

Aktivitas Komunikasi Inovatif untuk Optimalisasi Layanan Digital Web FKM Agrenesia

Nofriandi Djafri*, Sarmiati, Azwar

Universitas Andalas, Padang, Indonesia

E-Mail Penulis Pertama/Korespondensi: nofriandi.djafri@gmail.com

Abstract

Digital academic services require users not only to know that an application exists but also to be able to use it in their daily work. This study examines how lecturers, study program heads, and study program administrators at the Faculty of Public Health, Universitas Andalas, acquire knowledge of the digital academic platform fkm.agrenesia.com through innovation communication, form attitudes toward it, and use it in the context of directives from faculty leadership. A qualitative single-case study design was employed. Data were collected through face-to-face guided interviews with 14 informants between March and May 2025 and analyzed in a theory-directed manner using Rogers' Innovation-Decision Process. Five findings emerged. First, users' knowledge was stronger regarding the application's general functions than its operational aspects. Second, initial information was obtained mainly through formal channels. Third, operational knowledge was acquired through a brief trial, self-directed learning, and help from colleagues and study program administrators, while tiered training was not identified as a structured component of informants' experiences. Fourth, attitudes were supportive but conditional, with benefits associated mainly with the use of data for reporting. Fifth, use of the application was selective by feature, and its benefits depended on the completeness of other users' input. The study offers a contextual-analytical refinement of the application of Rogers' concepts regarding the gap between recognizing an innovation and mastering how to use it.

Keywords: Innovation Communication; Diffusion of Innovations; How-To Knowledge; Digital Academic Services; Higher Education

Abstrak

Layanan akademik digital menuntut pengguna tidak hanya mengetahui keberadaan aplikasi, tetapi juga mampu menggunakannya dalam praktik kerja. Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana dosen, ketua program studi, dan admin program studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas memperoleh pengetahuan tentang platform akademik digital fkm.agrenesia.com melalui aktivitas komunikasi inovasi, membentuk sikap terhadapnya, dan menggunakannya dalam konteks arahan otoritas fakultas. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal. Data dikumpulkan melalui wawancara tatap muka berpedoman dengan 14 informan pada Maret–Mei 2025 dan dianalisis secara terarah teori menggunakan konsep *Innovation-Decision Process* Rogers. Hasil penelitian menunjukkan lima temuan. Pertama, pengetahuan pengguna lebih kuat pada fungsi umum aplikasi daripada aspek operasionalnya. Kedua, informasi awal terutama diperoleh melalui saluran formal. Ketiga, pengetahuan operasional diperoleh melalui uji coba singkat, belajar mandiri, serta bantuan rekan dan admin program studi, sementara pelatihan berjenjang tidak teridentifikasi sebagai bagian yang terstruktur dalam pengalaman informan. Keempat, sikap pengguna bersifat mendukung, tetapi bersyarat, dengan manfaat terutama dikaitkan dengan pemanfaatan data untuk pelaporan. Kelima, penggunaan aplikasi berlangsung selektif menurut fitur, dan manfaatnya bergantung pada kelengkapan input pengguna lain. Penelitian ini memberikan penajaman kontekstual-analitis terhadap penerapan konsep Rogers mengenai ketimpangan antara pengenalan inovasi dan penguasaan cara penggunaannya.

Kata Kunci: Komunikasi Inovasi; Difusi Inovasi; *How-To Knowledge*; Layanan Akademik Digital; Perguruan Tinggi

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital mendorong perguruan tinggi memanfaatkan sistem informasi untuk mendukung layanan akademik dan administratif. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas

Andalas (FKM Unand) mengembangkan fkm.agrenesia.com, yaitu platform akademik digital berbasis web dan Android yang mencakup pengelolaan data dosen dan mahasiswa, jadwal akademik, seminar dan penilaian, serta laporan akademik. Platform ini diperkenalkan pada masa pandemi Covid-19. Berdasarkan pengamatan awal penulis, sebelum platform ini diterapkan, pendokumentasian data di tingkat program studi belum tertata dengan baik, bahkan terdapat dokumen yang hilang. Platform tersebut diharapkan meningkatkan efisiensi, keteraturan, dan keamanan pengelolaan data akademik melalui fasilitas penginputan, rekapitulasi, dan pengunduhan data.

Penggunaan platform diarahkan oleh pimpinan fakultas dan melibatkan tim ICT selaku pengelola, ketua program studi, dosen, serta admin program studi yang menginput data dan mengelola sistem di tingkat program studi. Dokumen formal yang menjadi dasar arahan tersebut tidak dianalisis dalam penelitian ini. Namun, keberadaan arahan tidak serta-merta membuat seluruh pengguna memahami dan memanfaatkan platform dengan cara yang sama. Pengamatan awal penulis menunjukkan bahwa pemanfaatannya belum merata. Kondisi ini mengindikasikan bahwa penerapan layanan akademik digital tidak semata-mata berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga dengan proses komunikasi, yaitu jenis pengetahuan yang terbentuk dari penyampaian informasi, cara pengguna memperoleh kemampuan menggunakan platform, pembentukan sikap, dan pola penggunaannya dalam praktik kerja.

Penelitian ini menggunakan teori Difusi Inovasi Rogers (2003) sebagai landasan teoretis utama. Pada tingkat individu, proses keputusan inovasi (*innovation-decision process*) berlangsung melalui tahap pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Pada tahap pengetahuan, Rogers membedakan pengetahuan tentang keberadaan dan fungsi inovasi (*awareness knowledge*) dari pengetahuan tentang cara menggunakannya secara tepat (*how-to knowledge*). Saluran yang menjangkau banyak orang secara serentak relatif lebih berperan pada tahap pengetahuan, sedangkan saluran interpersonal relatif lebih berperan pada tahap persuasi. Pada tahap persuasi, individu membentuk sikap berdasarkan penilaian atas keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan untuk diujicobakan (*trialability*), dan keteramatan (*observability*) inovasi.

