

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1. Hasil Penelitian**

##### **5.1.1. Aktivitas Komunikasi Inovasi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas dalam Pengenalan Aplikasi fkm.agrenesia.com**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengenalan aplikasi fkm.agrenesia.com di lingkungan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas dilakukan melalui berbagai bentuk aktivitas komunikasi inovasi. Aktivitas tersebut berlangsung secara bertahap dan melibatkan pimpinan fakultas, pengelola aplikasi, tenaga kependidikan (tendik), serta dosen sebagai pengguna utama. Bentuk komunikasi yang digunakan mencakup komunikasi formal dan informal dengan tujuan membangun pemahaman, penerimaan, serta mendorong pemanfaatan aplikasi dalam layanan akademik.

###### **5.1.1.1. Sosialisasi Aplikasi fkm.agrenesia.com**

Sosialisasi menjadi tahap awal dalam aktivitas komunikasi inovasi yang bertujuan memperkenalkan keberadaan dan fungsi aplikasi fkm.agrenesia.com kepada sivitas akademika FKM Unand. Sosialisasi dilakukan dengan memanfaatkan forum resmi serta media komunikasi internal fakultas.

Pengenalan aplikasi fkm.agrenesia.com di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas berlangsung melalui proses komunikasi formal dan informal yang melibatkan berbagai aktor internal fakultas.

Launching aplikasi fkm.agrenesia.com dilakukan sebagai bentuk komunikasi formal yang menandai dimulainya penerapan inovasi pelayanan digital di lingkungan fakultas. Kegiatan launching ini disampaikan melalui forum resmi fakultas dan disertai dengan penjelasan mengenai latar belakang pengembangan aplikasi, tujuan penggunaan, serta manfaat yang diharapkan

Berdasarkan hasil wawancara, kegiatan launching berfungsi sebagai sarana legitimasi kebijakan inovasi dari pimpinan fakultas sekaligus menjadi titik awal penyebaran informasi kepada dosen dan tenaga kependidikan.

Berdasarkan temuan lapangan, komunikasi inovasi pada tahap awal dilakukan secara terstruktur melalui forum resmi, yaitu rapat kurikulum dosen pada tahun 2021. Sosialisasi ini melibatkan dosen dan tenaga kependidikan sebagai pengguna utama layanan, sehingga informasi mengenai keberadaan aplikasi disampaikan langsung kepada pihak yang berkepentingan. Informasi awal yang disampaikan menekankan bahwa aplikasi fkm.agrenesia.com merupakan sistem baru yang perlu digunakan dalam mendukung pelayanan akademik.

Selain forum resmi, penyebaran informasi juga dilakukan melalui broadcast pesan di grup WhatsApp internal fakultas. Media ini dipilih karena dinilai lebih cepat dan menjangkau seluruh dosen serta admin program studi secara langsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa WhatsApp menjadi saluran komunikasi yang paling sering digunakan dalam menyampaikan informasi terkait pembaruan fitur, panduan singkat, serta pengingat penggunaan aplikasi. Namun demikian, efektivitas komunikasi melalui WhatsApp sangat bergantung pada tingkat perhatian dan respons masing-masing anggota grup.



Gambar 5.1: Sosialisasi  
(sumber fkm unand)

Pada tahap awal implementasi, aplikasi fkm.agrenesia.com diperkenalkan secara terbatas untuk mendukung proses penilaian ujian seminar proposal dan ujian hasil. Strategi pengenalan berbasis praktik ini memungkinkan pengguna berinteraksi langsung dengan aplikasi dalam konteks pekerjaan akademik sehari-hari. Strategi pengenalan berbasis praktik ini memungkinkan pengguna berinteraksi langsung dengan aplikasi dalam konteks pekerjaan akademik sehari-hari. Sejumlah dosen menyampaikan bahwa penggunaan langsung membantu mereka memahami fungsi dasar aplikasi, khususnya dalam proses penginputan nilai dan pengelolaan dokumen akademik.

Namun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa proses adopsi inovasi masih menghadapi sejumlah kendala. Kendala tersebut meliputi keterbatasan pemahaman sebagian dosen terhadap alur penggunaan aplikasi serta hambatan teknis berupa kualitas jaringan internet yang belum stabil. Kondisi ini menyebabkan tidak semua pengguna memiliki tingkat pemahaman yang sama pada tahap awal penggunaan, sehingga memunculkan kebutuhan akan pendampingan teknis secara berkelanjutan.

