

Diseminasi Aplikasi Muara Enim Center (Mance) Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan



Author:

Ari Apriansyah¹, Ikhlusul Amri Tamher^{2*}, Muhammad S. Endro L.³, Hanida Widyastuti⁴

Affiliation:

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, Jl. Kapten A. Rivai No. 5, Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia

Pemerintah Kabupaten Fakfak, Jl. Jenderal Sudirman, Wagom Utara, Distrik Fakfak, Kabupaten Fakfak, Papua Barat, Indonesia

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno Km. 20, Jatinangor 45363, Indonesia^{3,4}

Received, 04 September 2024

Revised, 28 Juli 2026

Accepted, 01 September 2026

Available Online, 03 September 2026

e-Mail: ariapriansah@gmail.com¹, ikhlas.tamher@gmail.com², muhammad.s.endro@gmail.com³, hanidawidi@gmail.com⁴

*Correspondence Author

Abstrak

Transformasi digital mendorong pemerintah daerah mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi, salah satunya melalui aplikasi Muara Enim Center (MANCE) yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim sebagai pusat informasi dan layanan publik digital. Namun, pemanfaatan MANCE belum optimal sehingga diperlukan analisis terhadap proses diseminasinya. Penelitian ini bertujuan menganalisis diseminasi aplikasi MANCE dalam meningkatkan layanan informasi masyarakat menggunakan teori Difusi Inovasi Rogers yang mencakup inovasi, saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa MANCE merupakan inovasi layanan informasi publik yang mengintegrasikan berbagai informasi dan layanan pemerintah daerah. Diseminasi dilakukan melalui media sosial, media massa, spanduk, standing PC, dan kegiatan publik, tetapi belum berjalan optimal karena komunikasi belum konsisten dan berkelanjutan, pembaruan informasi masih terbatas, serta sebagian masyarakat belum mengetahui dan menggunakan aplikasi secara aktif. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi digital pemerintah tidak hanya bergantung pada ketersediaan aplikasi, tetapi juga pada efektivitas komunikasi, kualitas konten, dan keterlibatan aktor dalam sistem sosial. Oleh karena itu, diperlukan strategi diseminasi berkelanjutan, integrasi kanal komunikasi, pembaruan konten, dan evaluasi adopsi masyarakat.

Kata Kunci: Diseminasi, Difusi Inovasi, Aplikasi MANCE, Pelayanan Publik Digital, E-Government.

Abstract

Digital transformation has encouraged local governments to develop technology-based public service innovations, including the Muara Enim Center (MANCE) application developed by the Department of Communication and Informatics of Muara Enim Regency as a digital platform for public information and services. However, the utilization of MANCE has not yet been optimal, necessitating an analysis of its dissemination process. This study aims to analyze the dissemination of the MANCE application in improving public information services using Rogers' Diffusion of Innovations theory, which encompasses innovation, communication channels, time, and social systems. This study employed a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation. Data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that MANCE represents a public information service innovation that integrates various types of information and local government services. Dissemination has been conducted through social media, mass media, banners, standing PCs, and public events; however, it has not been optimal due to inconsistent and unsustainable communication, limited information updates, and low public awareness and active use of the application. These findings demonstrate that the success of digital government innovation depends not only on the availability of an application but also on effective communication, content quality, and the involvement of actors within the social system. Therefore, sustainable dissemination strategies, integrated communication channels, regular content updates, and continuous evaluation of public adoption are required.

Keywords: *Dissemination, Diffusion of Innovations, MANCE Application, Digital Public Services, E-Government.*

1. Pendahuluan

Transformasi digital telah menjadi bagian penting dalam perubahan tata kelola pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan pemerintah mengembangkan pelayanan yang lebih mudah diakses, cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, transformasi digital dalam sektor publik tidak dapat dipahami semata-mata sebagai proses penerapan teknologi, karena keberhasilannya juga memerlukan perubahan organisasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, integrasi data, serta kemampuan pemerintah dan masyarakat dalam beradaptasi dengan layanan digital. Dengan demikian, digitalisasi pemerintahan merupakan proses multidimensional yang menghubungkan aspek teknologi, kelembagaan, organisasi, dan masyarakat dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif dan berorientasi pada warga (Ciancarini et al., 2023).

