

(Original Article)

Difusi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Dalam Aplikasi SIPADU di Desa Dangin Puri Kangin, Kota Denpasar

Ni Kadek Tasya Pranawa Dewi¹, Ni Putu Dinda Kalpika Putri^{2*}^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Warmadewa, Denpasar, Indonesia*Correspondence: dindakalpika94@gmail.com

Abstract

Digital Dangin Puri Kangin Village has implemented the SIPADU application as digital innovation to improve public service delivery. Despite its potential, the adoption process faces several challenges, including limited utilization, insufficient socialization, and the need for further feature development. This study aims to analyze how the adoption of SIPADU contributes to effective and efficient public services. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through interviews with village officials and service users. The result show that SIPADU meets key innovation characteristics, such as relative advantage, compatibility with community needs and ease of use. The diffusion process is supported by both interpersonal communication and digital media, enhancing public awareness. However, the adoption has not yet reached full implementation, as many residents still prefer direct, face-to-face services. Overall, the study highlights that digital innovation at the village level is influenced by technological readiness, institutional support, and existing social practices.

Keywords

sipadu, diffusion of innovation, administrative services

Received: 5 March 2026; Revised: 11 March 2026; Accepted: 28 April 2026

Pendahuluan

Perkembangan teknologi global yang pesat turut memberikan pengaruh signifikan terhadap Indonesia dan menghadirkan kemudahan dalam berbagai aktivitas khususnya pada pembangunan desa (Segara et al., 2025). Kemajuan teknologi informasi telah mengubah paradigma pembangunan desa-desa di Indonesia. Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk dalam implementasi tata kelola pemerintahan berbasis digital dari pemerintah pusat hingga pemerintah desa (Wahyudin et al., 2025). Desa tidak lagi dipandang sebagai wilayah administratif dengan aktivitas ekonomi yang bersifat tradisional, melainkan sebagai ruang strategis yang memiliki potensi untuk berkembang menjadi pusat inovasi berbasis digital. Pemerintah desa sebagai penyelenggara pemerintahan memiliki peran yang sangat penting untuk menciptakan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemanfaatan dan pengembangan inovasi berbasis digital.

Inovasi menjadi faktor utama yang mendorong perkembangan teknologi dan peningkatan produktivitas dalam berbagai sektor pembangunan (Karlinah et al., 2025). Oleh karena itu, penerapan inovasi teknologi informasi dalam pelayanan administrasi desa menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik sekaligus mendukung transformasi digital di tingkat desa. Menurut Nursumaryanti, (2023) menyatakan bahwa pemerintah wajib menjalankan tiga fungsi, yakni fungsi pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Fungsi pokok dari ketiga fungsi tersebut adalah fungsi pelayanan, dikarenakan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari segala rangkaian kegiatan pemerintahan. Sebagaimana

yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Suprianto, 2023).

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan para pembuat kebijakan perlu memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menerapkan digitalisasi dalam berbagai kebijakan guna meningkatkan kualitas pengelolaan layanan publik serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Sellfia et al., 2021). Pelayanan publik oleh pemerintah atau biasa yang disebut dengan *electronic-government (e-government)* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik, memperluas akses informasi, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Sejak disahkannya Peraturan Walikota Denpasar Nomor 35 Tahun 2014 mengenai penyelenggaraan sistem elektronik (*e-government*), seluruh instansi pemerintahan termasuk pemerintah desa menerapkan inovasi berbasis digital.

Desa Dangin Puri Kangin, Kecamatan Denpasar Utara merupakan salah satu desa yang telah menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Pemerintah Desa Dangin Puri Kangin merancang program pelayanan publik berbasis digital melalui sebuah aplikasi yang diberi nama SIPADU atau Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa Terpadu. Sistem ini diterapkan sebagai implementasi dari *smart village* yang diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan administrasi di desa (danginpurikangin.denpasarkota.go.id, 2022). Penerapan aplikasi SIPADU di Desa Dangin Puri Kangin belum sepenuhnya berjalan optimal. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi aksesibilitas layanan, dalam praktiknya masih terdapat sejumlah kendala yang menunjukkan kesenjangan antara tujuan inovasi dengan realitas implementasinya. Permasalahan tersebut tidak hanya bersifat teknis, tetapi mencerminkan tantangan dalam proses difusi inovasi pada tingkat lokal.

Adapun permasalahan utama terletak pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi SIPADU, kondisi tersebut menunjukkan bahwa inovasi belum sepenuhnya diterima oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut diperkuat dengan realita yang terjadi dalam implementasi SIPADU bahwa penggunaan aplikasi ini belum diwajibkan secara menyeluruh sehingga masyarakat masih cenderung menggunakan layanan konvensional. Situasi ini mengindikasikan bahwa dalam proses adopsi inovasi masih belum merata. Selain itu, adanya keterbatasan sosialisasi menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat pemanfaatan aplikasi sehingga menyebabkan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat, cara penggunaan dan keunggulan dari SIPADU. Kondisi ini berkaitan dengan rendahnya tingkat *observability* dan *trialability* yang seharusnya mendorong percepatan adopsi. Permasalahan lainnya yaitu dari sisi internal pemerintah desa, keterbatasan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi. Kurangnya tenaga IT akan berdampak pada proses pengelolaan dan pengembangan aplikasi, hal ini juga turut berkontribusi pada kinerja aplikasi yang masih kurang maksimal dari segi teknis. Permasalahan ini menunjukkan bahwa kapasitas kelembagaan belum sepenuhnya siap dalam mengimplementasikan inovasi digital yang berkelanjutan (Widanti, 2024).

