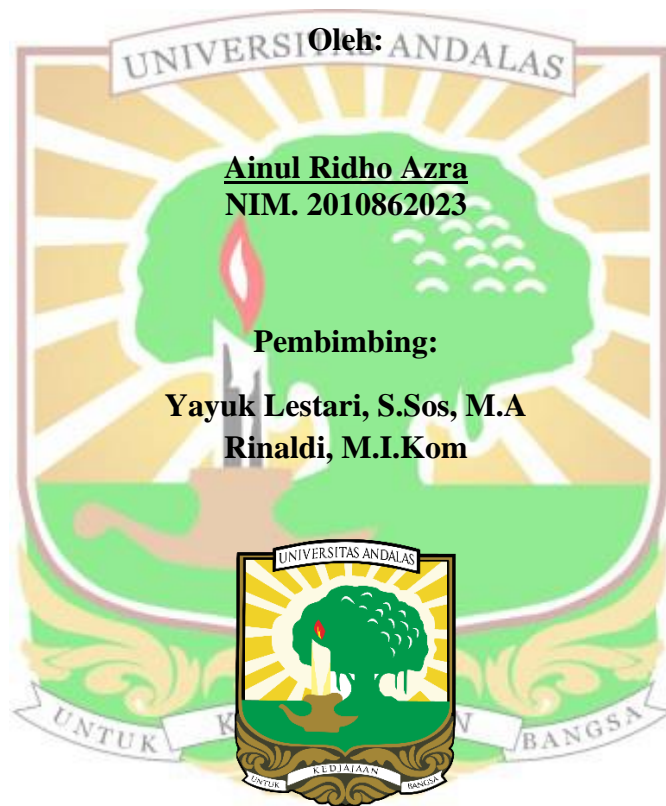


**ADOPSI INOVASI APLIKASI PADA SEKTOR PELAYANAN PUBLIK  
(Studi Kasus Penggunaan Aplikasi Kaba Aia oleh Pelanggan  
Perumda Air Minum Kota Padang)**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata Satu Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Andalas*



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2024**

## ABSTRAK

### ADOPSI INOVASI APLIKASI PADA SEKTOR PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PENGGUNAAN APLIKASI KABA AIA OLEH PELANGGAN PERUMDA AIR MINUM KOTA PADANG)

Oleh:

**Ainul Ridho Azra**

**NIM. 2010862023**

Pembimbing:

**Yayuk Lestari, S.Sos, M.A**

**Rinaldi, M.I.Kom**

Penelitian ini menganalisis komunikasi inovasi dan proses adopsi inovasi aplikasi Kaba Aia di Perumda Air Minum Kota Padang, yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dan memudahkan akses informasi secara digital bagi pelanggan. Subjek penelitian meliputi Perumda Air Minum Kota Padang sebagai penyedia inovasi dan pelanggan sebagai pengguna aplikasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, serta pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kaba Aia mempermudah pelanggan mengakses informasi dan komunikasi melalui berbagai fitur yang didasarkan pada kebutuhan pelanggan. Komunikasi inovasi dilakukan melalui saluran komunikasi kelompok, interpersonal, dan massa. Sejak diluncurkan pada 31 Desember 2023 hingga Agustus 2024, aplikasi ini telah diunduh 10.866 pengguna. Proses sosialisasi masih berlangsung, melibatkan Perumda, pelanggan, Pemerintah Kota Padang, dan media lokal. Proses adopsi menunjukkan variasi respon pelanggan, dengan beberapa pelanggan melalui semua tahapan adopsi, sementara yang lain hanya mencapai tahap pengetahuan atau berhenti menggunakan aplikasi. Penelitian ini mengungkapkan bahwa keberhasilan adopsi inovasi memerlukan komunikasi yang lebih efektif dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pelanggan.

**Kata Kunci: Adopsi Inovasi, Komunikasi Inovasi, Aplikasi Kaba Aia, Pelayanan Publik, Perumda Air Minum Kota Padang.**

## **ABSTRACT**

### **ADOPTION OF APPLICATION INNOVATION IN THE PUBLIC SERVICE SECTOR (CASE STUDY OF THE USE OF KABA AIA APPLICATION BY CUSTOMERS PERUMDA AIR MINUM KOTA PADANG)**

**By:**

**Ainul Ridho Azra  
NIM. 2010862023**

**Advisor:**

**Yayuk Lestari, S.Sos, M.A  
Rinaldi, M.I.Kom**

*This research analyzes the communication of innovation and the adoption process of Kaba Aia application innovation at Perumda Air Minum Kota Padang, which aims to improve public services and facilitate access to digital information for customers. The research subjects include Perumda Air Minum Kota Padang as an innovation provider and customers as application users. The research method used is qualitative with a case study approach, and data collection through interviews, observation, and documentation. The results showed that Kaba Aia makes it easier for customers to access information and communication through various features based on customer needs. Innovation communication is carried out through group, interpersonal, and mass communication channels. Since its launch on December 31, 2023 to August 2024, the app has been downloaded by 10,866 users. The socialization process is still ongoing, involving Perumda, customers, Padang City Government, and local media. The adoption process showed variations in customer responses, with some customers going through all stages of adoption, while others only reached the knowledge stage or stopped using the app. This research reveals that successful adoption of innovations requires more effective communication and a deeper understanding of customer needs.*

**Keywords: Innovation Adoption, Innovation Communication, Kaba Aia Application, Public Service, Perumda Air Minum Kota Padang**