Dalam konteks pemerintahan daerah, transformasi digital menjadi semakin penting karena pemerintah daerah merupakan institusi yang berhadapan langsung dengan kebutuhan pelayanan masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik di tingkat lokal diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, memperluas akses informasi, dan memperkuat transparansi pemerintahan. Namun, efektivitas layanan digital pada tingkat lokal masih menghadapi berbagai tantangan. Penelitian Indar et al. (2024), misalnya, menunjukkan bahwa layanan publik berbasis daring pada tingkat pemerintah lokal telah memberikan manfaat dalam aspek ketersediaan, kepercayaan, kemudahan akses, dan kecepatan respons, tetapi masih menghadapi persoalan pada aspek kesederhanaan dan konsistensi pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan layanan digital belum secara otomatis menjamin terciptanya pelayanan publik yang efektif dan berkelanjutan. (Indar et al., 2024).

Perkembangan digitalisasi pemerintahan juga mendorong pemerintah daerah untuk mengembangkan berbagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Inovasi digital dapat menjadi instrumen penting untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, implementasi inovasi digital pada pemerintahan daerah masih menghadapi sejumlah hambatan, antara lain kesenjangan infrastruktur, resistensi birokrasi, kompetensi aparatur, integrasi data, keamanan informasi, serta literasi digital masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi digital pemerintah tidak hanya ditentukan oleh kemampuan pemerintah menyediakan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan ekosistem pemerintahan dan masyarakat yang mendukung proses pemanfaatannya. (Afrilia et al., 2024).

Selain persoalan teknologi dan kelembagaan, aspek penerimaan masyarakat menjadi faktor penting dalam keberhasilan digitalisasi pelayanan publik. Sebuah aplikasi pemerintah dapat dikembangkan dengan berbagai fitur dan fungsi pelayanan, tetapi manfaatnya akan terbatas apabila masyarakat tidak mengetahui keberadaannya, tidak memahami manfaatnya, atau tidak memiliki motivasi untuk menggunakannya secara berkelanjutan. Oleh karena itu, keberhasilan inovasi

pelayanan publik digital perlu dilihat tidak hanya dari aspek *availability* atau ketersediaan aplikasi, tetapi juga dari proses bagaimana masyarakat mengenal, memahami, menerima, mencoba, dan menggunakan inovasi tersebut. Dalam konteks ini, proses diseminasi memiliki posisi strategis sebagai mekanisme komunikasi yang menghubungkan inovasi pemerintah dengan masyarakat sebagai kelompok sasaran. Temuan mengenai digitalisasi pelayanan publik di tingkat lokal juga menunjukkan bahwa efektivitas layanan dipengaruhi oleh aspek kemudahan penggunaan, kebermanfaatan, kesederhanaan, keandalan, ketersediaan, konsistensi, dan kecepatan layanan. (Indar et al., 2024)

Dalam konteks Kabupaten Muara Enim, Pemerintah Kabupaten melalui Dinas Komunikasi dan Informatika mengembangkan aplikasi Muara Enim Center (MANCE) sebagai salah satu inovasi digital untuk mendukung penyediaan informasi dan layanan kepada masyarakat. MANCE dikembangkan sebagai platform yang mengintegrasikan berbagai informasi mengenai Kabupaten Muara Enim, termasuk informasi yang berkaitan dengan pariwisata, kesehatan, kuliner, hotel, berita, kontak penting, serta layanan yang terhubung dengan perangkat daerah. Kehadiran MANCE menunjukkan upaya pemerintah daerah memanfaatkan teknologi digital untuk memperluas akses masyarakat terhadap informasi pemerintahan sekaligus memperkenalkan potensi daerah. Dalam perspektif pemerintahan digital, pengembangan platform semacam ini dapat dipahami sebagai bagian dari upaya pemerintah daerah membangun layanan yang lebih terintegrasi dan berorientasi kepada masyarakat. Namun, pengembangan aplikasi pemerintah tidak dengan sendirinya menghasilkan adopsi masyarakat. Salah satu tantangan utama dalam transformasi digital pelayanan publik adalah kesenjangan antara sistem yang telah disediakan pemerintah dan tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat. Penelitian mengenai digitalisasi pelayanan publik menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dapat terhambat oleh rendahnya literasi digital masyarakat, ketimpangan akses, keterbatasan kompetensi aparatur, serta integrasi sistem yang belum optimal. Dengan demikian, pemerintah perlu memastikan bahwa inovasi digital tidak hanya tersedia secara teknis, tetapi juga dapat dipahami dan

dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai pengguna akhir. (Purwanto, 2024)