Dalam organisasi, keputusan untuk menggunakan inovasi tidak selalu diambil secara sukarela oleh setiap individu. Rogers (2003) menyebut keputusan yang ditetapkan oleh sejumlah kecil pihak yang memiliki kewenangan, status, atau keahlian teknis sebagai keputusan inovasi otoritas (*authority innovation-decision*). Dalam penelitian ini, konsep tersebut digunakan sebagai konteks analitis untuk membaca pengalaman pengguna fkm.agrenesia.com, bukan sebagai proses organisasi yang diteliti. Fokus analisis diletakkan pada tahap pengetahuan dan persuasi, sedangkan penggunaan platform dikaji sejauh didukung oleh data.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan pentingnya saluran komunikasi dan sosialisasi dalam difusi inovasi layanan digital. Sinta dan Suyanto (2024) menguraikan pemanfaatan media sosial, media cetak, televisi, dan radio dalam komunikasi layanan santunan daring Jasa Raharja serta mencatat hambatan penggunaan pada kelompok usia 40–65 tahun. Fadhilah dkk. (2023) mengidentifikasi komunikasi interpersonal dan media massa sebagai saluran difusi SEMEDI di Kabupaten Sragen. Cahyadi dkk. (2024) melaporkan bahwa komunikasi interpersonal dalam difusi aplikasi LUNPIA belum memberikan dampak yang signifikan dibandingkan dengan komunikasi massa. Sari dan Pradana (2024) menemukan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat dalam mengakses E-Rusun berkaitan dengan minimnya sosialisasi. Dalam konteks organisasi, Riag (2023) dan Riag dkk. (2024) menemukan bahwa proses keputusan inovasi umumnya berlangsung sesuai dengan kerangka Rogers, tetapi disertai hambatan berupa perbedaan persepsi, keterlambatan umpan balik, dan lemahnya praktik berbagi informasi.

Penelitian yang paling dekat dengan kajian ini adalah Wibowo (2019) tentang difusi aplikasi SAKTI di KPP Sleman. Wibowo mengklasifikasikan keputusan penggunaan SAKTI sebagai keputusan inovasi otoritas karena didorong oleh imbauan dan pengawasan pimpinan. Penelitian tersebut juga membedakan secara deskriptif kesadaran akan keberadaan aplikasi dari pengetahuan tentang cara

menggunakannya, tanpa memakai istilah *awareness knowledge* dan *how-to knowledge* secara eksplisit. Pengetahuan tentang cara penggunaan terutama diperoleh dari *trainer* dan pendamping *trainer* melalui pelatihan dan pendampingan, dilengkapi media dari penyelenggara, cara coba-coba, dan konsultasi melalui saluran resmi. Pelatihan dinilai kurang efektif, sedangkan pendampingan ditempatkan sebagai kunci keberhasilan implementasi. Pada tahap implementasi, Wibowo membahas alur kerja antarperan operator, validator, dan *approval*.

Dengan demikian, penjelasan masih terbatas mengenai konfigurasi ketika, setelah uji coba singkat, pelatihan berjenjang dan pendampingan oleh *trainer* tidak teridentifikasi sebagai dukungan yang terstruktur, sedangkan *how-to knowledge* diperoleh melalui belajar mandiri, bantuan rekan, dan bantuan lintas peran dari admin di dalam unit pengguna. Selain itu, perbedaan antara manfaat pada proses input dan manfaat pada pemanfaatan data, penggunaan modul secara selektif, serta ketergantungan manfaat sistem pada kelengkapan input banyak pengguna tidak ditemukan dalam penelitian Wibowo. Layanan akademik digital merupakan konteks yang relevan untuk menelaah konfigurasi tersebut karena datanya digunakan untuk pelaporan tridarma dan akreditasi, sedangkan penginputannya melibatkan dosen, ketua program studi, dan admin program studi dengan peran yang berbeda.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penajaman kontekstual-analitis atas ketimpangan antara pengenalan inovasi dan penguasaan cara penggunaannya ketika pelatihan berjenjang dan pendampingan oleh *trainer* tidak teridentifikasi sebagai bagian yang terstruktur dalam pengalaman informan. Dalam kondisi tersebut, *how-to knowledge* diperoleh melalui kombinasi uji coba singkat, belajar mandiri, bantuan rekan, dan bantuan lintas peran dari admin program studi. Manfaat yang disebut pengguna terutama berkaitan dengan pemanfaatan data untuk pelaporan, sedangkan manfaat pada proses input lebih jarang disebut. Penggunaan aplikasi juga berlangsung selektif menurut fitur, dan manfaatnya bergantung pada kelengkapan input pengguna lain. Konfigurasi tersebut merupakan penajaman terhadap penerapan konsep Rogers, bukan perluasan teori ataupun pembentukan model baru.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana dosen, ketua program studi, dan admin program studi memperoleh pengetahuan tentang fkm.agrenesia.com melalui aktivitas komunikasi inovasi, membentuk sikap terhadap platform tersebut, serta menggunakannya dalam konteks arahan otoritas fakultas di FKM Unand.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain dan Konteks Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal. Pendekatan kualitatif menekankan interpretasi atas pengalaman subjek dalam konteksnya (Aminah dan Roikan, 2019), sedangkan desain studi kasus digunakan karena penelitian berfokus pada satu kasus dengan konteks yang spesifik (Nawawi, 2003). Penelitian ini berpijak pada paradigma konstruktivisme (Hidayat, 2003); karena itu, data diperlakukan sebagai pemaknaan informan atas pengalaman mereka, bukan sebagai ukuran objektif tingkat penggunaan aplikasi. Penelitian ini tidak dirancang untuk menguji hubungan sebab-akibat, dan keterkaitan antarkategori yang dilaporkan merupakan pola dalam penuturan informan.

Kasus yang diteliti adalah penggunaan fkm.agrenesia.com di FKM Unand, Limau Manis, Kota Padang, yang digunakan oleh program studi pada Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat dan Departemen Ilmu Gizi. Arahan penggunaan dari pimpinan fakultas dibaca melalui konsep keputusan inovasi otoritas dari Rogers (2003) sebagai konteks analitis, bukan untuk menetapkan status formal keputusan tersebut. Proses pengambilan keputusan di tingkat pimpinan tidak menjadi objek penelitian, dan penelitian ini tidak melibatkan informan dari unsur pimpinan fakultas, pengembang aplikasi, maupun tim pengambil keputusan.

