

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Digitalisasi sebagai dampak perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi fenomena yang memengaruhi berbagai sektor kehidupan, termasuk pelayanan publik. Digitalisasi sendiri dimaknai sebagai kegiatan pemrosesan data menjadi format digital untuk meningkatkan efisiensi dan kemampuan organisasi (Christensen dalam Maharini, 2024). Digitalisasi dapat membantu sektor pelayanan publik dalam memberikan layanan yang berkualitas dan meningkatkan efisiensi serta efektifitas pelayanan pelanggan. Sehingga pelayanan publik berbasis digital menjadi tuntutan yang harus dikelola untuk menghindari kendala di masa mendatang. Perumda Air Minum Kota Padang menjadi instansi yang menerapkan pelayanan publik berbasis digital di sektor penyediaan air bersih di Kota Padang.

Implementasi layanan berbasis digital yang dihadirkan oleh Perumda Air Minum Kota Padang diwujudkan melalui aplikasi Kaba Aia. Berdasarkan pernyataan Direktur Utama Perumda Air Minum Kota Padang, peluncuran aplikasi Kaba Aia adalah inovasi terbaru guna memfasilitasi komunikasi dan informasi bagi pelanggan (Selvia, 2024). Sebagai produk inovasi layanan berbasis digital, Kaba Aia tentu diharapkan dapat menjadi layanan efektif yang dapat mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi seputar perusahaan dan penyediaan air bersih yang dikelola oleh Perumda Air Minum Kota Padang.

Kepala Divisi Humas Perumda Air Minum Kota Padang, Noviardi, M. Sos, menuturkan bahwa peluncuran aplikasi Kaba Aia sebagai produk inovasi dimulai pada tahun 2020 dan diperbarui pada tahun 2023 dengan penambahan fitur baca

meteran mandiri dan cek tagihan online. Sebelumnya, pelanggan hanya bisa memeriksa meteran air dan tagihan air dengan menanyakan langsung ke Perumda Air Minum Kota Padang melalui *call center*, media sosial, atau layanan tatap muka. Namun, dengan aplikasi Kaba Aia, pelanggan dapat mengakses berbagai informasi layanan air bersih, seperti cek meteran air dan cek tagihan, secara mandiri kapan saja dan di mana saja. Aplikasi ini juga menyediakan fitur lain, seperti riwayat pembayaran, grafik pemakaian, pengaduan pelanggan, dan pembayaran tagihan online. Selain itu, aplikasi ini memuat informasi tentang kegiatan instansi dan daftar area pelayanan tatap muka Perumda Air Minum Kota Padang.

Perumda Air Minum Kota Padang juga telah melakukan kerja sama dengan Pemerintah Kota Padang dalam proses sosialisasi aplikasi Kaba Aia dengan melibatkan sejumlah pejabat seperti Walikota Padang dan Kapolresta Padang dalam kegiatan peluncuran kembali aplikasi Kaba Aia pada 30 Desember 2023. Beberapa media lokal juga turut terlibat dalam kegiatan tersebut guna membantu sosialisasi aplikasi Kaba Aia. Semua upaya tersebut dilakukan untuk mengoptimalkan penyebaran inovasi aplikasi Kaba Aia kepada pelanggan.

Peneliti mengumpulkan data awal penelitian dengan melakukan wawancara singkat kepada dua orang pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang bernama Ibu A dan Ibu B saat keduanya sedang mengurus pembayaran tagihan secara langsung di Kantor Pusat Perumda Air Minum Kota Padang. Berdasarkan pemaparan Ibu A, beliau sebelumnya sudah mengetahui tentang kehadiran aplikasi Kaba Aia yang dapat memudahkan pelanggan melalui postingan Instagram Perumda Air Minum Kota Padang. Namun Ibu A memutuskan belum menggunakan aplikasi tersebut karena merasa belum membutuhkannya dan memilih untuk tetap

mengurus tagihan air secara langsung ke kantor pusat ataupun membayar tagihan secara online melalui aplikasi *marketplace* Shopee. Hampir mirip dengan Ibu A, Ibu B juga telah mengetahui kehadiran Aplikasi Kaba Aia. Beliau mendapatkan sosialisasi langsung oleh karyawan Perumda Air Minum Kota Padang ketika hendak mengurus tagihan air di bulan sebelumnya. Namun Ibu B hingga kini memutuskan belum menggunakan aplikasi dan memilih untuk mengurus tagihan air secara langsung ke kantor pusat Perumda Air Minum Kota Padang.

