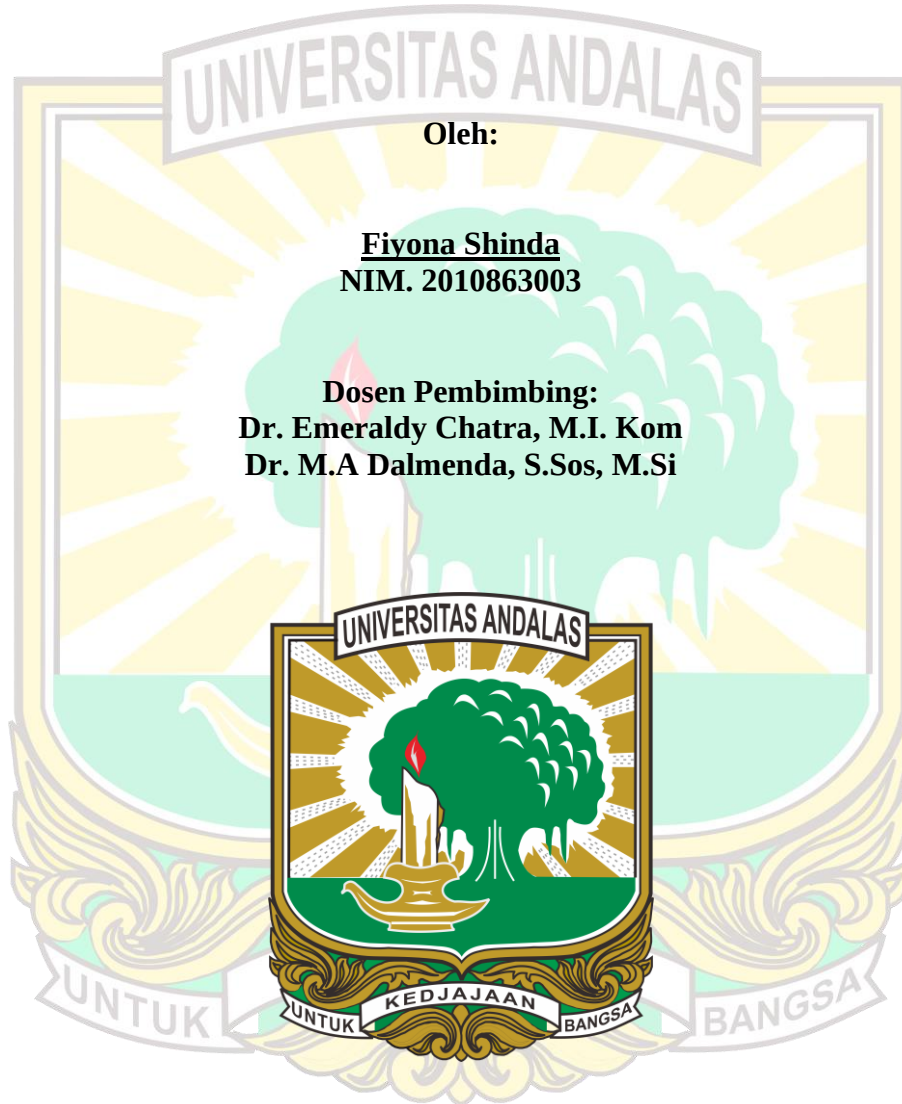


**ADOPSI INOVASI E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI SILETON
OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN AGAM**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu Ilmu
Komunikasi pada Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Andalas*



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

ABSTRAK

ADOPTSI INOVASI *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI SILETON OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN AGAM

Oleh:
Fiyona Shinda
2010863003

Dosen Pembimbing:
Dr. Emeraldy Chatra, M.I. Kom
M.A Dalmenda, S. Sos, M. Si

Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi Online (SILETON) adalah sebuah aplikasi berbasis *website* yang digunakan oleh masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukannya secara daring. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan proses adopsi inovasi SILETON, mendeskripsikan peran setiap pihak terkait implementasi SILETON, dan mengetahui hambatan yang dihadapi dalam proses implementasi SILETON. Peneliti melakukan analisis dengan menggunakan teori difusi inovasi. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan paradigma konstruktivisme. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menganalisis data dengan teknik analisis data Miles dan Huberman yakni reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Sampel menggunakan *purposive sampling* yang meliputi Kepala Dinas Disdukcapil, kepala bidang pengelolaan informasi dan Administrasi, Staff PIAK, Operator Disdukcapil, dan masyarakat pengguna aplikasi. Hasil pada penelitian ini menunjukkan proses adopsi inovasi SILETON mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Peran Operator dan masyarakat sebagai pengguna SILETON menghadapi beberapa hambatan seperti keterbatasan akses internet di wilayah terpencil, rendahnya literasi digital masyarakat, serta menyederhanakan fitur agar dapat diakses semua kalangan. Penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi terkait adopsi inovasi SILETON di Kabupaten Agam. Saran peneliti perlunya penguatan infrastruktur teknologi sosialisasi yang lebih luas untuk menjangkau semua masyarakat serta pengembangan regulasi pendukung untuk keberlanjutan inovasi ini.

Kata kunci: Adopsi Inovasi, Aplikasi SILETON, Disdukcapil, *E-government*, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

ADOPTION OF E-GOVERNMENT INNOVATION THROUGH THE SILETON APPLICATION BY AGAM DISTRICT POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE

By:

**Fiyona Shinda
2010863003**

Supervisor:

**Dr. Emeraldy Chatra, M.I. Kom
Dr. M.A Dalmenda, S.Sos, M. Si**

The Integrated Online Electronic Service Information System (SILETON) is a web-based application used by the public to manage their population administration documents online. The aim of this research is to explain the adoption process of the SILETON innovation, describe the roles of each party involved in the implementation of SILETON, and identify the obstacles encountered in the implementation process. The researcher conducted the analysis using the theory of innovation diffusion. The study used a qualitative method with a case study approach and constructivism paradigm. The data collection method was carried out by observation, interviews, and documentation. The researcher analyzed the data using Miles and Huberman's data analysis techniques, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The sample was selected using purposive sampling, which includes the Head of the Disdukcapil Office, the Head of the Information and Administration Management Division, PIAK Staff, Disdukcapil Operators, and the public users of the application. The results of this study indicate that the adoption of the SILETON innovation has improved the efficiency of public services by making it easier for the public to access population administration services. The roles of Nagari Operators and the public as SILETON users face several obstacles, such as limited internet access in remote areas, low digital literacy among the public, and the need to simplify features for broader accessibility. This study is expected to be a source of information regarding the adoption of the SILETON innovation in Agam Regency. The researcher suggests the strengthening of technological infrastructure, broader socialization to reach all communities, and the development of supporting regulations to ensure the sustainability of this innovation.

Keywords: Innovation Adoption, E-Government, SILETON Application, Public Service, Disdukcapil