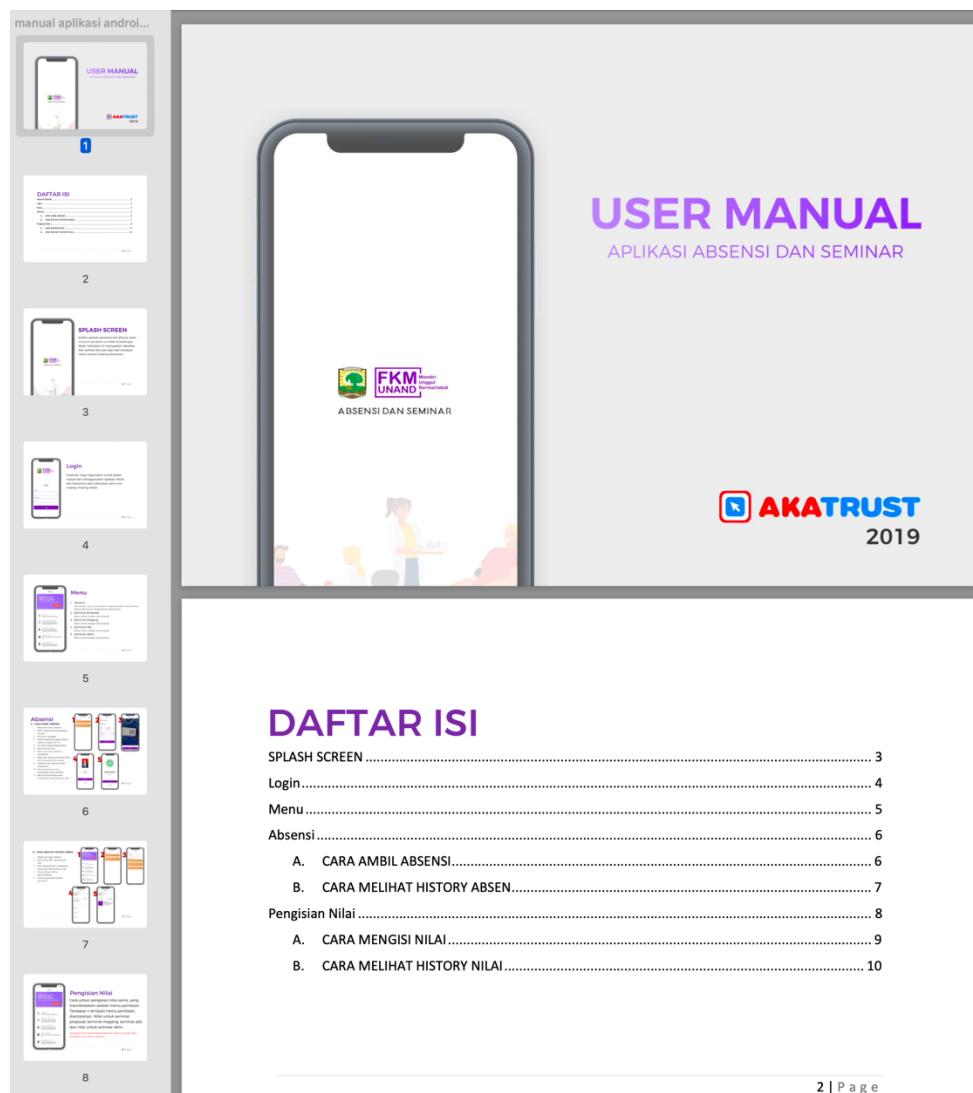
#### **5.1.1.2. Edukasi dan Literasi Penggunaan Aplikasi**

Setelah tahap sosialisasi, aktivitas komunikasi inovasi dilanjutkan dengan upaya edukasi dan peningkatan literasi penggunaan aplikasi. Tahap ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman teknis pengguna agar dapat memanfaatkan fitur aplikasi secara optimal.

Edukasi penggunaan aplikasi dilakukan melalui kegiatan roadshow ke departemen dan program studi. Dalam kegiatan ini, pengelola aplikasi dan tenaga kependidikan memberikan penjelasan langsung mengenai alur penggunaan aplikasi, fungsi fitur, serta solusi terhadap kendala teknis yang sering dihadapi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa roadshow membantu menciptakan komunikasi interpersonal yang lebih efektif, karena pengguna dapat langsung bertanya dan berdiskusi terkait permasalahan yang mereka alami.

Selain edukasi tatap muka, fakultas juga menyediakan buku panduan penggunaan aplikasi fkm.agrenesia.com. Buku panduan ini berfungsi sebagai media komunikasi tertulis yang dapat digunakan secara mandiri oleh pengguna.



Gambar 5.1: Buku Panduan Penggunaan Aplikasi  
(*sumber fkm.agrenesia.com*)

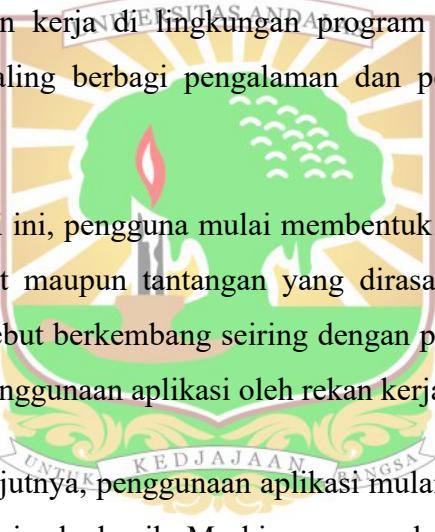
Berdasarkan temuan penelitian, keberadaan buku panduan membantu pengguna yang memiliki keterbatasan waktu mengikuti kegiatan sosialisasi langsung, meskipun tidak semua dosen memanfaatkan panduan tersebut secara optimal.

### 5.1.1.3. Interaksi dan Umpaman Balik

Aktivitas komunikasi inovasi tidak berhenti pada penyampaian informasi, tetapi juga mencakup interaksi dan umpan balik dari pengguna sebagai bentuk evaluasi penerapan aplikasi.