Unit analisis penelitian ini adalah pengalaman pengguna individual, yaitu dosen, ketua program studi, dan admin program studi. Program studi diposisikan sebagai konteks, bukan sebagai

unit perbandingan, sehingga tidak ditarik kesimpulan komparatif antarprogram studi. Analisis difokuskan pada tahap pengetahuan, termasuk perbedaan *awareness knowledge* dan *how-to knowledge*, serta tahap persuasi. Jawaban informan tentang penggunaan aplikasi dibaca sebagai keterangan tentang tingkat dan cakupan penggunaan dalam konteks arahan fakultas. Tahap implementasi dianalisis secara terbatas, sedangkan tahap konfirmasi tidak dianalisis karena pedoman wawancara tidak memuat pertanyaan yang secara khusus ditujukan pada tahap tersebut.

Informan Penelitian

Informan ditentukan melalui *purposive sampling* berdasarkan kesesuaian pengalaman dengan tujuan penelitian dan kedalaman informasi yang dapat diberikan (Raco, 2010). Kriteria informan meliputi: (1) anggota FKM Unand; (2) mengetahui layanan yang tersedia dalam aplikasi; (3) terlibat langsung dalam penggunaan atau pengelolaan aplikasi; (4) pernah menggunakan aplikasi; dan (5) memiliki pengalaman dalam komunikasi terkait sosialisasi dan penggunaan aplikasi. Penelitian ini melibatkan 14 informan, yaitu enam dosen, empat ketua program studi, dan empat admin program studi yang menginput dan mengelola data di tingkat program studi. Seluruh informan telah menggunakan aplikasi pada saat wawancara, dengan intensitas dan cakupan fitur yang berbeda. Sebaran informan antarprogram studi tidak merata. Untuk menjaga kerahasiaan, informan diberi kode berdasarkan peran yang tidak dipasangkan dengan program studi (Tabel 1).

Tabel 1. Informan Penelitian

Kode	Peran	Jumlah
D1–D6	Dosen	6
K1–K4	Ketua program studi	4
A1–A4	Admin program studi	4
Total		14

Pengumpulan Data

Data berasal dari wawancara tatap muka dengan 14 informan menggunakan pedoman wawancara yang sama. Wawancara dilaksanakan di Dekanat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas pada Maret–Mei 2025. Jawaban setiap informan terdokumentasi menurut nomor pertanyaan dalam berkas hasil wawancara. Wawancara direkam dengan persetujuan informan, tetapi rekaman tersebut tidak lagi tersedia pada saat revisi manuskrip, sehingga status berkas hasil wawancara sebagai transkrip verbatim tidak dapat diverifikasi. Oleh karena itu, keterangan informan disajikan sebagai parafrasa berkode, bukan kutipan langsung.

Rancangan awal penelitian juga mencantumkan observasi nonpartisipan dan dokumentasi, tetapi catatan dari kedua teknik tersebut tidak memadai untuk menelusuri temuan. Analisis dalam artikel ini dibatasi pada data wawancara, sedangkan keterangan observasi awal dalam Pendahuluan hanya berfungsi sebagai latar belakang masalah.

Instrumen Wawancara

Pedoman wawancara terdiri atas 17 pertanyaan pokok yang disusun berdasarkan konsep Rogers (2003). Pertanyaan 1–5 berkaitan dengan tahap pengetahuan, yaitu keberadaan dan fungsi aplikasi, waktu dan sumber informasi awal, serta fitur yang digunakan dan yang jarang digunakan. Pertanyaan 6–9 berkaitan dengan sikap dan persuasi, pertanyaan 10–16 dengan karakteristik inovasi, dan pertanyaan 17 dengan keputusan serta cakupan penggunaan aplikasi. Pedoman tidak memuat pertanyaan tentang tahap inisiasi organisasi, seperti *agenda-setting* dan *matching*, maupun tentang tahap konfirmasi. Karena pedoman menggunakan sejumlah istilah Rogers secara langsung, kemungkinan jawaban informan terarah pada domain teori tertentu diperhitungkan dalam analisis.

Analisis Data

Analisis dilakukan secara terarah teori (*theory-directed*). Model interaktif Miles dan Huberman (Pawito, 2007), yang mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi, digunakan sebagai prosedur analisis, sedangkan konsep *Innovation-Decision Process* Rogers (2003) digunakan sebagai kerangka interpretasi. Alur analisis bergerak dari jawaban informan ke kode awal, kategori, tema, dan interpretasi teoretis.

Pada tahap reduksi, setiap jawaban diberi penanda lokasi berdasarkan kode informan dan nomor pertanyaan (misalnya D2-Q14), dan setiap satuan makna diberi kode awal berupa label ringkas. Kode awal dikelompokkan ke dalam kategori berdasarkan domain sumber dan saluran informasi, jenis pengetahuan, cara belajar, penilaian terhadap karakteristik inovasi, persepsi terhadap dorongan formal, serta tingkat dan cakupan penggunaan. Pengodean mengikuti isi jawaban, bukan nomor pertanyaan; misalnya, keterangan tentang arahan admin pada pertanyaan mengenai pihak yang mendorong penggunaan dikategorikan sebagai bantuan lintas peran. Saluran komunikasi diklasifikasikan menurut keresmian (formal–informal) dan arah (vertikal–horizontal) berdasarkan keterangan informan. Saluran horizontal yang keresmiannya tidak dapat dipastikan dicatat dalam kategori tersendiri, sedangkan interaksi admin–dosen dicatat sebagai saluran lintas peran.