Secara menyeluruh hal tersebut, mengindikasikan bahwa keberhasilan inovasi digital di tingkat desa tidak hanya ditentukan oleh kesediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga oleh proses penyebaran dan penerimaan inovasi dalam masyarakat desa. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji bagaimana proses difusi inovasi dalam implementasi aplikasi SIPADU. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi proses implementasi SIPADU, tetapi menelaah proses penyebaran inovasi dengan menggunakan teori difusi inovasi menurut Everett M. Rogers yang berfokus pada empat elemen utama,

yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu dan sistem sosial (Dewi et al., 2023). Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini fokus pada difusi inovasi aplikasi SIPADU dalam layanan administrasi berbasis digital di Desa Dangin Puri Kangin, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar.

Kajian Pustaka

Pelayanan Publik

Secara etimologis, pelayanan publik mencakup dua kata yakni pertama, pelayanan artinya usaha yang dilakukan untuk melayani kebutuhan orang lain lalu kedua, publik artinya orang banyak (masyarakat) atau umum. Definisi pelayanan publik menurut Denhardt dan Denhardt dalam Niswah dan Efendi, (2024) yaitu pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintahan dalam memberikan layanan kepada individu maupun kelompok masyarakat, yang pembiayaannya sebagian bersumber dari APBN atau APBD. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian jasa kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Dengan demikian penyelenggaraan sebuah pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab instansi pemerintah saja namun juga melibatkan pihak swasta.

Pelayanan merupakan adalah rangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi publik atau instansi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang dan jasa. Pelayanan tersebut diselenggarakan berdasarkan standar serta peraturan yang telah ditetapkan (Laia et al., 2022). Oleh karena itu kegiatan pelayanan pada hakikatnya berkaitan dengan pemenuhan hak yang melekat pada setiap individu maupun kelompok dalam kehidupan bermasyarakat. Menurut Hidayatullah (2024), pada dasarnya produk utama dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi hak-hak masyarakat, baik dalam bentuk layanan sipil maupun layanan publik.

Dalam upaya melakukan pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk dapat menjaga kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu tolok ukur utama dalam menilai kinerja pemerintahan, sehingga penerapan teknologi informasi dipandang sebagai strategi yang relevan untuk meningkatkan efektivitas layanan. Adapun berikut ini asas pelayanan yang digunakan untuk menjaga kualitas layanan publik Sidik dan Wardani (2022): (1) transparansi merupakan keterbukaan informasi yang mudah diakses oleh seluruh pihak yang berkepentingan dan disajikan dengan jelas; (2) akuntabilitas merupakan kemampuan untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku; (3) kondisional merupakan pelayanan diselenggarakan dengan menyesuaikan kondisi serta kemampuan baik dari pemberi maupun penerima layanan, dengan tetap mengedepankan efektivitas dan efisiensi; (4) partisipatif merupakan dorongan terhadap keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (5) kesamaan hak mengandung makna bahwa pelayanan diberikan tanpa diskriminasi; serta (6) keseimbangan hak dan kewajiban menekankan bahwa pemberi maupun penerima layanan harus menjalankan hak dan kewajibannya secara proporsional.

Teori Difusi Inovasi

Teori difusi inovasi yang diperkenalkan oleh Everett M. Rogers menjelaskan proses pengambilan keputusan terhadap suatu inovasi. Melalui bukunya *Diffusion of Innovation* (1983), Rogers mengemukakan konsep mengenai bagaimana sebuah inovasi disebarkan serta beberapa cepat suatu sistem sosial dapat menerima ide-ide baru yang ditawarkan oleh inovasi tersebut. Difusi inovasi dipahami sebagai proses penyampaian atau komunikasi suatu inovasi melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu diantara

anggota suatu sistem sosial. Dimensi yang digunakan dalam mengukur difusi inovasi yaitu sebagai berikut (Widaswara, 2022):

Inovasi

Inovasi merupakan suatu ide, prosedur, atau objek yang dipersepsikan sebagai suatu yang baru oleh individu atau pihak yang mengadosinya.

Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi memiliki peranan penting dalam proses difusi inovasi. Menurut Everett M Rogers, saluran komunikasi dalam difusi inovasi dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu media massa dan komunikasi interpersonal. Begitu juga pada inovasi pelayanan tingkat desa, saluran komunikasi menjadi faktor penting dalam memperkenalkan dan menyosialisasikan sistem digital kepada masyarakat agar inovasi tersebut dapat diterima dan dimanfaatkan dengan optimal (Meijustika et al., 2025).