Pada tahap awal pengenalan, informasi mengenai aplikasi fkm.agrenesia.com disampaikan melalui rapat fakultas dan rapat program studi. Informasi yang diberikan bersifat umum dan menekankan bahwa aplikasi merupakan sistem baru yang digunakan untuk pendataan kegiatan tridharma dosen. Meskipun informasi awal telah disampaikan, sebagian besar informan mengungkapkan bahwa pemahaman teknis terkait penggunaan aplikasi masih terbatas. Informasi yang diterima pada tahap ini lebih banyak berupa pengumuman kebijakan dan belum menyentuh aspek operasional secara rinci.

Tahap berikutnya ditandai dengan mulai berkembangnya diskusi dan pertukaran informasi secara informal antardosen. Ketika penjelasan formal dirasa belum memadai, pengguna mulai membangun pemahaman melalui komunikasi horizontal dengan rekan kerja di lingkungan program studi. Diskusi tersebut membantu pengguna saling berbagi pengalaman dan pemahaman awal terkait penggunaan aplikasi.



Melalui interaksi ini, pengguna mulai membentuk sikap terhadap aplikasi, baik dalam hal manfaat maupun tantangan yang dirasakan selama tahap awal penggunaan. Sikap tersebut berkembang seiring dengan pengalaman bersama dan pengamatan terhadap penggunaan aplikasi oleh rekan kerja lainnya.

Pada tahap selanjutnya, penggunaan aplikasi mulai dijalankan secara lebih nyata dalam aktivitas kerja akademik. Meskipun secara kelembagaan penggunaan aplikasi telah ditetapkan sebagai kebijakan fakultas, pada tingkat individu penerimaan terhadap aplikasi berkembang melalui proses penyesuaian dan pembelajaran bersama. Beberapa informan menyampaikan bahwa keyakinan untuk menggunakan aplikasi muncul setelah melihat rekan kerja lain menghadapi dan mengatasi kesulitan yang sama.

Aktivitas komunikasi inovasi tidak berhenti pada penyampaian informasi, tetapi juga mencakup interaksi dan umpan balik dari pengguna sebagai bentuk evaluasi penerapan aplikasi.

Poling kepuasan pengguna dilakukan untuk mengetahui persepsi dosen dan admin terhadap kemudahan, manfaat, serta kendala penggunaan aplikasi. Poling ini menjadi sarana komunikasi dua arah antara pengelola aplikasi dan pengguna.

Hasil poling menunjukkan adanya variasi tingkat kepuasan yang dipengaruhi oleh intensitas penggunaan dan tingkat literasi digital masing-masing pengguna.

Selain poling, pengguna juga diberikan ruang untuk menyampaikan saran dan masukan secara langsung maupun melalui media komunikasi internal. Saran yang disampaikan umumnya berkaitan dengan penyederhanaan fitur, perbaikan teknis, serta peningkatan sosialisasi. Masukan tersebut menjadi bagian dari proses komunikasi inovasi yang bersifat berkelanjutan.

#### 5.1.1.4.Branding dan Inovasi

Branding dilakukan sebagai strategi komunikasi untuk membangun citra positif aplikasi fkm.agrenesia.com sebagai inovasi pelayanan digital fakultas. Penggunaan slogan menjadi salah satu bentuk komunikasi simbolik yang bertujuan memperkuat identitas aplikasi. Slogan dirancang untuk menekankan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi layanan digital yang ditawarkan.



Gambar 4.5: Proses penggunaan aplikasi fkm.agrenesia.com saat penginputan nilai ujian seminar

Testimoni dosen yang telah menggunakan aplikasi dimanfaatkan sebagai pesan persuasif untuk mendorong dosen lain agar lebih aktif mengadopsi aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa testimoni dari sesama dosen dinilai lebih kredibel dan berpengaruh dibandingkan pesan instruktif formal.

#### **5.1.1.5.Kolaborasi Internal**

Kolaborasi internal menjadi faktor pendukung dalam proses komunikasi inovasi aplikasi fkm.agrenesia.com. Tenaga kependidikan berperan sebagai fasilitator dan agen perubahan dalam proses adopsi aplikasi. Pelatihan yang diberikan oleh tendik membantu meningkatkan kemampuan teknis dosen dan admin prodi dalam mengoperasikan aplikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam proses adopsi inovasi aplikasi fkm.agrenesia.com, dinamika komunikasi organisasi di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas tidak sepenuhnya ditentukan oleh struktur formal organisasi. Informasi dan pembelajaran penggunaan aplikasi berkembang melalui interaksi antaraktor yang terbentuk berdasarkan pengalaman, kompetensi digital, serta kedekatan hubungan kerja.

Selain admin, dosen muda juga memiliki peran penting dalam membantu proses pemahaman teknis pengguna lain. Berdasarkan hasil wawancara, dosen muda sering menjadi rujukan lanjutan bagi dosen lain karena dianggap lebih cepat memahami fitur dan alur penggunaan aplikasi. Bantuan yang diberikan bersifat informal dan berlangsung melalui komunikasi antar rekan kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran admin program studi, dosen muda, dan ketua program studi saling melengkapi dalam mendukung aktivitas komunikasi inovasi. Admin membantu aspek teknis penggunaan, dosen muda memperjelas alur operasional melalui pendampingan informal, dan ketua prodi memperkuat penggunaan aplikasi melalui arahan dan pengingat. Sementara itu, dosen senior berperan sebagai pengguna yang aktif belajar dan menyesuaikan diri dengan sistem yang baru diterapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi inovasi sangat dipengaruhi oleh kesiapan dan kompetensi tenaga kependidikan sebagai pengelola teknis aplikasi.