Pada tahap penyajian, kategori disusun menjadi lima tema, yaitu pengetahuan tentang aplikasi, saluran informasi awal, uji coba dan pembelajaran operasional, pembentukan sikap terhadap aplikasi, serta penggunaan aplikasi yang selektif. Pada tahap penarikan kesimpulan, tema ditafsirkan melalui perbedaan *awareness knowledge* dan *how-to knowledge*, konsep saluran komunikasi, *trialability*, atribut inovasi pada tahap persuasi, dan implementasi secara terbatas. Verifikasi dilakukan dengan menelusuri setiap klaim ke lokasi data dan memeriksa sebaran informan yang mendukungnya. Tabel *audit trail* yang menghubungkan parafrasa, kode awal, kategori, tema, dan konsep Rogers disertakan sebagai materi pendukung.

Keabsahan dan Keterlacakan Data

Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan keterangan informan yang memiliki peran berbeda (Moleong, 2017). Triangulasi teknik tidak diklaim karena analisis hanya menggunakan data wawancara. Jumlah informan dilaporkan untuk menunjukkan sebaran keterangan, bukan sebagai ukuran kekuatan statistik. Keterangan informan mengenai pengguna lain diperlakukan sebagai pengamatan informan, keterangan yang menyimpang dari pola dominan tetap dilaporkan, dan jawaban dua informan yang identik pada satu pertanyaan tidak digunakan sebagai bukti. Pada saat penelitian dilakukan, peneliti bekerja sebagai tenaga kependidikan di FKM Unand. Kedekatan ini memberikan akses terhadap konteks organisasi, tetapi berpotensi mewarnai interpretasi. Oleh karena itu, klaim dalam bagian Hasil dibatasi pada informasi yang dapat ditelusuri ke berkas wawancara.

Etika Penelitian

Identitas informan disamarkan menggunakan kode berdasarkan peran, yaitu D untuk dosen, K untuk ketua program studi, dan A untuk admin program studi, yang tidak dipasangkan dengan program studi. Penelitian ini tidak memperoleh *ethical clearance* dari komite etik dan tidak menjalankan prosedur *informed consent* formal. Persetujuan untuk perekaman wawancara diperoleh dari informan, tetapi rekaman tersebut tidak lagi tersedia pada saat revisi manuskrip. Kondisi tersebut dinyatakan secara transparan sebagai keterbatasan prosedural penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pengetahuan tentang Aplikasi

Secara umum, informan memahami fkm.agrenesia.com sebagai pusat data akademik untuk mencatat dan merekapitulasi data, terutama data tridarma dosen serta data yang dibutuhkan untuk

pelaporan dan akreditasi. Namun, pemahaman tersebut sebagian besar berada pada tingkat fungsi umum. Tujuh dari sepuluh informan pengguna menyatakan bahwa pengetahuan mereka bersifat umum atau tidak mencakup aspek teknis (D1, D2, D3, D5, D6, K2, K3). D1, misalnya, hanya mengetahui bahwa aplikasi dapat digunakan tanpa mengenalnya lebih jauh, sedangkan K2 memahami tujuan aplikasi secara garis besar tanpa mengikuti rincian teknisnya. Tiga informan pengguna lainnya (D4, K1, K4) tidak menyatakan keterbatasan serupa dan mengaitkan pemahaman mereka dengan kebutuhan pelaporan atau kepentingan jabatan. Keempat admin program studi menyatakan memahami sistem karena mengoperasikannya sehari-hari; A1 menyebut pemahaman tersebut sebagai keharusan karena ia bertugas menginput dan memverifikasi data.

Keterbatasan pengetahuan juga tampak pada fitur yang lebih kompleks. Enam informan menyebut fitur analitik, *dashboard*, atau visualisasi data sebagai fitur yang jarang dimanfaatkan (D2, D3, K1, A1, A2, A4). D2 dan D3 mengaitkan kondisi tersebut dengan ketidaktahuan banyak pengguna tentang cara memanfaatkan fitur itu, termasuk cara menarik data dalam jumlah besar. Dengan demikian, pengenalan terhadap keberadaan dan tujuan aplikasi tidak selalu disertai kemampuan memanfaatkan fitur yang lebih kompleks.

Saluran Informasi Awal

Informasi awal tentang aplikasi terutama diterima melalui saluran formal. Seluruh informan menyebut sedikitnya satu saluran resmi, yaitu rapat fakultas atau rapat pimpinan (D2, D3, D4, K1, K2, K3, K4), sosialisasi dari tim ICT (D3, D4, K1, K2, K3, K4, A1, A2, A3, A4), grup WhatsApp dosen yang oleh D1 disebut sebagai grup kantor resmi (D1, D2, D3, D5, D6), sesi sosialisasi melalui Zoom (D1, D2, D3), dan berkas panduan penggunaan (D2, D3). Saluran di luar jalur resmi disebut oleh lebih sedikit informan, yaitu rekan dosen (D1, K1, K2, D5) dan admin senior (A4); K2 dan D5 secara khusus menyebut rekan yang lebih dahulu mencoba aplikasi. Admin program studi juga disebut sebagai sumber informasi (D5, D6) dan dicatat sebagai saluran lintas peran, sedangkan K3 menyebut komunikasi antarprogram studi untuk sinkronisasi sistem.

Dua dari tiga informan yang menyebut sesi Zoom menilai penyampaiannya terbatas. D3 menilai sesi tersebut kurang mendalam, sedangkan D2 menilai model transfer pengetahuannya belum cukup kuat. D1 menyebut sesi itu memperkenalkan fitur dan cara penggunaan aplikasi, tetapi ia hanya memperoleh pemahaman parsial karena tidak mengikutinya secara penuh. Klasifikasi saluran komunikasi disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Saluran Komunikasi menurut Keresmian dan Arah

Keresmian–Arah	Bentuk dalam Data	Informan
Formal–vertikal	Rapat fakultas/pimpinan, penjelasan tim ICT, grup WhatsApp dosen, sosialisasi melalui Zoom, file panduan	Seluruh informan, dengan bentuk yang bervariasi
Formal–horizontal	Komunikasi antarprogram studi untuk sinkronisasi sistem	K3
Informal–horizontal	Informasi dari rekan dosen; bertanya kepada rekan atau pengguna yang lebih paham; informasi dari admin senior	D1, D5, K1, K2, K3, A4
Horizontal, keresmian tidak dapat dipastikan	Saling mendorong antartetua program studi; interaksi antaradmin program studi	K2, K3
Lintas peran (admin–dosen)	Penjelasan cara akses, arahan penggunaan, pengingat pengisian data, bantuan input data	D3, D5, D6, A1, A3

Data tersebut menunjukkan bahwa saluran formal merupakan sumber utama informasi awal. Penilaian D2 dan D3 mengindikasikan bahwa sosialisasi formal lebih berperan dalam memperkenalkan keberadaan dan fungsi aplikasi daripada dalam membangun kemampuan penggunaan.

