanan publik, jalan rusak, hingga masalah lingkungan. Partisipasi ini tidak hanya terlihat dari jumlah laporan yang masuk, tetapi juga dari keterlibatan masyarakat dalam memberikan masukan, ide, bahkan kritik terhadap kinerja pemerintah dalam menindaklanjuti aduan. Namun, di sisi lain, sebagian masyarakat, khususnya pedagang pasar, sopir angkot, dan warga dengan literasi digital rendah, masih jarang menggunakan RABEG karena kendala teknis, kurangnya pemahaman, dan persepsi bahwa laporan mereka tidak ditindaklanjuti secara cepat. Saran-saran dari masyarakat, seperti perlunya sosialisasi lebih masif melalui sekolah, pasar, terminal, televisi lokal, hingga pemberian insentif berupa lomba atau reward, menunjukkan bahwa kesadaran sudah terbentuk, tetapi membutuhkan penguatan strategi penyebaran informasi dan pendampingan. Dengan demikian, partisipasi masyarakat dalam penggunaan RABEG telah berjalan cukup baik, namun masih bergantung pada faktor literasi digital, efektivitas respon pemerintah, serta keberlanjutan sosialisasi yang inklusif agar dapat merata di seluruh lapisan warga Kota Serang

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, R. K., & Masrury, R. A. (2020). E-Government dan Transformasi Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 8(2), 112-125.
- Coleman, S., & Blumler, J. G. (2009). *The Internet and Democratic Citizenship: Theory, Practice and Policy*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2013). Government innovation through social media. *Government Information Quarterly*, 30(4), 319–326. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.003>
- Dahlberg, L. (2011). Re-constructing digital democracy: An outline of four ‘positions’. *New Media & Society*, 13(6), 855–872. <https://doi.org/10.1177/1461444810389569>
- Davis, F. D. (2019). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>.
- Fatimah, H. S., Sriningsih, S., Pascayanti, Y., & Yusuf, F. (2023). Digital Divide Solutions and Public Service Policy Implementation in Indonesia after the Covid-19 Pandemic. *International Journal of Economics, Finance and Management Sciences*, 6(8), 30.
- Frei-Landau, R., Muchnik-Rozanov, Y., & Avidov-Ungar, O. (2022). Using Rogers’ diffusion of innovation theory to conceptualize the mobile-learning adoption process in teacher education in the COVID-19 era. *Education and Information Technologies*, 27, 10435–10454.
- Frontiers. (2021). Social Media and Attitude Change: Information Booming Promote or Resist Persuasion? *Frontiers in Psychology*, 12:596071.
- Guo, Q., & Huang, W. (2024). Analyzing the Diffusion of Innovations Theory. *Social Science Research Network*.
- Kamalruzzaman, M. S., Che Din, S., Shamsuddin, N. A. A., & Chen, X. (2023). Persuasive Technologies in using Social Media to Influence Behaviour Change in Malaysia. *Journal of ASIAN Behavioural Studies*, 8(24):39-52.
- Layne, K., & Lee, J. (2011). Developing fully functional e-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136.
- Mergel, I. (2013). A framework for interpreting social media interactions in the public sector. *Government Information Quarterly*, 30(4), 327–334. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.015>
- Mergel, I. (2013). *Social Media in the Public Sector: A Guide to Participation, Collaboration and Transparency in The Networked World*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Strokosch, K. (2016). Co-production and the co-creation of value in public services: A suitable case for treatment? *Public Management Review*, 18(5), 639–653. <https://doi.org/10.1080/14719037.2015.1111927>
- Pineda, A. M., Reia, S. M., Connaughton, C., Fontanari, J. F., & Rodrigues, F. A. (2023). Cultural heterogeneity constrains diffusion of innovations. *arXiv preprint*.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Technological Forecasting & Social Change. (2024). Investigating the barriers towards adoption and implementation of open innovation in healthcare. *Technological Forecasting and Social Change*, 198, 122878.
- Yuliani, K. D. (2024). Pengaruh performance expectancy, effort expectancy, social influence dan facilitating conditions terhadap adopsi teknologi digital pemerintah daerah. *International Journal of Social Science and Business*, 8(2), 115–126. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/IJSSB/article/download/77311/30497>
- Zhai, Y., Ding, Y., & Zhang, H. (2021). Innovation adoption: Broadcasting vs. Virality. *arXiv preprint*.