### **5.1.2. Dinamika Komunikasi Organisasi dalam Proses Adopsi Inovasi Aplikasi fkm.agrenesia.com**

Dinamika komunikasi organisasi memiliki peran sentral dalam membentuk bagaimana aplikasi fkm.agrenesia.com diperkenalkan, dipahami, dan akhirnya digunakan oleh dosen serta tenaga kependidikan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses adopsi inovasi ini tidak berlangsung secara linier, melainkan melalui rangkaian interaksi yang melibatkan komunikasi formal, komunikasi horizontal, serta komunikasi informal yang saling berkelindan dan berubah seiring waktu.

#### **5.1.2.1.Dinamika Komunikasi Vertikal**

Pada tahap awal pengenalan aplikasi, komunikasi organisasi didominasi oleh jalur formal yang bersifat hierarkis. Informasi mengenai aplikasi disampaikan melalui rapat fakultas dan rapat program studi, di mana pimpinan menyampaikan adanya sistem baru untuk pendataan kegiatan tridharma dosen. Dalam konteks ini, aplikasi diposisikan sebagai kebijakan fakultas yang perlu diketahui dan dipatuhi oleh seluruh dosen. Namun, penjelasan yang diberikan pada tahap ini masih bersifat umum dan deklaratif, lebih menekankan pada keberadaan sistem baru dibandingkan pada cara penggunaannya secara teknis.

Sebagian besar informan menyampaikan bahwa komunikasi formal pada tahap awal hanya menghasilkan kesadaran akan adanya inovasi, tetapi belum membentuk pemahaman operasional yang jelas. Penjelasan dalam rapat dirasakan lebih menyerupai pengumuman, tanpa disertai panduan teknis yang memadai. Hal ini membuat dosen mengetahui bahwa aplikasi harus digunakan, tetapi belum memahami secara konkret apa yang harus mereka lakukan setelahnya.

Kondisi ini diperkuat oleh keterbatasan ruang dialog dalam forum formal. Agenda rapat yang padat menyebabkan pembahasan mengenai aplikasi hanya dilakukan secara singkat, sehingga dosen tidak memiliki kesempatan yang cukup untuk mengajukan pertanyaan teknis secara mendalam. Selain itu, norma komunikasi dalam forum resmi juga membuat sebagian dosen merasa kurang nyaman untuk bertanya mengenai hal-hal teknis yang dianggap sederhana atau personal.

Proses adopsi inovasi aplikasi fkm.agrenesia.com menunjukkan adanya dinamika komunikasi organisasi yang melibatkan berbagai aktor dengan peran dan kepentingan yang berbeda.

Kombinasi antara keterbatasan penjelasan formal dan ketidakstabilan sistem menimbulkan ketidakpastian di kalangan pengguna. Sebagian dosen menafsirkan kondisi ini sebagai tanda bahwa aplikasi masih dalam tahap uji coba, sehingga mereka memilih untuk menunda penggunaan hingga ada arahan lanjutan atau perbaikan sistem. Dalam praktiknya, hal ini terlihat dari kecenderungan dosen untuk bersikap menunggu dan mengamati, alih-alih langsung berinteraksi dengan aplikasi.

#### **5.1.2.2.Dinamika Komunikasi Dosen**

Setelah aplikasi fkm.agrenesia.com diperkenalkan melalui komunikasi vertikal, pembentukan pemahaman operasional di kalangan dosen dan admin program studi berkembang terutama melalui komunikasi horizontal antar sesama pengguna. Komunikasi ini muncul sebagai respons atas keterbatasan penjelasan formal dan kebutuhan praktis pengguna untuk memahami cara kerja aplikasi secara konkret. Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi antarsejawat menjadi medium utama bagi dosen dan admin dalam mengklarifikasi informasi, mengatasi kendala teknis, serta menyesuaikan penggunaan aplikasi dengan konteks kerja masing-masing.

Di lingkungan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas, komunikasi horizontal tumbuh secara alami seiring dengan budaya kerja kolegial yang telah terbentuk sebelumnya. Para dosen terbiasa berdiskusi dan saling bertukar informasi dalam menyelesaikan berbagai persoalan akademik dan administratif. Ketika aplikasi fkm.agrenesia.com mulai digunakan, pola komunikasi ini kembali dimanfaatkan untuk memahami instruksi yang masih bersifat umum. Dosen yang lebih dahulu mencoba aplikasi kerap menjadi rujukan bagi rekan-rekannya di tingkat program studi.

Melalui diskusi antarsejawat, dosen merasa lebih leluasa untuk bertanya dan mengungkapkan kebingungan yang mereka alami. Komunikasi horizontal dipersepsikan lebih santai dan tidak menimbulkan tekanan psikologis dibandingkan

forum formal. Dalam situasi ini, pengguna dapat langsung menyampaikan kesulitan yang dihadapi dan memperoleh jawaban praktis berdasarkan pengalaman nyata rekan kerja.

Dinamika komunikasi pada kelompok dosen ditandai dengan perbedaan tingkat penerimaan dan pemanfaatan aplikasi. Dosen yang memiliki literasi digital tinggi cenderung lebih cepat mengadopsi aplikasi, sementara dosen lain membutuhkan pendampingan lebih intensif.