Peneliti melakukan observasi di kantor area pelayanan selatan Perumda Air Minum Kota Padang yang berlokasi di Green Mutiara Residen Blok 1-2, Kelurahan Bandar Buat, Kecamatan Lubuk Kilangan, Kota Padang. Seorang pelanggan bernama Ibu C ingin memeriksa dan membayar tagihan air namun baru mengetahui bahwa layanan tersebut sudah dapat diakses secara online melalui Aplikasi Kaba Aia setelah mendapatkan sosialisasi dari karyawan Perumda Air Minum Kota Padang.

Peneliti juga melakukan observasi pada 9 Mei 2024, ternyata ditemukan bahwa Aplikasi Kaba Aia belum begitu dinikmati dan dirasakan manfaatnya oleh pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang. Seperti diketahui, pada platform *google playstore* terdapat fitur ulasan, penilaian, dan jumlah pengunduh untuk setiap aplikasi yang ditampilkan. Berdasarkan data pada platform tersebut, terdapat 10 ribu lebih pengunduh, 276 ulasan, dengan penilaian bintang 4 untuk aplikasi Kaba Aia. Dapat dilihat angka tersebut masih jauh dari setengah presentasi pelanggan perumda air Minum Kota Padang yang mencapai 140.481 sambungan rumah. Selain itu peneliti juga mendapati adanya beberapa keluhan pelanggan yang merasa kesulitan menggunakan aplikasi di antaranya server eror sampai sehari-

hari, fitur cek tagihan yang tidak berfungsi, hingga kesulitan dalam mengurus ulang kata sandi.

Berdasarkan temuan tersebut diketahui masih banyak pelanggan yang belum mengadopsi aplikasi Kaba Aia. Meskipun aplikasi yang diperkenalkan adalah perbaikan atau modifikasi dari aplikasi sebelumnya. Inovasi tersebut belum mampu meyakinkan pelanggan untuk menerapkan teknologi baru. Fakta ini tentu kontradiktif dengan perilaku adopsi sebagaimana dengan yang disampaikan Ryan et al (dalam Arkana, 2020) bahwa adopsi adalah tindakan yang paling tepat untuk menggunakan sepenuhnya ide baru.

Perumda Air Minum Kota Padang menerapkan komunikasi inovasi guna mengembangkan dan menyebarkan inovasi Kaba Aia, sehingga optimalisasi bisnis dapat tercapai dalam layanan informasi dan administrasi pelanggan. Komunikasi inovasi yang bersifat partisipatif dilakukan agar kebermanfaatannya lebih dirasakan oleh pelanggan. Perumda Air Minum Kota Padang menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti interpersonal dan komunikasi melalui media massa untuk menyebarluaskan keunggulan dan manfaat mengenai aplikasi Kaba Aia kepada pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang.

Penelitian terdahulu mengenai proses komunikasi inovasi berbasis aplikasi dalam layanan publik telah dilakukan oleh civitas Akademi Universitas Andalas, di antaranya dalam skripsi Indira Nauli (2022) dan Muhammad Ravel Satria (2023). Nauli menyoroti upaya Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat dalam memperkenalkan Aplikasi Dukcapil Prima Mobile pada pelanggan Kabupaten Pasaman. Dalam penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa pelanggan dapat menerima inovasi Aplikasi Dukcapil Prima Mobile dengan baik dan telah melewati

lima tahapan proses adopsi inovasi. Hasil penelitian lainnya dikemukakan oleh Muhammad Ravel Satria yang berfokus pada upaya BPJS cabang Kota Padang dalam memperkenalkan Aplikasi mobile JKN pada peserta JKN-KIS Kota Padang. Pada penelitian tersebut didapatkan hasil adanya penerimaan dan penolakan terhadap inovasi Aplikasi Mobile JKN. Penolakan terjadi karena ketidakmahiran peserta dalam menggunakan *smartphone*.

Kedua penelitian tersebut memiliki relevansi dengan penelitian ini karena sama-sama menitikberatkan pada penyebaran inovasi layanan publik berbasis aplikasi melalui proses komunikasi, dengan memperhatikan berbagai aspek difusi inovasi. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki perbedaan dan keunikan tersendiri, terutama dalam fokusnya yang lebih spesifik, yaitu menyelidiki secara mendalam komunikasi inovasi aplikasi Kaba Aia oleh Perumda Air Minum Kota Padang dan proses adopsi inovasi aplikasi Kaba Aia oleh pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang. Penelitian ini tidak hanya melihat bagaimana informasi mengenai aplikasi tersebut disebarluaskan, tetapi juga bagaimana faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi tersebut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai tantangan dan peluang dalam meningkatkan adopsi aplikasi berbasis teknologi di sektor layanan publik sebagai bentuk inovasi.