Uji Coba dan Pembelajaran Operasional

Pelatihan berjenjang tidak teridentifikasi sebagai bagian yang terstruktur dalam pengalaman informan. Tiga belas dari 14 informan menyebut adanya masa atau sesi uji coba sebelum aplikasi digunakan secara penuh, dan delapan di antaranya menilai uji coba tersebut singkat, kurang intensif, atau minim pendampingan (D2, D3, D4, D6, K1, K2, K3, K4). D2 menilai masa uji coba cukup untuk mengenali fitur dasar, sedangkan K1 menilainya terlalu singkat untuk mengenali fitur secara menyeluruh. D1 menggambarkan uji coba sebagai pengisian formulir lama dan formulir digital secara bersamaan, sedangkan D4 menyebut pengujian lebih banyak dilakukan oleh tim internal.

Informan pengguna tidak melaporkan adanya pelatihan formal berjenjang setelah uji coba; D2 dan D3 menggambarkan bahwa aplikasi langsung digunakan secara operasional setelah satu kali sesi uji coba. Mereka belajar secara mandiri atau mencoba langsung (K1, K2, K3, D5, D6) dan bertanya kepada rekan atau pengguna yang lebih memahami aplikasi (K1, K2, K3, D5). K3 juga menghubungi admin ICT ketika menghadapi kendala, sedangkan keempat admin menguasai sistem melalui praktik kerja sehari-hari.

Admin program studi juga disebut sebagai sumber bantuan. D3 menyatakan bahwa admin memberikan arahan penggunaan, sedangkan D5 menyatakan bahwa admin menjelaskan cara akses dan mengingatkan pengisian data, yang dimaknainya sebagai ajakan, bukan tekanan formal. Dari sisi admin, A1 sesekali membantu melengkapi data dosen, dan A3 sering membantu dosen senior menginput data. K3 menilai bahwa interaksi antaradmin program studi lebih banyak mendorong penggunaan aplikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa setelah uji coba, penguasaan aplikasi terutama berkembang melalui inisiatif pengguna dan bantuan interpersonal. Keterangan A1 dan A3 juga menunjukkan bahwa, berdasarkan pengalaman admin, sebagian pekerjaan input dosen turut dikerjakan oleh admin.

Pembentukan Sikap terhadap Aplikasi

Seluruh informan menyatakan dukungan terhadap digitalisasi layanan akademik, tetapi sebagian besar dukungan tersebut disertai catatan mengenai pelaksanaan dan kesiapan pengguna.

Persepsi terhadap dorongan formal. Sembilan dari sepuluh informan pengguna menyebut pimpinan fakultas atau tim ICT sebagai pihak yang mendorong penggunaan aplikasi. Empat informan menggambarkan dorongan tersebut sebagai imbauan (D1, D2, D3, K1). K1 menyatakan bahwa dorongan itu tidak didasarkan pada SOP yang ketat, sedangkan D1 menyatakan bahwa penggunaan aplikasi tidak diawasi dan tidak disertai *reward* maupun *punishment*. D2 menilai dorongan tersebut belum berupa upaya persuasi yang berkelanjutan. Sebaliknya, A4 menyebut adanya penetapan kewajiban input data. Keterangan mengenai imbauan ini tidak digeneralisasi ke seluruh fakultas.

Penilaian manfaat. Tujuh informan mengaitkan motivasi penggunaan dengan kebutuhan pelaporan, akreditasi, atau evaluasi kinerja (D4, D5, D6, K1, K2, K3, K4). Tiga belas informan menyebut manfaat aplikasi berupa kemudahan menarik, menyimpan, atau memusatkan data, sedangkan A4 menyebut berkurangnya beban administratif manual. D2 membandingkan manfaat tersebut dengan kondisi sebelumnya, ketika data tersebar di banyak berkas, sedangkan D1 menilai proses input tidak berbeda dengan cara manual. D5 menggambarkan perubahan sikapnya dari ragu menjadi lebih terbuka setelah melihat manfaat aplikasi dalam pengumpulan data akademik.

Kesesuaian dan kerumitan. Seluruh informan menilai aplikasi sesuai dengan kebutuhan akademik atau arah digitalisasi, tetapi enam informan membedakan kesesuaian pada tingkat konsep dari kesiapan pada tingkat praktik (D1, D2, D3, D6, K2, K3). D6, misalnya, menyatakan bahwa kesesuaian tidak serta-merta membuat pengguna nyaman karena tetap diperlukan pembiasaan. Dua belas informan menilai aplikasi relatif mudah mereka gunakan; D5 dan D6 sempat bingung pada awal penggunaan, sedangkan D3 menilai sebagian antarmuka kurang intuitif. Delapan informan menyebutkan, berdasarkan pengamatan mereka, bahwa dosen senior lebih banyak mengalami kesulitan, lebih lambat beradaptasi, atau menunjukkan keraguan yang lebih besar (D1, D2, D3, K1, K3,

K4, A2, A3). Karena data usia atau senioritas tidak dikumpulkan, keterangan ini tidak dapat dikonfirmasi melalui pengalaman dosen senior sendiri.

Pengamatan terhadap rekan. Tiga informan (D5, D6, A4) menyatakan bahwa melihat rekan yang lebih cakap mendorong mereka untuk turut menguasai aplikasi. D4 menilai keteladanan pengguna aktif lebih efektif daripada dorongan formal, tetapi menurutnya keteladanan semacam itu masih kurang.