Jangka Waktu

Jangka waktu digunakan untuk mengukur berapa lama suatu aplikasi bisa diadopsi dalam masyarakat. Setiap individu memiliki waktu tertentu untuk memutuskan apakah akan menerima atau menolak suatu inovasi (Saidah et al., 2022).

Sistem Sosial

Dalam suatu sistem sosial, penyebaran inovasi dilakukan melalui saluran komunikasi tertentu yang berlangsung secara bertahap dari waktu ke waktu melalui pesan-pesan komunikasi (Widaswara, 2022)

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menganalisis proses penyebaran inovasi pelayanan publik berbasis digital. Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang bertujuan menyajikan gambaran secara menyeluruh mengenai suatu setting sosial atau fenomena tertentu, dengan mengeksplorasi dan mengklarifikasi kejadian sosial melalui pemaparan variabel-variabel yang berkaitan dengan masalah atau unit yang diteliti (Anisah et al., 2021). Pendekatan ini bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan fenomena sosial, serta makna yang dibangun oleh individu atau kelompok terhadap suatu masalah, khususnya dalam hal pelayanan publik berbasis digital.

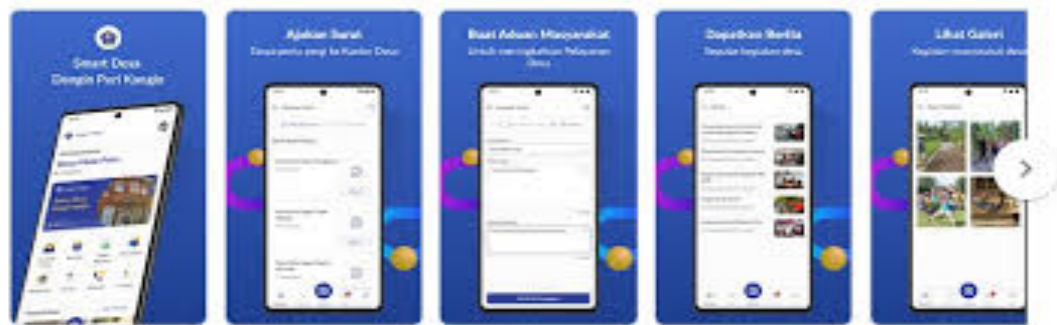
Penelitian ini berlokasi di Desa Dangin Puri Kangin, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar, Provinsi Bali. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer melalui wawancara dengan Kepala Desa Dangin Puri Kangin, Staff IT Desa Dangin Puri Kangin dan masyarakat pengguna layanan SIPADU. Data sekunder melalui dokumen resmi, jurnal, buku, artikel, website, serta catatan penting yang berkaitan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Setelah proses pengumpulan data selesai, peneliti melakukan tinjauan kembali terhadap hasil rekaman wawancara untuk memahami isi transkrip secara mendalam dan memastikan kesesuaian dengan tujuan penelitian mengenai Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa Terpadu (SIPADU). Analisis data dalam penelitian ini mengikuti tahapan analisis yang dikemukakan oleh Ulrika H. Graneheim dan Berit Lundman dalam Makhdum (2024) yaitu dengan membaca seluruh transkrip secara berulang untuk memahami proses difusi inovasi SIPADU dalam pelayanan administrasi desa.

Metode penelitian kualitatif menekankan pada pengamatan terhadap fenomena sosial. Penelitian ini berfokus pada unsur manusia, objek dan institusi serta hubungan yang

terjadi diantara unsur-unsur tersebut. Pada tahap analisis data, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Data yang dikumpulkan melalui berbagai teknik tersebut kemudian diringkas, dikelompokkan, dan difokuskan pada aspek-aspek penting dalam mendukung pemahaman tentang proses penyebaran aplikasi SIPADU.

Hasil

Aplikasi SIPADU (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa Terpadu) dapat diakses secara gratis oleh masyarakat yang berdomisili di Desa Dangin Puri Kangin dengan melakukan login menggunakan NIK (Nomor Induk Kependudukan) dan tanggal lahir melalui *smartphone* android yang memiliki akses internet. Tampilan aplikasi SIPADU bisa dilihat pada gambar 1.



Gambar 1.
Tampilan Aplikasi SIPADU

Sumber: <https://www.danginpurikangin.denpasarkota.go.id/berita/aplikasi-pelayanan-sipadu-desa-dangin-puri-kangin>

Aplikasi ini memiliki 8 (delapan) fitur yang dapat diakses, yakni (1) fitur layanan surat yang memberikan akses kepada masyarakat tanpa perlu melakukan pelayanan secara tatap muka; (2) fitur BUMDES berupa pengenalan dan pemasaran produk-produk badan usaha milik desa; (3) fitur Galeri Kegiatan Desa yang berisi sekumpulan dokumentasi kegiatan desa, (4) fitur peta sosial yang berisi informasi terkait lokasi-lokasi strategis di Desa Dangin Puri Kangin; (5) fitur pengaduan berbentuk *platform* sebagai wadah pengaduan masyarakat terkait permasalahan yang terjadi di lingkungan desa; (6) fitur keuangan yang berisikan informasi mengenai anggaran desa secara terbuka; (7) produk hukum berupa informasi terkait segala peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah desa; serta (8) fitur berita yang berisikan informasi tentang kegiatan terkini dan berita seputar Desa Dangin Puri Kangin (Prameswari et al., 2025).