Komunikasi horizontal antar dosen, terutama melalui diskusi informal, berperan penting dalam membantu proses adaptasi terhadap inovasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi horizontal berperan penting dalam membentuk pemahaman operasional pengguna terhadap aplikasi fkm.agrenesia.com. Melalui interaksi sejawat yang intens, dukungan kolegial, dan kolaborasi informal, pengguna mampu menjembatani keterbatasan informasi formal dan secara bertahap membangun cara kerja yang lebih stabil. Dinamika komunikasi horizontal ini menjadi fondasi penting bagi keberlanjutan penggunaan aplikasi di lingkungan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas.

#### **5.1.2.3.Dinamika Komunikasi Admin (Tenaga Kependidikan)**

Admin atau tenaga kependidikan memiliki peran strategis sebagai penghubung antara kebijakan pimpinan dan pengguna aplikasi. Dinamika komunikasi pada kelompok ini ditandai oleh tuntutan penguasaan teknis yang tinggi serta tanggung jawab dalam memastikan kelancaran layanan.

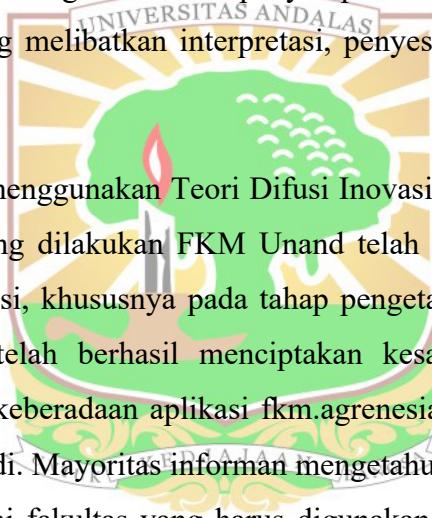
Melalui komunikasi informal, pengguna dapat segera mengatasi kendala teknis yang mereka hadapi saat menggunakan aplikasi. Dosen yang mengalami kesulitan tidak menunggu adanya arahan lanjutan atau pelatihan resmi, tetapi langsung menghubungi rekan sejawat atau admin yang dianggap lebih memahami sistem. Dalam praktiknya, admin program studi menjadi salah satu aktor yang paling sering dihubungi karena mereka berperan langsung dalam pengelolaan aplikasi sehari-hari.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah dan kapasitas SDM admin menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kecepatan dan kualitas adopsi inovasi aplikasi fkm.agrenesia.com.

## 5.2.Pembahasan

### 5.2.1. Aktivitas Komunikasi Inovasi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas dalam Pengenalan Aplikasi fkm.agrenesia.com

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas komunikasi inovasi dalam pengenalan aplikasi fkm.agrenesia.com di lingkungan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas tidak berlangsung sebagai proses linear yang sepenuhnya dikendalikan oleh struktur formal organisasi. Meskipun inovasi diperkenalkan melalui mekanisme resmi, seperti rapat fakultas dan penyampaian kebijakan oleh pimpinan, pemahaman dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi ini justru terbentuk melalui rangkaian interaksi komunikasi yang lebih kompleks dan berlapis. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengenalan inovasi tidak dapat dipahami semata-mata sebagai aktivitas penyampaian informasi, tetapi sebagai proses komunikasi yang melibatkan interpretasi, penyesuaian, dan pembelajaran sosial.

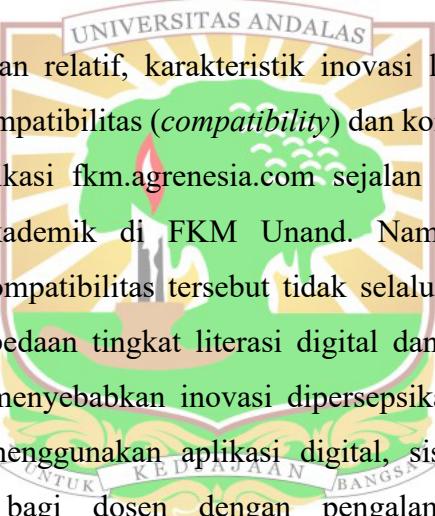


Jika dianalisis menggunakan Teori Difusi Inovasi Rogers (2003), aktivitas komunikasi inovasi yang dilakukan FKM Unand telah memenuhi tahapan awal proses keputusan inovasi, khususnya pada tahap pengetahuan (*knowledge*). Pada tahap ini, organisasi telah berhasil menciptakan kesadaran awal (*awareness knowledge*) mengenai keberadaan aplikasi fkm.agrenesia.com di kalangan dosen dan admin program studi. Mayoritas informan mengetahui bahwa aplikasi tersebut merupakan sistem resmi fakultas yang harus digunakan dalam pengelolaan data akademik. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan yang terbentuk masih bersifat umum dan belum sepenuhnya berkembang menjadi *how-to knowledge* dan *principles knowledge* sebagaimana dikemukakan oleh Rogers.

Keterbatasan pemahaman operasional ini memperlihatkan bahwa komunikasi inovasi pada tahap awal lebih menekankan aspek legitimasi kebijakan dibandingkan aspek edukatif. Inovasi dikomunikasikan sebagai sesuatu yang “harus digunakan”, tetapi belum sepenuhnya disertai dengan penjelasan yang memadai mengenai logika kerja sistem, alur penggunaan, serta relevansinya terhadap praktik kerja dosen secara konkret. Akibatnya, meskipun dosen telah mengetahui adanya

inovasi, sebagian dari mereka masih mengalami kebingungan ketika harus mulai mengoperasikan aplikasi dalam konteks tugas sehari-hari.