Persoalan tersebut menjadikan diseminasi sebagai bagian penting dalam implementasi inovasi digital pemerintah daerah. Diseminasi dalam konteks ini tidak hanya dipahami sebagai kegiatan menyampaikan informasi tentang keberadaan aplikasi, tetapi sebagai proses komunikasi yang memungkinkan masyarakat memperoleh pengetahuan mengenai inovasi, memahami manfaatnya, mencoba menggunakannya, dan pada akhirnya mengadopsinya. Dalam perspektif Difusi Inovasi, Rogers menempatkan difusi sebagai proses ketika suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam suatu rentang waktu di antara anggota suatu sistem sosial. Meskipun teori tersebut merupakan teori klasik, kerangka ini tetap relevan untuk menganalisis adopsi inovasi digital karena mampu menjelaskan keterkaitan antara karakteristik inovasi, komunikasi, waktu, dan lingkungan sosial dalam proses penerimaan inovasi. Relevansi dimensi sosial dalam proses adopsi inovasi juga didukung oleh kajian mutakhir mengenai difusi inovasi. Penelitian eksperimental (Miranda et al., 2024) menunjukkan bahwa proses adopsi inovasi tidak hanya dipengaruhi oleh hubungan langsung antarindividu, tetapi juga oleh pengaruh sosial tidak langsung dari individu atau kelompok yang berada dalam jaringan sosial yang lebih luas. Temuan tersebut memperkuat pentingnya memahami sistem sosial dalam proses difusi inovasi. Dalam konteks MANCE, informasi mengenai aplikasi tidak hanya disebarkan oleh DISKOMINFO melalui kanal resmi pemerintah, tetapi juga berpotensi menyebar melalui perangkat daerah, komunitas, teman, keluarga, dan pengguna aplikasi. Dengan demikian, keberhasilan diseminasi inovasi digital perlu mempertimbangkan kombinasi antara komunikasi kelembagaan dan pengaruh sosial dalam Masyarakat. (Miranda et al., 2024).

Sejumlah penelitian terbaru telah mengkaji transformasi digital dan inovasi pelayanan publik pada tingkat pemerintahan daerah. mengkaji efektivitas layanan daring pada tingkat pemerintah lokal dan menemukan bahwa layanan digital telah memberikan manfaat dalam akses dan kecepatan pelayanan, tetapi masih menghadapi persoalan konsistensi. Penelitian menunjukkan bahwa inovasi digital dapat berperan dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas

pelayanan publik, meskipun masih terdapat tantangan berupa kesenjangan infrastruktur dan resistensi birokrasi. Sementara itu, menurut (Purwanto, 2024) menjelaskan tahapan terkait mengidentifikasi integrasi data, regulasi antarinstansi, kualitas infrastruktur, kompetensi aparatur, keamanan data, dan literasi masyarakat sebagai hambatan penting dalam transformasi digital pelayanan publik. Penelitian (Dewi et al., 2025) juga menunjukkan bahwa implementasi e-government di Indonesia menghadapi tantangan berupa kesenjangan digital antarwilayah, kompetensi aparatur, integrasi sistem, dan keamanan data. (Indar et al., 2024). Penelitian yang lebih baru juga menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik memiliki hubungan dengan peningkatan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Temuan tersebut memperlihatkan perkembangan kajian yang semakin menempatkan masyarakat sebagai pengguna dan evaluator utama layanan digital pemerintah. Perspektif ini memperkuat pentingnya mengkaji bukan hanya ketersediaan inovasi digital, tetapi juga bagaimana masyarakat menerima dan memanfaatkannya. (Arya Saputra & Amalia Suryani, 2026).

Meskipun penelitian mengenai transformasi digital dan inovasi pelayanan publik semakin berkembang, masih terdapat ruang penelitian yang berkaitan dengan proses diseminasi inovasi digital pemerintah daerah. Sebagian penelitian lebih menekankan pada efektivitas layanan, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, atau hambatan implementasi digitalisasi. Sementara itu, belum banyak penelitian yang secara khusus menganalisis bagaimana sebuah aplikasi pemerintah daerah diperkenalkan kepada masyarakat, melalui saluran komunikasi apa inovasi tersebut disebarluaskan, bagaimana proses penerimaan masyarakat berlangsung dari waktu ke waktu, dan bagaimana aktor-aktor dalam sistem sosial berperan dalam memperluas adopsi inovasi. Dengan demikian, terdapat kebutuhan untuk menggeser perhatian penelitian dari sekadar implementasi teknologi menuju proses difusi dan adopsi inovasi digital.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, *research gap* penelitian ini terletak pada belum optimalnya kajian yang menghubungkan diseminasi inovasi layanan informasi pemerintah daerah dengan proses difusi inovasi dalam sistem sosial