Program aplikasi pelayanan ini direalisasikan sejak tahun 2022 yang dicetuskan oleh perbekel Desa Dangin Puri Kangin melalui Keputusan Perbekel Nomor: 145/134/XII/2021 tentang *Standard Operational Procedure* di Lingkungan Pemerintah Desa Dangin Puri Kangin dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memberikan pelayanan administrasi masyarakat yang saat ini jumlahnya mencapai 800 orang mayoritas masyarakatnya bekerja. Inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi SIPADU ini menjadi salah satu bukti bahwa pemerintah desa berupaya untuk menunjang terwujudnya digitalisasi desa yang nantinya diharapkan mampu mendorong pihak desa dalam menciptakan konsep desa pintar atau *Smart Village* (Prameswari et al., 2025).

Penerapan SIPADU dari Perspektif Difusi Inovasi

Pada penelitian terdahulu, menganalisis tentang kualitas pelayanan publik aplikasi SIPADU dalam mewujudkan *smart village* di Desa Dangin Puri Kangin. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih ditemukan kurangnya antusias masyarakat dalam penggunaan aplikasi SIPADU ini dilihat dari pengguna aplikasi tercatat hanya kurang lebih 50 orang yang mengunduh aplikasi tersebut (Prameswari et al., 2025).

Sehingga peneliti mengambil celah untuk menganalisis lebih dalam bagaimana penyebaran informasi penerapan SIPADU di masyarakat Desa Dangin Puri Kangin dengan menggunakan teori difusi inovasi, adapun hasil penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut:

Inovasi

Untuk menentukan apakah suatu gagasan dapat dikategorikan sebagai inovasi terdapat beberapa indikator yaitu:

Keunggulan Relatif (Relative Advantage)

Gagasan aplikasi SIPADU muncul sebagai respons terhadap pandemi *Covid-19* yang membatasi interaksi tatap muka. Selain itu, gagasan ini berperan untuk menjaga kualitas pelayanan di masa pandemi dengan mengikuti imbauan pemerintah yang membatasi pertemuan tatap muka secara langsung (Kartika, 2022). SIPADU memiliki keunggulan karena memungkinkan masyarakat melakukan berbagai layanan publik dan pelaporan daring sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien, cepat dan responsif karena laporan masyarakat dapat langsung dipantau. Hal ini menunjukkan adanya nilai tambah dibandingkan sistem konvensional.

Kesesuaian (Compatibility)

Compatibility merupakan tingkat kesesuaian suatu inovasi yang dipandang logis dan selaras dengan nilai, pengalaman, serta pandangan individu sebelumnya (Kartika, 2022). Pengembangan Aplikasi SIPADU disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat desa khususnya pada saat pandemi. Inovasi ini juga selaras dengan kebutuhan internal pemerintah desa dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Kompleksitas (Complexity)

Kompleksitas muncul seiring dengan perkembangan inovasi yang terus berlangsung. Semakin banyak unsur dan proses yang terlibat dalam suatu sistem, maka tingkat kerumitan dalam pengelolaannya juga akan semakin tinggi (Utama, 2023). Berdasarkan hasil wawancara, SIPADU dinilai relatif mudah dipahami dan digunakan oleh aparatur desa. Fitur-fitur SIPADU juga dirancang secara jelas dan sederhana sehingga memudahkan aparat desa dan masyarakat untuk menggunakannya.

Diuji Coba (Trialability)

Trialability merujuk pada sejauhmana suatu inovasi dapat diuji coba terlebih dahulu, terutama dalam skala terbatas sebelum diterapkan secara lebih luas (Hanif & Kusumastuti, 2024). Sebelum dilakukan peluncuran aplikasi secara resmi, masyarakat diberikan kesempatan untuk mengenal dan mencoba aplikasi SIPADU melalui kegiatan sosialisasi. Tingkat uji coba cukup baik dikarenakan masyarakat tidak langsung mewajibkan penggunaan aplikasi, namun diberikan dulu fase pengenalan kepada masyarakat.

Diamati (Observability)

Observability merujuk pada sejauhmana penerapan suatu inovasi dapat terlihat atau diamati oleh pihak lain (Handrian, 2025). Pemerintah desa dapat melihat laporan yang masuk secara langsung dan menindaklanjuti dengan cepat. Proses sosialisasi yang terbuka juga membuat keberadaan dan manfaat SIPADU dapat diketahui secara luas oleh masyarakat desa.

Maka dapat disimpulkan dari kelima aspek tersebut, SIPADU merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi dan responsivitas pelayanan pemerintah desa kepada masyarakat.