Osborne (dalam Wardani, 2018) menyatakan bahwa inovasi adalah sebuah jenis perubahan yang unik, yang melibatkan pembaruan dari apa yang sudah ada sebelumnya. Kehadiran inovasi erat kaitannya dengan proses difusi inovasi. Menurut Rogers (2003), difusi merupakan proses di mana suatu inovasi disebar

di antara anggota sistem sosial melalui berbagai saluran komunikasi dan dengan durasi tertentu. Dalam konteks ini, terdapat interaksi antara beberapa komponen yang selalu terkait, termasuk inovasi itu sendiri, lingkungan, dan individu. Terdapat empat komponen utama dalam proses difusi inovasi. Pertama, inovasi merupakan suatu penemuan yang dianggap baru oleh individu. Kedua, saluran komunikasi merupakan cara atau proses untuk menyebarkan ide-ide baru secara langsung maupun tidak langsung. Ketiga, jangka waktu menjadi faktor penting dalam proses difusi karena kecepatan pengadopsian inovasi dipengaruhi oleh faktor kecepatan pengambilan keputusan inovatif. Keempat, sistem sosial terdiri dari individu, subsistem, kelompok, dan organisasi.

Rogers (2003) menguraikan sejumlah hambatan dalam fenomena difusi inovasi yang seringkali menyebabkan kegagalan dalam proses tersebut. Kegagalan difusi inovasi ditandai dengan penolakan atau pemanfaatan yang tidak optimal terhadap inovasi dalam konteks suatu sistem sosial. Beragam faktor dapat menyebabkan kegagalan difusi inovasi, termasuk komunikasi inovasi yang tidak efektif dan ketidaksesuaian inovasi dengan kebutuhan serta kondisi sistem sosial. Salah satu faktor lainnya yang menyebabkan lambatnya adopsi inovasi juga dapat terjadi karena individu mengalami kesulitan dalam memahami keunggulan relatifnya (Rogers, 2003).

Perumda Air Minum Kota Padang menjadi pelaku komunikasi inovasi yang dipilih karena inovasi Kaba Aia menjadi salah satu produk unggulan Perumda Air Minum Kota Padang yang juga turut bekerja sama dengan Pemerintah Kota Padang dalam kegiatan peluncurannya. Namun berdasarkan observasi penelitian ditemukan bahwa sistem sosial yaitu pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang belum

mengadopsi produk inovasi secara optimal. Saat penelitian ini dimulai, Perumda Air Minum Kota Padang sedang mendifusikan Aplikasi Kaba Aia pada pelanggan, sehingga sangat memungkinkan bagi peneliti untuk menganalisis beberapa persoalan yaitu “Bagaimana Komunikasi Inovasi Aplikasi Kaba Aia oleh Perumda Air Minum Kota Padang dan Bagaimana Proses Adopsi Aplikasi Kaba Aia oleh Pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang?”

Keinginan untuk memahami lebih dalam bagaimana komunikasi inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi seperti aplikasi Kaba Aia, dan bagaimana inovasi tersebut diadopsi oleh pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang menjadi dasar penelitian ini. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi peneliti, serta memberikan kontribusi berkelanjutan bagi instansi, pelanggan, dan perkembangan penelitian difusi inovasi ke depannya. Ketertarikan ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian kualitatif yang berjudul **”Adopsi Inovasi Aplikasi pada Sektor Pelayanan Publik (Studi Kasus Penggunaan Aplikasi Kaba Aia Oleh Pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Merujuk pada latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Komunikasi Inovasi Aplikasi Kaba Aia oleh Perumda Air Minum Kota Padang?” dan “Bagaimana Proses Adopsi Inovasi Aplikasi Kaba Aia oleh Pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menielaskan Komunikasi Inovasi Aplikasi Kaba Aia oleh Perumda Air Minum Kota Padang
2. Menjelaskan Proses Adopsi Aplikasi Kaba Aia oleh Pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademik di bidang difusi inovasi. Selain menyumbangkan pemikiran baru, penelitian ini dapat menjadi referensi utama dan bahan rujukan bagi penelitian di masa mendatang. Selain itu, diharapkan penelitian ini akan memberikan kontribusi yang dalam peningkatan pengetahuan di bidang ilmu komunikasi, terutama dalam konteks komunikasi inovasi.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat menjadi kajian dan referensi oleh Perumda Air Minum Kota Padang maupun instansi pelayanan publik lainnya dalam mengkomunikasikan gagasan dan ide baru lainnya yang dapat mendorong efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.