Penggunaan Aplikasi yang Selektif

Informan terutama menggunakan fitur yang berkaitan dengan data dan pelaporan, seperti rekap data dosen, data tridarma, dan data publikasi, sedangkan sembilan informan menyebut fitur absensi dan nilai jarang digunakan (D1, D2, D3, D5, D6, K2, K3, K4, A3). Keempat ketua program studi dan D4 menyatakan menggunakan aplikasi secara penuh atau konsisten, dan keempat admin mengoperasikannya setiap hari. Sebaliknya, empat dosen menggunakan aplikasi secara parsial atau sesuai kebutuhan (D2, D3, D5, D6). Keterangan D1 memuat dua sisi: ia menyatakan tetap menggunakan aplikasi, tetapi kembali memakai formulir cetak untuk absensi dan nilai setelah kegiatan akademik kembali berlangsung secara luring.

Informan juga mengaitkan penggunaan aplikasi dengan keterlibatan pengguna lain. D1 menyatakan bahwa sebagian penggunaan tidak dapat dilakukan secara individual, sedangkan D2 menyebut belum seragamnya kolaborasi antarpengguna sebagai alasan tetap memakai cara manual untuk beberapa keperluan. Tujuh informan menyatakan bahwa manfaat aplikasi bergantung pada konsistensi input data oleh pengguna (D4, K2, K3, K4, A1, A2, A4); K4, misalnya, sering menjumpai data yang belum diisi dan menilai fungsi aplikasi belum optimal. Kendala teknis yang konkret hanya dilaporkan oleh D1, yaitu data yang tidak dapat direkap atau diinput, kegagalan *login*, dan aplikasi yang tidak dapat diperbarui. Pola penggunaan menurut peran ini bersumber dari pernyataan informan sendiri, dengan jumlah informan per peran yang terbatas.

Pembahasan

Pengetahuan Umum dan Keterbatasan Pengetahuan Operasional

Temuan pertama dapat dijelaskan melalui perbedaan Rogers (2003) antara *awareness knowledge*, yaitu pengetahuan tentang keberadaan dan fungsi inovasi, dan *how-to knowledge*, yaitu pengetahuan tentang cara menggunakannya secara tepat. Rogers menjelaskan bahwa kebutuhan akan *how-to knowledge* semakin besar seiring dengan meningkatnya kompleksitas inovasi. Dalam penelitian ini, *awareness knowledge* tampak relatif merata, sedangkan *how-to knowledge* belum merata dan paling terbatas pada fitur pengolahan data. Pemahaman yang dilaporkan admin sejalan dengan keterlibatan operasional mereka; keterkaitan ini bersifat deskriptif dan tidak menunjukkan hubungan sebab-akibat.

Temuan ini sejalan dengan Wibowo (2019), yang membedakan secara deskriptif kesadaran akan keberadaan SAKTI dari pengetahuan tentang cara menggunakannya serta mencatat bahwa pemahaman pengguna belum optimal. Perbedaannya terletak pada konteks ketimpangan tersebut. Dalam penelitian Wibowo, *how-to knowledge* terutama diperoleh melalui pelatihan dan pendampingan oleh *trainer*, sedangkan dalam penelitian ini dukungan semacam itu tidak teridentifikasi sebagai bagian yang terstruktur dalam pengalaman informan. Terhadap Sari dan Pradana (2024), yang menemukan minimnya sosialisasi sebagai hambatan pemahaman, temuan ini menunjukkan variasi. Sosialisasi di FKM Unand tetap berlangsung melalui rapat, grup WhatsApp, tim ICT, sesi Zoom, dan berkas panduan, tetapi pemahaman operasional tetap terbatas. Dengan demikian, keterbatasan pemahaman dapat muncul tidak hanya ketika sosialisasi minim, tetapi juga ketika sosialisasi tersedia namun lebih banyak berhenti pada pengenalan fungsi.

Saluran Formal sebagai Sumber Informasi Awal

Temuan kedua sejalan dengan penjelasan Rogers (2003) bahwa saluran yang menjangkau banyak orang relatif lebih penting pada tahap pengetahuan, sedangkan saluran interpersonal relatif lebih penting pada tahap persuasi. Sebagian saluran formal dalam penelitian ini bukan media massa, tetapi bersifat satu-ke-banyak dan bersumber dari institusi. Saluran tersebut menjadi sumber utama informasi awal, tetapi dinilai belum membangun kemampuan penggunaan, sejalan dengan fungsinya dalam menyebarkan pengetahuan awal tentang keberadaan inovasi. Pemetaan pada Tabel 2 memperlihatkan dominasi saluran formal–vertikal, sedangkan saluran horizontal dan lintas peran disebut oleh lebih sedikit informan.

Sinta dan Suyanto (2024) dan Fadhillah dkk. (2023) menggambarkan beragam saluran, termasuk media massa dan komunikasi interpersonal, dalam difusi layanan digital. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam hal keragaman saluran, tetapi berbeda karena informasi awal terutama mengalir melalui struktur formal organisasi. Cahyadi dkk. (2024) melaporkan bahwa komunikasi interpersonal belum memberikan dampak yang signifikan dibandingkan dengan komunikasi massa. Karena penelitian ini tidak mengukur dampak relatif antarsaluran, aspek tersebut tidak dibandingkan secara langsung. Hasugian dkk. (2020) menunjukkan bahwa strategi komunikasi digital dalam pelayanan informasi publik memanfaatkan berbagai media dan menyesuaikan pesan dengan karakteristik pengguna. Data penelitian ini tidak memuat informasi mengenai penyesuaian pesan menurut kelompok pengguna, sehingga perbandingan pada aspek tersebut belum dapat dilakukan. Namun, keragaman saluran formal di FKM Unand yang tetap dinilai kurang mendalam oleh dua informan mengindikasikan bahwa keragaman media belum tentu disertai kedalaman penjelasan operasional.