Dalam perspektif Rogers (2003), kondisi ini berimplikasi langsung pada proses adopsi selanjutnya. Pengetahuan yang tidak lengkap cenderung memperlambat transisi pengguna menuju tahap persuasi, karena individu belum memiliki dasar kognitif yang cukup untuk menilai manfaat inovasi secara rasional. Hal ini terlihat dalam temuan penelitian, di mana persepsi terhadap keunggulan relatif (*relative advantage*) aplikasi belum terbentuk secara merata. Beberapa dosen yang telah merasakan manfaat aplikasi memandang inovasi ini sebagai alat yang mempermudah pelaporan kegiatan akademik, sementara dosen lain belum melihat perbedaan signifikan dibandingkan sistem sebelumnya.



Selain keunggulan relatif, karakteristik inovasi lain yang memengaruhi proses adopsi adalah kompatibilitas (*compatibility*) dan kompleksitas (*complexity*). Secara konseptual, aplikasi fkm.agrenesia.com sejalan dengan arah kebijakan digitalisasi layanan akademik di FKM Unand. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa kompatibilitas tersebut tidak selalu dirasakan pada tingkat praktik individual. Perbedaan tingkat literasi digital dan pengalaman pengguna dengan sistem daring menyebabkan inovasi dipersepsikan tidak seragam. Bagi dosen yang terbiasa menggunakan aplikasi digital, sistem ini relatif mudah dipahami, sementara bagi dosen dengan pengalaman terbatas, aplikasi dipersepsikan sebagai sistem yang rumit dan membebani.

Persepsi kompleksitas ini semakin menguat ketika komunikasi inovasi belum sepenuhnya mampu menjembatani kesenjangan pengetahuan operasional. Rogers (2003) menegaskan bahwa inovasi yang dipersepsikan kompleks cenderung diadopsi lebih lambat. Dalam konteks penelitian ini, persepsi kompleksitas tidak semata-mata berasal dari desain teknologi, tetapi juga dari keterbatasan komunikasi edukatif pada tahap awal implementasi. Dengan kata lain, kompleksitas merupakan hasil interaksi antara karakter teknologi dan cara inovasi tersebut dikomunikasikan kepada pengguna.

Namun demikian, penelitian ini juga menunjukkan bahwa keterbatasan komunikasi formal tidak sepenuhnya menghambat proses adopsi inovasi. Organisasi mampu mempertahankan keberlanjutan implementasi aplikasi melalui aktivasi jalur komunikasi lain yang lebih fleksibel, terutama komunikasi horizontal dan informal. Temuan ini mengindikasikan bahwa aktivitas komunikasi inovasi di FKM Unand tidak berhenti pada tahap pengenalan formal, tetapi berlanjut melalui mekanisme sosial yang memungkinkan pengguna membangun pemahaman secara bertahap.

Dengan demikian, pembahasan ini menegaskan bahwa aktivitas komunikasi inovasi FKM Unand dalam memperkenalkan aplikasi fkm.agrenesia.com telah berhasil menciptakan kesadaran awal terhadap inovasi, namun belum sepenuhnya optimal dalam membangun pemahaman operasional yang merata. Dalam kerangka teori difusi inovasi Rogers, kondisi ini menunjukkan bahwa tantangan utama bukan terletak pada absennya komunikasi, melainkan pada kualitas dan kedalaman komunikasi inovasi dalam mentransformasikan pengetahuan awal menjadi kesiapan adopsi yang berkelanjutan.

### **5.2.2. Dinamika Komunikasi Organisasi FKM Unand dalam Proses Adopsi Inovasi Aplikasi fkm.agrenesia.com**

Dinamika komunikasi organisasi dalam proses adopsi aplikasi fkm.agrenesia.com di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas menunjukkan bahwa adopsi inovasi tidak dapat dipahami semata-mata sebagai rangkaian tahapan linear sebagaimana digambarkan dalam Model Proses Keputusan Inovasi Rogers (2003). Meskipun secara konseptual tahapan pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi dapat diidentifikasi, temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa dalam praktik organisasi, tahapan-tahapan tersebut berlangsung secara tumpang tindih dan sangat dipengaruhi oleh konteks komunikasi internal serta budaya kerja akademik yang bersifat kolegial.

Salah satu karakteristik utama dalam proses adopsi inovasi ini adalah dominannya keputusan otoritas (*authority innovation-decision*). Keputusan

penggunaan aplikasi fkm.agrenesia.com ditetapkan oleh pimpinan fakultas sebagai bagian dari kebijakan institusional. Dalam kerangka Rogers (2003), keputusan otoritas memiliki kekuatan dalam menciptakan kepatuhan awal dan mempercepat adopsi inovasi di tingkat organisasi. Temuan penelitian ini mengonfirmasi bahwa keputusan tersebut berhasil menciptakan kesadaran kolektif bahwa aplikasi harus digunakan sebagai sistem resmi pendataan kegiatan tridharma.