Saluran Komunikasi

Komunikasi merupakan proses interaksi yang dilakukan seseorang untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada individu lain yang berperan sebagai penerima pesan (komunikan) (Malik et al., 2022). Suatu inovasi dapat diadopsi apabila inovasi tersebut dikomunikasikan atau disampaikan kepada pihak yang menjadi sasaran. Berdasarkan hasil wawancara dengan Staff IT Desa Dangin Puri Kangin, sosialisasi penggunaan aplikasi SIPADU ini sudah dilakukan. Pertama kali disosialisasikan melalui kepala lingkungan di masing-masing dusun, lalu pada rapat desa. Selain itu, Pemerintah Desa juga telah membuat video tutorial penggunaan SIPADU yang diupload pada youtube Desa dan bisa diakses kapan pun oleh masyarakat. Media sosial lainnya seperti instagram juga telah diupayakan oleh Pemerintah Desa. Sosialisasi juga telah rutin dilakukan. Evaluasi terhadap aplikasi SIPADU juga telah dilakukan, namun kondisi penggunaan aplikasi ini mengalami penurunan hal ini dikarenakan layanan digital berbasis aplikasi cukup sulit untuk diadopsi di Desa Dangin Puri Kangin. Dari berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah desa, website desa dinilai sebagai media yang paling efektif dalam menjangkau masyarakat mudah diakses tanpa perlu mengunduh aplikasi.

Jangka Waktu

Jangka waktu merupakan indikator penting dalam difusi inovasi. Dimensi jangka waktu diukur melalui:

Proses Pengambilan Keputusan Terhadap Suatu Inovasi

SIPADU dirancang pada tahun 2021 sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan layanan berbasis digital. Kemudian SIPADU resmi diluncurkan pada tahun 2022. Hal ini menunjukkan adanya jeda waktu untuk mematangkan aplikasi SIPADU sebelum diperkenalkan ke seluruh masyarakat.

Cepat atau Lambatnya Masyarakat Desa Mengadopsi Aplikasi

Sejak diluncurkan SIPADU hingga saat ini, penggunaan aplikasi ini belum menunjukkan peningkatan signifikan dan cenderung stabil. Masih banyak masyarakat yang lebih memilih untuk melakukan pelayanan secara langsung ke kantor desa. Ini menunjukkan bahwa laju adopsi berjalan relatif lambat dan belum mencapai tahap mayoritas penggunaan yang stabil.

Sistem Sosial

Keberadaan Desa Dangin Puri Kangin yang posisinya di pusat kota, menjadikan pemerintah desa dan masyarakat harus beradaptasi dengan digitalisasi. Semua masyarakat desa bisa menerima SIPADU dengan cepat, namun beberapa kelompok masyarakat seperti yang tergolong orang tua sulit untuk menggunakan layanan digital. Jika dilihat dari kondisi pendidikan masyarakat Desa Dangin Puri Kangin, jumlah masyarakat yang pendidikannya SMA, S-1, S-2 dan S-3 berjumlah 4.276 orang. Dengan kondisi

pendidikan seperti ini, aplikasi SIPADU bisa dengan mudah diadopsi oleh masyarakat. Budaya masyarakat yang melakukan layanan secara langsung (tatap muka) menjadikan aplikasi SIPADU belum menunjukkan peningkatan penggunaan yang signifikan. Selain itu jarak antara pemukiman masyarakat desa dengan Kantor Desa juga cukup dekat sehingga masyarakat lebih memilih untuk melakukan layanan administrasi secara langsung.

Adapun kendala dalam adopsi aplikasi SIPADU ini yaitu aplikasi ini hanya bisa diakses oleh masyarakat Desa Dangin Puri Kangin. Aplikasi ini belum terbuka untuk masyarakat umum diluar Desa Dangin Puri Kangin. Berdasarkan hasil penelitian, hanya masyarakat yang memang memiliki kepentingan tertentu yang mengdownload aplikasi SIPADU namun setelah kepentingan tersebut selesai, masyarakat cenderung menghapus aplikasi SIPADU. Namun, jika layanan berbasis website dirasa lebih mudah diadopsi masyarakat karena masyarakat tidak perlu untuk mendownload aplikasi.

Diskusi

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital di tingkat pemerintahan desa tidak hanya didukung oleh adanya aplikasi semata, tetapi yang lebih penting yaitu bagaimana proses penyebaran informasi pelayanan berbasis digital dan penerimaan masyarakat terhadap suatu inovasi baru. Proses difusi inovasi aplikasi SIPADU di Desa Dangin Puri Kangin dianalisis dengan menggunakan teori difusi inovasi dari Everett M. Rogers yang meliputi empat indikator utama yakni inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu dan sistem sosial yang dapat diuraikan sebagai berikut:

Inovasi

Aplikasi SIPADU dirancang sebagai respon dari adanya pandemi *Covid-19*, adanya peraturan terkait pembatasan pertemuan tatap muka oleh pemerintah pusat, sehingga Pemerintah Desa Dangin Puri Kangin mengupayakan pelayanan digital untuk masyarakatnya. Layanan ini telah disesuaikan dengan kebutuhan dari masyarakat, dimana dalam aplikasi tersebut terdapat berbagai layanan seperti fitur layanan surat, fitur BUMDES, fitur galeri kegiatan desa, fitur peta sosial, fitur pengaduan, fitur keuangan, fitur produk hukum dan fitur berita. Masyarakat dapat melakukan layanan publik berbasis digital mulai dari layanan administrasi umum hingga melakukan pengaduan tanpa harus hadir langsung ke kantor desa. Sehingga hal tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan pemerintah desa pun dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Proses penyebaran inovasi ini melalui tahapan uji coba pengembangan, jadi dilakukan beberapa pertemuan dengan masyarakat desa untuk memperkenalkan aplikasi SIPADU, selanjutnya masyarakat diminta untuk menggunakan layanan yang tersedia di aplikasi tersebut. Setelah diuji coba, akan ada masa observasi untuk melihat kelayakan fitur-fitur yang telah tersedia di aplikasi tersebut serta kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, pada tahapan ini juga diperhatikan bagaimana kemudahan penggunaan aplikasi tersebut, dikarenakan masyarakat desa yang heterogen, dari berbagai usia, pekerjaan, maupun tingkat pendidikan yang beragam agar dapat memberikan pelayanan berbasis digital yang inklusif.

Keunggulan relatif menggambarkan tingkat sejauhmana suatu inovasi dinilai mampu memberikan manfaat yang lebih tinggi dibandingkan dengan cara atau metode yang telah digunakan sebelumnya. Seperti yang dijelaskan dalam Naidzira et al. (2025), Rogers (2003) menjelaskan bahwa inovasi dipandang unggul apabila mampu memberikan peningkatan berupa efisiensi, kemudahan pengguna, maupun nilai tambah yang dirasakan secara nyata oleh para penggunanya. Dalam konteks ini, aplikasi SIPADU telah memberikan nilai tambah dalam proses pelayanan administrasi hal ini diperkuat dengan

hasil penelitian dari Putu et al. (2025) menyebutkan bahwa fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi SIPADU memberikan manfaat kepada masyarakat seperti mengurangi ketergantungan pada proses konvensional, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan, menyampaikan pengaduan, serta memperoleh dan menyebarkan informasi darimana saja.

Saluran Komunikasi

Dalam proses penyebaran inovasi baru di desa, hal yang penting dilakukan adalah cara mengkomunikasikan atau menginformasikan tentang inovasi tersebut. Aplikasi SIPADU di Desa Dangin Puri Kangin setelah melalui tahap uji coba dan observasi, kemudian diluncurkan secara resmi tahun 2022. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah desa agar aplikasi ini dapat digunakan dengan baik yaitu sosialisasi. Sosialisasi awal dilakukan oleh Pemerintah Desa Dangin Puri Kangin dengan masing-masing kepala lingkungan (kepala dusun) melalui rapat desa. Selain itu, Pemerintah Desa Dangin Puri Kangin juga memanfaatkan media sosial seperti youtube dengan membuat video tutorial penggunaan Aplikasi SIPADU, juga menggunakan media lain seperti instagram dan website agar masyarakat lebih mengetahui keberadaan aplikasi SIPADU.

Sebuah adopsi inovasi dapat dikatakan berhasil jika saluran komunikasi dalam proses penyebaran informasi inovasi berjalan dengan maksimal. Dikutip dari Almariski dan Yazid (2024) menyebutkan bahwa saluran komunikasi dalam adopsi inovasi terdapat dua saluran komunikasi yaitu media massa digunakan untuk menjangkau khalayak luas secara cepat dan efisien, sedangkan saluran interpersonal lebih tepat untuk mempengaruhi perubahan sikap dan perilaku secara personal. Dalam adopsi aplikasi SIPADU, telah memanfaatkan berbagai media massa untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait penggunaan aplikasi SIPADU, namun, pengguna aplikasi masih belum optimal hal ini dikarenakan belum adanya kewajiban penggunaan SIPADU untuk seluruh masyarakat Desa Dangin Puri Kangin (Putu et al., 2025). Maka dari itu dibutuhkan komunikasi interpersonal kepada masyarakat untuk mewajibkan masyarakat menggunakan layanan aplikasi SIPADU.

Jangka Waktu

Jangka waktu menjadikan sebuah tolok ukur dalam penyebaran inovasi SIPADU untuk mengetahui berapa lama proses penerimaan masyarakat terhadap inovasi tersebut. Sebagaimana yang disebutkan dalam Almariski dan Yazid (2024), Rogers (2003) menjelaskan bahwa setiap inovasi memerlukan waktu sebelum dapat diterima sepenuhnya oleh masyarakat, karena proses penerimaannya tidak berlangsung secara instan, melainkan melalui tahap pertimbangan terhadap relevansi dan keberlanjutan.

Dalam konteks adopsi aplikasi SIPADU, aplikasi ini mulai dirancang pada tahun 2021 melalui berbagai tahapan penyesuaian dengan kebutuhan dari pemerintah maupun masyarakat desa. Setahun setelah tahap penyesuaian yaitu pada tahun 2022, SIPADU mulai terealisasikan. Hingga saat ini aplikasi ini belum mengalami peningkatan yang signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa adopsi aplikasi SIPADU di Desa Dangin Puri Kangin cenderung lambat sehingga belum dapat berfungsi secara maksimal.