Uji Coba dan Pembelajaran Operasional

Temuan ketiga dapat dibaca melalui konsep *trialability* Rogers (2003), yaitu bahwa inovasi yang dapat diujicobakan secara terbatas memberikan kesempatan kepada calon pengguna untuk mengurangi ketidakpastian. Dalam kasus ini, uji coba tersedia tetapi singkat; informan menilainya memadai untuk mengenali fitur dasar, tetapi belum memadai untuk mengenali fitur secara menyeluruh. Uji coba paralel yang digambarkan D1 memungkinkan perbandingan langsung antara cara lama dan cara baru. Setelah uji coba, penguasaan aplikasi terutama berkembang melalui inisiatif pengguna dan bantuan interpersonal. Belajar mandiri disebut oleh lima informan, sedangkan bertanya kepada rekan disebut oleh empat informan. Dengan demikian, saluran interpersonal merupakan salah satu dari beberapa sumber *how-to knowledge*, bukan sumber tunggal.

Wibowo (2019) menemukan bahwa *how-to knowledge* terutama diperoleh dari *trainer* dan pendamping *trainer*, dilengkapi media dari penyelenggara, cara coba-coba, dan konsultasi melalui saluran resmi, sedangkan uji coba hanya berlangsung saat pelatihan. Penelitian ini mengonfirmasi keterbatasan uji coba dan penggunaan cara coba-coba sebagai sarana belajar; konsultasi K3 kepada admin ICT juga mirip dengan konsultasi melalui saluran resmi dalam penelitian Wibowo. Perbedaannya terletak pada konfigurasi sumber pengetahuan operasional. Dalam penelitian ini, informan tidak melaporkan pelatihan berjenjang, pendampingan disebut minim oleh K2 dan K4, dan tidak ada informan yang menyebut pelatih yang ditugaskan secara khusus. Bantuan rekan sebagai sumber *how-to knowledge* tidak dilaporkan dalam penelitian Wibowo. Pendamping dalam penelitian Wibowo adalah *trainer* dan pendamping *trainer* dari kantor wilayah, yaitu agen perubahan dari luar unit pengguna, sedangkan admin program studi merupakan tenaga kependidikan di dalam unit pengguna yang tugas utamanya mengelola data. Oleh karena itu, bantuan admin diposisikan sebagai variasi kontekstual terhadap pendampingan oleh *trainer*, bukan sebagai fenomena yang sepenuhnya baru, dan perannya terhadap keberhasilan implementasi belum dapat dinilai.

Riang dkk. (2024) mengidentifikasi terbatasnya praktik berbagi informasi sebagai salah satu hambatan komunikasi. Data penelitian ini tidak memadai untuk menilai praktik tersebut pada tingkat organisasi, sehingga aspek ini tidak dibandingkan secara langsung.

Pembentukan Sikap terhadap Aplikasi

Temuan keempat menunjukkan dukungan bersyarat yang terbentuk melalui penilaian atas atribut inovasi pada tahap persuasi Rogers (2003). Pertama, keunggulan relatif (*relative advantage*) lebih banyak dirasakan pada sisi pemanfaatan data untuk pelaporan daripada pada proses input. Kedua, kesesuaian (*compatibility*), yang didefinisikan Rogers sebagai konsistensi inovasi dengan nilai, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan calon pengguna, dinilai tinggi pada tingkat konsep dan kebutuhan, tetapi belum sepenuhnya tercapai pada tingkat praktik, termasuk kebiasaan menggunakan cara manual. Ketiga, kerumitan (*complexity*) lebih sering dipersepsikan pada pengguna lain, khususnya dosen senior, daripada dialami sendiri oleh informan; karena bersifat tidak langsung, tafsiran ini perlu dibatasi. Keempat, keteramatan (*observability*) relevan secara terbatas karena tiga informan terdorong oleh rekan yang lebih cakap, tetapi keteladanan pengguna aktif dinilai masih kurang.

Arahan otoritas fakultas juga tidak dipersepsikan secara seragam: empat informan menggambarkan sebagai imbauan, sedangkan satu admin menyebutnya sebagai kewajiban. Wibowo (2019) mengklasifikasikan penggunaan SAKTI sebagai keputusan inovasi otoritas yang didorong oleh imbauan dan pengawasan pimpinan, tetapi juga menemukan pegawai yang menggunakannya secara sukarela serta pegawai yang tetap tidak berkeinginan menggunakannya. Penelitian ini sejalan dalam hal pimpinan sebagai sumber dorongan formal dan keragaman respons pengguna. Perbedaannya, dalam penelitian Wibowo imbauan disertai pengawasan, sedangkan dalam penelitian ini D1 menyatakan tidak ada pengawasan. Terkait keunggulan relatif, Wibowo menemukan keuntungan yang lebih banyak berupa kepraktisan daripada keuntungan ekonomis, sedangkan perbedaan antara manfaat pada proses input dan manfaat pada pemanfaatan data tidak ditemukan dalam penelitian tersebut.

Riang (2023) dan Riang dkk. (2024) mengidentifikasi perbedaan persepsi sebagai hambatan dalam proses keputusan inovasi. Temuan ini mengonfirmasi adanya perbedaan persepsi terhadap status dorongan formal, tetapi tidak menilai apakah perbedaan tersebut menghambat penggunaan. Hambatan pada kelompok usia 40–65 tahun yang dilaporkan Sinta dan Suyanto (2024) menunjukkan kemiripan indikatif dengan keterangan tentang dosen senior, tetapi keduanya belum dapat dibandingkan secara langsung karena penelitian ini tidak mengumpulkan data usia.

Penggunaan Aplikasi yang Selektif

Temuan kelima hanya memungkinkan pembacaan terbatas terhadap tahap implementasi Rogers (2003), yaitu tahap ketika individu mulai menggunakan inovasi dalam praktik, terutama mengenai fitur yang digunakan dan tingkat konsistensi penggunaan menurut keterangan informan. Ketua program studi dan admin, yang berkepentingan langsung dengan pemanfaatan data, melaporkan penggunaan yang lebih konsisten, sedangkan sebagian dosen, yang terutama berperan pada sisi input, menggunakan aplikasi secara selektif. Kesejajaran pola ini tidak diperlakukan sebagai hubungan sebab-akibat karena jumlah informan per peran terbatas. Keterkaitan manfaat aplikasi dengan kelengkapan input pengguna lain juga diperlakukan sebagai pola empiris, bukan tipologi teoretis baru.

