

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penerapan inovasi pelayanan digital di lingkungan perguruan tinggi merupakan bagian dari upaya institusi dalam meningkatkan kualitas layanan akademik dan administratif. Di Fakultas Kesehatan Masyarakat, inovasi tersebut diwujudkan melalui penerapan sebuah aplikasi pelayanan digital yang digunakan sebagai media utama dalam pengelolaan dan penyampaian layanan kepada sivitas akademika. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah akses layanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan efektivitas interaksi antara pengelola fakultas dengan dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa.

Namun, penerapan aplikasi pelayanan digital tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis penggunaan sistem, melainkan juga melibatkan proses komunikasi yang kompleks di antara berbagai aktor yang terlibat. Implementasi kebijakan inovasi layanan tersebut menuntut adanya aktivitas komunikasi yang terencana, mulai dari proses sosialisasi kebijakan, penyampaian informasi, hingga respons dan adaptasi pengguna terhadap inovasi yang diterapkan. Perbedaan latar belakang, peran, dan kepentingan antaraktor berpotensi memunculkan dinamika komunikasi yang memengaruhi keberhasilan implementasi inovasi pelayanan digital di Fakultas Kesehatan Masyarakat.

Penerapan aplikasi pelayanan digital di Fakultas Kesehatan Masyarakat melibatkan berbagai aktor dengan peran yang berbeda, mulai dari pimpinan fakultas sebagai pengambil kebijakan, pengelola aplikasi sebagai pelaksana, hingga dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa sebagai pengguna layanan. Interaksi antarpihak tersebut berlangsung melalui berbagai bentuk komunikasi dalam proses sosialisasi, penggunaan, dan evaluasi layanan. Dengan demikian, implementasi inovasi pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis aplikasi, tetapi juga oleh aktivitas komunikasi yang membentuk pemahaman, penerimaan, dan respons para aktor yang terlibat.

Aplikasi pelayanan digital yang diterapkan di Fakultas Kesehatan Masyarakat digunakan sebagai media utama dalam pengelolaan berbagai layanan akademik dan administratif. Melalui aplikasi ini, proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual dialihkan ke sistem digital dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses bagi pengguna. Penerapan aplikasi tersebut menjadi bagian dari kebijakan inovasi layanan fakultas dalam merespons kebutuhan sivitas akademika.

Meskipun demikian, perubahan sistem pelayanan dari konvensional ke digital menuntut adanya penyesuaian dari berbagai pihak. Proses adaptasi terhadap aplikasi pelayanan digital tidak selalu berjalan seragam, karena dipengaruhi oleh tingkat pemahaman, kebiasaan kerja, serta intensitas komunikasi yang terjadi antara pengelola dan pengguna layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses komunikasi memegang peranan penting dalam mendukung implementasi inovasi pelayanan digital.

Observasi awal yang telah penulis lakukan juga memperoleh fakta bahwa inovasi ini belum sepenuhnya diadopsi oleh dosen FKM Unand. Inovasi ini hanya diadopsi oleh dosen prodi S1 Kesehatan Masyarakat saja. Sementara itu FKM Unand memiliki dua prodi S2 dan dua Prodi S1. Penulis memahami adanya permasalahan dalam hal adopsi inovasi fkm.agrenesia.com.

Kondisi yang ditemukan dalam observasi awal menunjukkan gejala sebuah penolakan terhadap inovasi. Agrenesia sebagai sebuah inovasi belum dapat diadopsi secara merata oleh komunikasi dalam komunikasi inovasi. Komunikasi dapat dikatakan sebagai Upaya manusia untuk menggali serta mengembangkan, menyebarluaskan, atau menghasilkan sebuah pembaruan (inovasi) dalam kehidupan. Komunikasi inovasi dapat menjadi kebutuhan karena adanya perubahan perilaku manusia dalam menghadapi dan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan.

Efektivitas dari sebuah proses difusi inovasi dapat menjadi kunci untuk memajukan peradaban masyarakat. Pemanfaatan teknologi memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pemenuhan keberlangsungan kehidupan. Dalam masa dengan kecanggihan teknologi ini, masyarakat berada pada sisi pemanfaatan teknologi untuk kecakapan dalam pemanfaatannya. Riset (Fatonah et

al., 2008) membuktikan bahwa difusi inovasi dapat memberikan pengaruh kepada anggota di sebuah komunitas untuk penerimaan sebuah produk teknologi.

Perbedaan respons pengguna terhadap aplikasi pelayanan digital mencerminkan adanya dinamika komunikasi dalam proses inovasi layanan. Sebagian pengguna dapat menerima dan memanfaatkan aplikasi dengan baik, sementara sebagian lainnya masih mengalami kendala dalam penggunaan maupun pemahaman sistem. Perbedaan tersebut tidak terlepas dari bagaimana pesan disampaikan, dipahami, dan ditindaklanjuti oleh para aktor yang terlibat.

Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa inovasi pelayanan digital bukan sekadar persoalan penerapan teknologi, tetapi juga merupakan proses komunikasi yang melibatkan interaksi, negosiasi, dan penyesuaian antarpihak. Aktivitas komunikasi yang terjadi selama implementasi aplikasi berpotensi membentuk pola hubungan dan dinamika baru dalam penyelenggaraan pelayanan di Fakultas Kesehatan Masyarakat.

Sasaran dari aplikasi ini adalah seluruh dosen FKM Unand, baik dari Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat dan Departemen Ilmu Gizi. Fakta yang diperoleh melalui observasi awal, bahwa dosen Prodi Ilmu Gizi masih belum menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan observasi awal yang telah penulis lakukan, permasalahan ini timbul karena keterbatasan SDM (admin prodi) dalam mengadopsi inovasi yang ada.