Proses cepat atau lambatnya adopsi aplikasi SIPADU dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dibidang IT sehingga mempengaruhi proses adopsi aplikasi SIPADU. Hal tersebut diperkuat dengan hasil penelitian dari Putu et al. (2025), keterbatasan sumber daya manusia dibidang teknologi informasi di Desa Dangin Puri Kangin khususnya yang menangani operasional aplikasi SIPADU, menjadi kendala utama dalam implementasinya. Beban kerja pegawai yang tinggi serta masih terbatasnya pemahaman teknis, sehingga hal ini menghambat proses adopsi aplikasi SIPADU.

Sistem Sosial

Proses adopsi suatu inovasi tidak terlepas dari adanya sistem sosial dan budaya dari masyarakat desa itu sendiri. Dikutip dari Rosliana (2025), menyebutkan bahwa sistem sosial merujuk pada sekumpulan unit sosial yang berinteraksi, dimana setiap komponen memiliki peran tertentu dan bersama-sama membentuk dinamika dalam keseluruhan sistem. Dalam proses adopsi aplikasi SIPADU, Kepala Desa Dangin Puri Kangin sebagai innovator mulai mengembangkan aplikasi tersebut untuk kebutuhan pelayanan masyarakatnya. Lalu masyarakat sebagai adaptor yang mengadopsi aplikasi SIPADU secara bertahap sesuai dengan perencanaan dari Pemerintah Desa.

Selama bertahun-tahun masyarakat Desa Dangin Puri Kangin terbiasa melakukan layanan administrasi secara konvensional dengan tatap muka, hal ini juga dikarenakan letak kantor desa dan pemukiman warga cenderung jaraknya berdekatan. Sehingga masyarakat lebih memilih untuk melakukan layanan secara langsung dibandingkan menggunakan layanan digital yang mengharuskan masyarakat untuk mendownload aplikasi terlebih dahulu. Keterbatasan dalam aplikasi ini yaitu hanya bisa digunakan oleh masyarakat yang memang tinggal dan menetap di Desa Dangin Puri Kangin, masyarakat umum belum bisa mengakses aplikasi SIPADU. Selain hal tersebut, kekurangan aplikasi SIPADU yaitu keterlambatan dalam pembaruan kanal berita serta minimnya penyajian data dalam bentuk grafik, sehingga informasi yang disampaikan belum dipahami secara cepat (Putu et al., 2025). Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna aplikasi SIPADU yang menyebutkan bahwa masyarakat lebih memilih layanan digital yang berbasis website dikarenakan tidak perlu lagi mendownload aplikasi sehingga dirasa lebih efisien dan efektif.

Kesimpulan

Implementasi SIPADU sebagai inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi di Desa Dangin Puri Kangin merepresentasikan upaya transformasi administrasi yang lahir karena adanya pandemi *Covid-19*. Ditinjau melalui teori difusi inovasi dari Everett M. Rogers, SIPADU telah memenuhi karakteristik inovasi dari sisi keunggulan relatif, kompatibilitas dengan kebutuhan lokal, kemudahan penggunaan serta dukungan komunikasi yang beragam. Namun, temuan dalam penelitian ini yaitu proses difusi inovasi di tingkat desa tidak berlangsung secara maksimal atau belum menuju adopsi penuh. Penggunaan aplikasi SIPADU mengalami dinamika seiring berjalannya waktu, karena ada beberapa administrasi yang harus tetap dilakukan secara langsung di kantor desa.

Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terimakasih kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Warmadewa yang telah mendukung proses penelitian ini. Serta terimakasih kepada Desa Dangin Puri Kangin yang mengizinkan kami melakukan penelitian.

Deklarasi Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan dalam penelitian ini. Seluruh proses penelitian baik dari perencanaan, pengumpulan data, analisis dan penulisan laporan dilakukan secara independen tanpa pengaruh atau keterlibatan dari pihak manapun yang menimbulkan konflik kepentingan.