Namun demikian, dominasi keputusan otoritas juga menimbulkan konsekuensi komunikatif. Pola komunikasi yang menyertai keputusan tersebut cenderung bersifat top-down dan deklaratif, dengan penekanan pada aspek kewajiban administratif. Akibatnya, proses persuasi yang seharusnya membentuk sikap positif dan pemahaman mendalam terhadap inovasi tidak berkembang secara optimal melalui jalur formal. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara legitimasi struktural dan internalisasi makna inovasi di tingkat pengguna, sebuah kondisi yang juga diidentifikasi Rogers sebagai potensi kelemahan dari keputusan otoritas dalam organisasi formal.

Pada tahap persuasi, penelitian ini menemukan bahwa pembentukan sikap terhadap inovasi justru lebih banyak berlangsung melalui komunikasi interpersonal, khususnya komunikasi horizontal dan informal. Ketika komunikasi formal belum mampu menyediakan penjelasan operasional yang memadai, pengguna beralih ke jaringan sosial internal untuk membangun pemahaman dan menilai relevansi inovasi. Dalam konteks ini, persuasi tidak terjadi sebagai hasil dari strategi komunikasi organisasi yang terencana, melainkan sebagai proses sosial yang berkembang secara organik melalui interaksi sehari-hari antar dosen dan admin program studi.

Temuan ini memperkuat pandangan Rogers (2003) bahwa pada tahap persuasi, individu lebih dipengaruhi oleh informasi subjektif yang berasal dari orang-orang yang dianggap setara atau dipercaya. Namun, penelitian ini juga menunjukkan bahwa dalam organisasi akademik seperti FKM Unand, komunikasi horizontal tidak hanya berfungsi sebagai saluran persuasi, tetapi juga sebagai arena negosiasi makna. Melalui diskusi antarsejawat, pengguna tidak sekadar menilai

apakah inovasi bermanfaat, tetapi juga mendefinisikan bagaimana inovasi tersebut “seharusnya” digunakan dalam konteks kerja mereka.

Pada tahap implementasi, dinamika komunikasi organisasi memperlihatkan variasi tingkat adopsi antarunit. Beberapa program studi mampu mengintegrasikan penggunaan aplikasi ke dalam rutinitas kerja secara relatif konsisten, sementara unit lain masih berada pada tahap penggunaan parsial atau sekadar memenuhi tuntutan administratif minimum. Variasi ini menunjukkan bahwa implementasi inovasi tidak hanya dipengaruhi oleh keputusan awal, tetapi juga oleh intensitas komunikasi pendampingan dan dukungan sosial yang tersedia di masing-masing unit.

Rogers (2003) menekankan bahwa pada tahap implementasi, individu sering kali menghadapi ketidakpastian dan masalah teknis yang memerlukan dukungan berkelanjutan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan tersebut sebagian besar tidak disediakan melalui mekanisme formal organisasi, melainkan melalui peran aktor-aktor informal seperti admin prodi dan dosen dengan literasi digital tinggi. Mereka berfungsi sebagai *change agents* yang menjembatani kesenjangan antara sistem inovasi dan pengguna awam, meskipun peran tersebut tidak dilembagakan secara struktural.

Ketergantungan pada aktor informal ini menunjukkan bahwa organisasi secara implisit mengandalkan jaringan sosial internal untuk menjaga keberlanjutan implementasi inovasi. Di satu sisi, hal ini mencerminkan fleksibilitas dan daya adaptasi organisasi akademik. Namun di sisi lain, kondisi ini juga mengindikasikan lemahnya institusionalisasi dukungan komunikasi inovasi, sehingga keberhasilan implementasi sangat bergantung pada inisiatif personal dan relasi sosial yang ada.

Pada tahap konfirmasi, penelitian ini menemukan bahwa penguatan terhadap keputusan adopsi inovasi lebih banyak bersifat sosial daripada struktural. Pengguna yang telah merasakan manfaat aplikasi cenderung mempertahankan penggunaan dan mendorong rekan lain melalui contoh praktik kerja, bukan melalui mekanisme evaluasi formal. Sebaliknya, pengguna yang belum mendapatkan pengalaman positif atau dukungan sosial yang cukup cenderung bersikap

ambivalen, menggunakan aplikasi secara minimal, atau mempertahankan praktik lama secara paralel.

Dalam perspektif Rogers (2003), kondisi ini menunjukkan bahwa proses konfirmasi belum sepenuhnya difasilitasi oleh organisasi melalui penguatan normatif dan simbolik. Konfirmasi terhadap inovasi lebih banyak diperoleh melalui validasi informal, seperti pengakuan dari rekan kerja dan rasa percaya diri setelah berhasil menggunakan sistem. Dengan demikian, keberlanjutan adopsi inovasi di FKM Unand lebih ditentukan oleh dinamika komunikasi sosial dibandingkan oleh mekanisme pengendalian formal.

Jika dikaitkan dengan kategori adopter, pimpinan fakultas dan pengembang sistem berperan sebagai innovator, sementara dosen dan admin yang aktif membantu rekan sejawat dapat diposisikan sebagai early adopter sekaligus opinion leaders. Kelompok pengguna lain bergerak secara bertahap menuju early majority, dengan sangat bergantung pada bukti nyata manfaat inovasi dan stabilitas sistem. Temuan ini menegaskan bahwa difusi inovasi di lingkungan FKM Unand berlangsung melalui proses sosial yang gradual dan berbasis pengalaman kolektif.