Terhadap Wibowo (2019), saling ketergantungan dalam penelitian ini memiliki bentuk yang berbeda. Wibowo membahas ketergantungan berupa alur kerja operator, validator, dan *approval*, termasuk penyimpangan prosedur dalam pelaksanaannya, sedangkan penelitian ini menemukan ketergantungan manfaat sistem pada kelengkapan dan konsistensi input banyak pengguna. Bentuk ketergantungan ini dan penggunaan modul secara selektif tidak ditemukan dalam penelitian Wibowo, yang mendeskripsikan modul-modul SAKTI sebagai bagian dari satu aplikasi terintegrasi. Dokumen cetak yang masih diperlukan untuk pengajuan tagihan dalam penelitian Wibowo merupakan tuntutan prosedur, bukan pilihan pengguna.

Temuan ini perlu dibaca dalam batas studi kasus tunggal dengan 14 informan, penyajian data dalam bentuk parafrasa berkode, serta ketiadaan informan dari unsur pimpinan dan pengembang. Oleh karena itu, pola-pola yang ditemukan diajukan sebagai proposisi yang perlu diuji pada konteks dan desain penelitian lain.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa dosen, ketua program studi, dan admin program studi memperoleh pengetahuan tentang keberadaan dan fungsi fkm.agrenesia.com terutama melalui saluran formal, tetapi pengenalan tersebut tidak selalu disertai penguasaan cara penggunaan, khususnya pada fitur pengolahan data. Pengetahuan operasional diperoleh melalui uji coba singkat, belajar mandiri, serta bantuan rekan dan admin program studi, sementara pelatihan berjenjang tidak teridentifikasi sebagai bagian yang terstruktur dalam pengalaman informan. Sikap pengguna bersifat mendukung, tetapi bersyarat; manfaat aplikasi terutama dikaitkan dengan pemanfaatan data untuk pelaporan, dan kesesuaiannya dinilai lebih tinggi pada tingkat konsep daripada pada tingkat praktik. Dalam konteks arahan otoritas fakultas yang dipersepsikan secara berbeda, aplikasi digunakan secara selektif menurut fitur, dan manfaatnya bergantung pada kelengkapan input pengguna lain.

Kontribusi penelitian ini bersifat kontekstual-analitis. Dibandingkan dengan penelitian terdekat yang menempatkan pendampingan oleh *trainer* sebagai sumber utama pengetahuan operasional, penelitian ini menajamkan pemahaman tentang ketimpangan antara pengenalan inovasi dan penguasaan cara penggunaannya ketika dukungan semacam itu tidak teridentifikasi sebagai bagian yang terstruktur. Penelitian ini juga memperlihatkan konfigurasi pembentukan *how-to knowledge*, sisi manfaat yang lebih banyak disebut pengguna, serta ketergantungan manfaat pada input pengguna lain. Temuan ini tidak memperluas teori Rogers dan tidak membentuk model baru.

Penelitian selanjutnya dapat menguji pola-pola tersebut pada konteks lain, melibatkan informan dari unsur pimpinan dan pengembang, menganalisis dokumen kebijakan, menelaah tahap konfirmasi, serta mengkaji keterkaitan antara peran pengguna, persepsi manfaat, dan intensitas penggunaan melalui desain *mixed methods*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, S. & Roikan. (2019). *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif Ilmu Politik*. Prenadamedia Group.
- Cahyadi, L., Hanani, R., & Astuti, R. S. (2024). Difusi Inovasi Aplikasi Lunpia Berbasis Smart Tourism di Kota Semarang. *Nova Idea*, 1(3), 4–18.
- Fadhilah, A. R., Hanani, R., & Kismartini. (2023). Difusi Inovasi Pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) Kabupaten Sragen. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(3), 217–235. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i3.39825>
- Hasugian, G. G., Hendrayani, Y., & Handayani, L. (2020). Strategi Humas Siber dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik 4.0 di Badan Kepegawaian Negara. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 3(2), 167–178. <https://doi.org/10.32509/pustakom.v3i2.1050>
- Hidayat, D. N. (2003). *Paradigma dan Metodologi Penelitian Sosial Empirik Klasik*. Departemen Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Indonesia.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. (2003). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press.
- Pawito. (2007). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. LKiS.
- Raco, J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Grasindo.
- Riang, Y. (2023). Dinamika Komunikasi Organisasi dalam Penerapan Inovasi MBKM di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 5(2), 218–225. <https://doi.org/10.33366/jkn.v5i2.399>
- Riang, Y., Bataona, M. R., & Dhosa, D. D. (2024). Dinamika Komunikasi Organisasi dalam Proses Pengambilan Keputusan Implementasi E-Government di Pemerintahan Kota Kupang. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 9(1), 60–72.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). Free Press.
- Sari, N. N., & Pradana, G. W. (2024). Inovasi Aplikasi E-Rusun dalam Upaya Peningkatan Pelayanan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kota Surabaya. *Publika*, 12(3), 921–930.

- Sinta & Suyanto. (2024). Komunikasi Inovasi Jasa Raharja Cabang Riau dalam Mengimplementasikan Pelayanan Santunan Online Korban Kecelakaan di Kota Pekanbaru. *Aktivisme: Jurnal Ilmu Pendidikan, Politik Dan Sosial Indonesia*, 1(4), 37–46. <https://doi.org/10.62383/aktivisme.v1i4.469>
- Wibowo, I. T. (2019). Proses Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI): Studi Kasus pada Ditjen Perbendaharaan di D.I. Yogyakarta Tahun 2018. *Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik*, 4(4), 323–337. <https://doi.org/10.33105/itrev.v4i4.139>