ORCID ID

²Ni Putu Dinda Kalpika Putri <https://orcid.org/0009-0005-3034-1599>

Referensi

- Almariski, V. O., & Yazid, T. P. (2024). Difusi inovasi pemanfaatan website pasirkemilu.desa.id sebagai promosi UMKM di Desa Pasir Kemilu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(4), 271–283. <https://doi.org/10.54259/mukasi.v3i4.3001>.
- Anisah, H. U., Lodewyk, A., Siahaan, S., Hadiyanti, S., Islamiati, D., Astiti, K. A., Hikmah, N., & Fasa, M. I. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (D. U. Sutiksno (ed.); 1st ed.). Zahir Publishing.
- Danginpurikangin.denpasarkota.go.id. (2022). Aplikasi Pelayanan SIPADU Desa Dangin Puri Kangin.1 Agustus. <https://www.danginpurikangin.denpasarkota.go.id/berita/aplikasi-pelayan-sipadu-desa-dangin-puri-kangin>
- Dewi, D. E., Cahyani, P. N. A., & Megawati, L. R. (2023). Increasing adoption of the internet of things in Indonesian agriculture based on a review of everett rogers ' diffusion theory. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 1(Un 2019), 303–309. <https://doi.org/10.2991/978-94-6463-144-9>
- Handrian, E. (2025). Adopsi inovasi kebijakan digital yang inklusif : Studi kasus aplikasi SIPINTAR PEDULI di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(1). <https://doi.org/10.25299/jiap.2025.21882>
- Hanif, A. F., & Kusumastuti, A. E. (2024). Adopsi inovasi peternak plasma broiler PT . Pitik Digital Indonesia Program Bertani untuk Negeri terhadap penerapan sapta usaha ternak adoption of innovation of broiler plasm farmers at PT Pitik Digital Indonesia Under. *Jurnal Peternakan*, 21(1), 15–32.
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan pelayanan prima pada mal pelayanan publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI : Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229.
- Karlinah, L., Sugondo, L. Y., Falatifah, M., & Wahyuda, D. A. (2025). Systematic literature review: Dampak tax incentives terhadap inovasi dan pertumbuhan ekonomi. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 9(2), 1318–1330.
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 9(5), 245–260
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pelayanan publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi (JAMANE)*, 1(1), 70–76.
- Makhdum, N. (2024). Barriers to effective digital local governance : a qualitative insight on municipalities in Bangladesh. *Bangladesh Journal of Public Administration*, 32(1), 73–95.
- Malik, C. H., Auliya, N. F., & Iqbal, M. (2022). Penggunaan aplikasi peduli lindungi oleh lansia ditinjau dari teori difusi inovasi salah satu upaya pemerintah Indonesia untuk membantu mengendalikan dan menekan kasus COVID-19 di Indonesia adalah dengan meluncurkan aplikasi yakni web dan aplikasi (*Musli. Avant Garde: Jurnal Ilmu Komunikasi*,) 10(02), 159–176.
- Meijustika, R., Susanti, R., Maharani, S. D., & Anwar, Y. (2025). Jenis-jenis saluran komunikasi dalam difusi inovasi pendidikan. *Journal of Education Research*, 0738(2003), 1219–1225.
- Naidzira, A., Winantoro, P., Choiriyah, I. U., & Sidoarjo, U. M. (2025). Inovasi electronic human development worker (e- hdw) dalam konteks transformasi digital posyandu di Desa Keber Kecamatan Krembung. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi Dan Pelayanan Publik*”, 12(4), 1632–1648.
- Niswah, C., & Efendi, A. (2024). pelaksanaan pelayanan publik di kantor Desa Karang Anyar Kecamatan Semendawai Timur. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(April), 31–39.

- Nursumaryanti, E. (2023). Rancangan website sistem e-government pelayanan dan permohonan surat online “SIPADU.” *Jurnal Rekayasa Informasi Swadharma*, 03(02), 53–61.
- Prameswari, N. P. N., Prabawati, N. P. A., & Wirantari, I. D. A. P. (2025). Kualitas pelayanan publik berbasis elektronik melalui aplikasi SIPADU dalam mewujudkan smart village di Desa Dangin Puri Kangin Kota Denpasar. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 2(4). <https://doi.org/10.61292/shkr.271>
- Putu, N., Prameswari, N., Putu, N., & Prabawati, A. (2025). Kualitas pelayanan publik berbasis elektronik melalui aplikasi SIPADU dalam mewujudkan smart village di Desa Dangin Puri Kangin Kota Denpasar. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 2(4), 1–15.
- Saidah, M., Trianutami, H., & Amani, F. S. (2022). Difusi inovasi program digital payment di Desa Kanekes Baduy. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(2), 138–153.
- Saridewi, N. R., & Santoso, R. S. (2025). Difusi inovasi digitalisasi pemerintahan: Penerapan aplikasi Sapa Mbak Ita di Kota Semarang. *NOVA IDEA*, 2(2), 197–215. https://doi.org/10.14710/nova_idea.52727
- Segara, K. G., Irwan, M., & Nasution, P. (2025). Perkembangan teknologi informasi di Indonesia : tantangan dan peluang. *Jurnal Sains Student Research*, 3(1).
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Journal Kinerja*, 18(4), 590–598.
- Sidik, D. S., & Wardani, A. K. (2022). Penerapan teknologi sebagai inovasi pelayanan di sektor publik (dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Pangandaran). 9, 11–12.
- Suprianto, B. (2023). Literature review : penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128.
- Utama, H. F. (2023). Pandangan hidup kejawen (asta brata) sebagai konsep kepemimpinan di era VUCA (volatility, uncertainty, complexity, and ambiguity). *Satwika: Kajian Ilmu Budaya Dan Perubahan Sosial*, 0341, 237–245.
- Wahyudin, C., Munjin, R. A., Rafi, M., & Zidane, D. (2025). Analysis of digital governance implementation in land and building tax management. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 11(3), 220–233.
- Widanti, T. (2024). Efektivitas program pelayanan aplikasi SIPADU (sistem informasi pelayanan administrasi desa terpadu) dalam pengoptimalan pelayanan administrasi di Desa Dangin Puri Kangin. *Jurnal Progress Administrasi Publik*, 4(1), 40–45.
- Widaswara, R. Y. (2022). Difusi inovasi dan adopsi media sosial sebagai media komunikasi di era pembelajaran daring. *Communicare*.