Admin prodi memiliki peran penting dalam kegiatan difusi inovasi ini, dimana admin harus paham dalam mengaplikasikan inovasi ini. Admin prodi terlebih dahulu memasukan data mahasiswa, sehingga aplikasi tersebut bisa dimanfaatkan sebagaimana mestinya. Adanya keterbatasan SDM ini menjadi salah satu hambatan yang dilalui FKM Unand dalam proses difusi inovasi fkm.agrenesia.com.

Pemanfaatan aplikasi tersebut belum optimal karena rendahnya inovasi komunikasi yang dilakukan. Padahal, inovasi komunikasi sangat penting untuk menciptakan engagement, mempermudah akses informasi, dan memberikan pengalaman pengguna yang positif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis aktivitas komunikasi inovasi yang dapat diterapkan guna meningkatkan pelayanan digital melalui aplikasi fkm.agrenesia.com.

Pelayanan digital yang disediakan oleh aplikasi agrenesia.com ini ditujukan kepada seluruh dosen dalam lingkungan organisasi FKM. Adopsi inovasi dalam sebuah organisasi turut dipengaruhi oleh dinamika komunikasi organisasi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan Yoseph Riang, (2023) dengan judul *Dinamika Komunikasi Organisasi dalam Proses Pengambilan Keputusan Implementasi e-government di Pemerintahan Kota Kupang*. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa proses pengambilan keputusan implementasi inovasi *e-government* yang terjadi di pemerintah Kota Kupang umumnya sesuai dengan teori Rogers. Hanya saja pada setiap tahapan pengambilan keputusan masih terdapat hambatan komunikasi seperti perbedaan persepsi, gangguan semantik dan teknis, terbatasnya praktik *sharing* informasi, tidak adanya umpan balik dan rendahnya tingkat motivasi antara para anggota organisasi tentang implementasi inovasi *e-government*.

Menurut (Everett M Rogers, 2003), menjelaskan dua tahapan dalam proses pengambilan keputusan inovasi dalam organisasi, yakni inisiasi dan implementasi. Level inisiasi terdiri dari proses pengumpulan, pembuatan konsep serta perencanaan, pengarahan mendahului keputusan untuk membuat adopsi. Dalam proses ini terbagi menjadi dua bagian diantaranya pertama, penyusunan agenda yang berkaitan dengan cara dimana kebutuhan, persoalan dan isu mengembang ke atas hingga ke suatu sistem dan diutamakan dalam suatu hierarki agar dicermati secara serius. Disini terdapat usaha untuk membuat identifikasi serta prioritas kebutuhan, juga melakukan penelitian lingkungan organisasi guna memposisikan inovasi yang potensial bertemu dengan masalah organisasi. Ditahap inilah, motivasi awal dihasilkan (Everett M Rogers, 2003). Kedua, Penyesuaian yakni mencocokkan agenda organisasi dengan inovasi yang hendak diadopsi. Ia tidak hanya direncanakan, melainkan juga dirancang. Pada tahapan ini seluruh masalah secara konseptual dicocokkan dengan gagasan baru tersebut demi mengetahui tingkat kecocokannya (Everett M Rogers, 2003).

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh Rogers, tahapan dalam proses pengambilan keputusan inovasi dalam organisasi ini menjadi poin yang akan peneliti lihat dalam penelitian ini. Peneliti ingin melihat bagaimana tahapan yang dilakukan dalam organisasi FKM pada level inisiasi dan tahap penyesuaian. Peneliti juga akan memperhatikan faktor-faktor tersebut dan kaitannya dengan kelancaran proses adopsi inovasi aplikasi agrenesia.com.

1.2. Rumusan Masalah

Meskipun layanan aplikasi fkm.agrenesia.com telah dapat digunakan, pemanfaatannya dinilai belum berjalan secara optimal. Salah satu faktor yang menyebabkan kondisi tersebut adalah belum maksimalnya komunikasi yang mendukung proses pengenalan, pemahaman, dan penggunaan platform oleh pengguna. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana aktivitas komunikasi dan dinamika komunikasi berlangsung dalam implementasi inovasi pelayanan digital di Fakultas Kesehatan Masyarakat?”

1.3. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis aktivitas komunikasi yang berlangsung dalam implementasi inovasi pelayanan digital di Fakultas Kesehatan Masyarakat.
2. Menganalisis dinamika komunikasi yang muncul dalam proses implementasi inovasi pelayanan digital di Fakultas Kesehatan Masyarakat.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan guna menjelaskan manfaat yang diperoleh dari penelitian, baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1. Manfaat Akademik

1. Penelitian ini diharapkan mampu menjelaskan keberlakuan dari teori-teori atau hasil-hasil penelitian terdahulu tentang inovasi, terkhusus pelaksanaannya dalam kegiatan difusi inovasi dalam pengenalan aplikasi baru. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ragam ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu komunikasi yang berkaitan dengan komunikasi inovasi dan komunikasi dalam difusi inovasi.

2. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan atau referensi bagi para peneliti selanjutnya yang memiliki ketertarikan dalam kajian komunikasi dalam difusi inovasi dengan permasalahan yang berbeda.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Memberikan informasi, pengetahuan, serta referensi kepada pembaca mengenai aktivitas komunikasi inovasi dalam pengenalan aplikasi Agrenasia di lingkungan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas.
2. Menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat dalam mengelola aktivitas komunikasi khususnya dalam kegiatan difusi inovasi aplikasi Agrenesia.