Secara keseluruhan, dinamika komunikasi organisasi FKM Unand dalam proses adopsi aplikasi [fkm.agrenesia.com](http://fkm.agrenesia.com) menunjukkan bahwa inovasi digital dalam organisasi akademik tidak cukup ditopang oleh keputusan struktural semata. Keberhasilan adopsi dan keberlanjutan penggunaan inovasi sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam memfasilitasi komunikasi yang memungkinkan pembelajaran kolektif, negosiasi makna, dan penguatan sosial. Dengan demikian, penelitian ini memperluas pemahaman Teori Difusi Inovasi Rogers dengan menekankan pentingnya dimensi komunikasi informal dan horizontal sebagai fondasi utama adopsi inovasi di organisasi pendidikan tinggi.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

1. Aktivitas komunikasi inovasi di FKM Unand berjalan melalui tiga lapisan utama: komunikasi formal, komunikasi horizontal, dan komunikasi informal. Komunikasi formal dalam bentuk rapat fakultas dan rapat prodi menjadi pintu pertama pengenalan inovasi, memberikan legitimasi kebijakan namun belum cukup memberikan detail teknis. Oleh karena itu, pemahaman awal dosen cenderung bersifat parsial. Selanjutnya, komunikasi horizontal menjadi medium utama untuk membangun pemahaman operasional melalui diskusi sejawat, praktik mencoba bersama, dan proses saling mengoreksi. Sementara itu, komunikasi informal melalui percakapan spontan, WhatsApp, maupun mentoring personal berperan mempercepat pemahaman teknis dan menurunkan tingkat ambiguitas. Interaksi ketiga bentuk komunikasi ini menjadikan aktivitas komunikasi inovasi bersifat dinamis, saling melengkapi, dan berkontribusi signifikan pada proses adaptasi teknologi.
  
2. Dinamika komunikasi organisasi menunjukkan bahwa proses adopsi inovasi berlangsung secara bertahap dan sangat dipengaruhi oleh konteks sosial organisasi. Pada tahap awal, dosen berada pada fase *sensemaking*, berupaya menafsirkan perubahan melalui arahan formal yang masih terbatas. Tahap berikutnya ditandai dengan negosiasi makna melalui komunikasi horizontal yang kuat, memperlihatkan sifat organisasi akademik yang *loosely coupled*. Pada fase selanjutnya, muncul aktor-aktor kunci yang tidak secara formal ditetapkan—seperti admin, dosen muda, dan ketua prodi—yang membentuk pola *distributed leadership* dalam mendukung proses adopsi. Hambatan seperti ketidakjelasan informasi awal, kompetensi digital yang tidak merata, serta kendala teknis sistem turut memengaruhi pengalaman pengguna. Namun melalui interaksi berkelanjutan, inovasi akhirnya menemukan bentuk stabilnya dan menjadi bagian dari praktik kerja baru di lingkungan fakultas. Dengan demikian, dinamika komunikasi organisasi dalam adopsi inovasi aplikasi ini bersifat

iteratif, kolektif, dan berlandaskan pada interaksi sosial yang saling bergantung antaraktor.

## 6.2.Saran

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh pihak fakultas, program studi, pengembang sistem, dan peneliti selanjutnya untuk meningkatkan efektivitas adopsi inovasi dan tata kelola informasi di masa mendatang.

1. Bagi FKM Unand disarankan untuk memperkuat komunikasi formal dengan memberikan penjelasan teknis yang lebih komprehensif saat memperkenalkan inovasi baru. Pelatihan terstruktur, panduan tertulis, serta sesi demonstrasi langsung dapat membantu mengurangi kesenjangan pemahaman pada tahap awal. Selain itu, fakultas perlu memastikan bahwa setiap inovasi disertai mekanisme monitoring dan evaluasi yang jelas agar implementasi berjalan konsisten di seluruh prodi.
2. Bagi Program studi dapat berperan sebagai fasilitator komunikasi horizontal dengan menyediakan ruang dan waktu untuk diskusi teknis antardosen. Prodi juga disarankan membentuk tim kecil atau *champion users* yang bertugas membantu menjawab pertanyaan teknis sehari-hari. Mekanisme pendampingan berkelanjutan sangat penting terutama bagi dosen senior atau pengguna yang kurang familiar dengan teknologi digital.
3. Bagi Pengembang Sistem (Agrenesia atau Tim IT) perlu memastikan stabilitas sistem sebagai prioritas utama karena kendala teknis terbukti menjadi salah satu hambatan paling dominan dalam proses adopsi awal. Selain itu, dibutuhkan dokumentasi teknis yang mudah dipahami, video tutorial singkat, serta fitur umpan balik langsung dalam sistem. Pengembang juga disarankan mengadakan pertemuan berkala dengan admin dan perwakilan prodi untuk mendengar langsung kendala pengguna dan memperbaiki sistem sesuai kebutuhan lapangan.
4. Bagi Penelitian lanjutan disarankan untuk mengeksplorasi hubungan antara komunikasi organisasi dan keberlanjutan penggunaan inovasi dalam jangka panjang. Peneliti juga dapat membandingkan implementasi inovasi digital serupa di fakultas lain atau universitas berbeda untuk melihat pola

komunikasi yang mungkin serupa atau berbeda. Pendekatan *mixed methods* juga berpotensi memberikan gambaran lebih lengkap mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat adopsi inovasi.