masyarakat. Penelitian ini tidak hanya melihat MANCE sebagai aplikasi teknologi, tetapi sebagai inovasi pelayanan publik yang harus melalui proses komunikasi dan adopsi. Oleh karena itu, analisis diarahkan pada empat dimensi utama Difusi Inovasi Rogers, yaitu inovasi, saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial, untuk menjelaskan bagaimana MANCE diperkenalkan, dikomunikasikan, diterima, dan digunakan oleh masyarakat.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada upaya mengintegrasikan perspektif Difusi Inovasi Rogers (Rogers, 2003) dengan konteks digitalisasi pelayanan informasi pemerintah daerah. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak berfokus pada efektivitas layanan digital, kualitas pelayanan, atau hambatan transformasi digital, penelitian ini memusatkan perhatian pada proses diseminasi aplikasi MANCE sebagai tahapan penting yang menghubungkan inovasi pemerintah dengan proses adopsi masyarakat. Dengan menggunakan empat dimensi Rogers, penelitian ini menganalisis keterkaitan antara karakteristik MANCE sebagai inovasi, strategi komunikasi DISKOMINFO, proses adopsi masyarakat dalam dimensi waktu, dan peran aktor dalam sistem sosial. Pendekatan tersebut diharapkan dapat memperluas kajian pemerintahan digital dengan menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi tidak hanya bergantung pada pengembangan teknologi, tetapi juga pada kemampuan pemerintah mengelola proses difusi inovasi secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis diseminasi aplikasi Muara Enim Center (MANCE) dalam meningkatkan layanan informasi masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan. Secara khusus, penelitian ini menganalisis proses diseminasi MANCE berdasarkan empat dimensi teori Difusi Inovasi Rogers, yaitu karakteristik inovasi, saluran komunikasi, dimensi waktu dalam proses adopsi, dan sistem sosial yang terlibat dalam proses difusi inovasi. Secara akademik, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan kajian pemerintahan digital dan inovasi pelayanan publik, sedangkan secara praktis penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam

meningkatkan efektivitas diseminasi dan adopsi inovasi layanan informasi publik berbasis digital. (Rogers, 2003)

2. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan secara sistematis, terstruktur, dan metodologis untuk memperoleh pengetahuan, memahami suatu fenomena, menguji suatu kebenaran, serta menemukan jawaban atas permasalahan tertentu. Secara etimologis, istilah penelitian dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *research*, yang berasal dari kata *re* yang berarti kembali dan *search* yang berarti mencari. Dengan demikian, *research* dapat dipahami sebagai suatu proses pencarian kembali terhadap pengetahuan atau jawaban atas suatu persoalan melalui prosedur ilmiah yang sistematis. Penelitian pada dasarnya merupakan suatu proses ilmiah yang melibatkan identifikasi masalah, perumusan tujuan, pengumpulan data, analisis data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan bukti empiris yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademis. (Nazir, 2014). Penelitian juga dapat dipahami sebagai suatu proses untuk menemukan kebenaran melalui kegiatan berpikir kritis dan sistematis. Proses tersebut mencakup pendefinisian dan perumusan kembali masalah, penyusunan dugaan atau proposisi yang relevan, pengumpulan data, analisis terhadap data, serta penarikan kesimpulan berdasarkan hasil pengujian dan interpretasi terhadap fakta yang ditemukan. Dengan demikian, penelitian tidak hanya berfungsi untuk menghasilkan pengetahuan baru, tetapi juga menjadi sarana untuk memahami fenomena secara objektif dan memberikan pemecahan terhadap permasalahan yang dikaji. (Nazir, 2014).

Berdasarkan pemahaman tersebut, penelitian dalam kajian ini dipandang sebagai suatu proses ilmiah yang dilakukan secara sistematis untuk memahami dan mendeskripsikan fenomena berdasarkan fakta empiris yang ditemukan di lapangan. Proses penelitian dilakukan melalui tahapan identifikasi permasalahan, pengumpulan data, analisis data, interpretasi temuan, dan penarikan kesimpulan. Dalam konteks penelitian pemerintahan, pendekatan tersebut penting digunakan

untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai berbagai fenomena penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, termasuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi publik (Creswell, 2017). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian diarahkan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti berdasarkan kondisi empiris dan konteks yang terjadi di lapangan. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan sosial atau kemanusiaan. Dalam pendekatan ini, fenomena penelitian dipahami secara kontekstual dan holistik dengan memperhatikan pengalaman, perspektif, interaksi, serta kondisi sosial yang melingkupinya. (Creswell, 2017). Strauss dan Corbin (1998) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk perhitungan lainnya. Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk mengkaji berbagai fenomena kehidupan masyarakat, sejarah, perilaku, organisasi, gerakan sosial, serta hubungan sosial. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami fenomena secara lebih mendalam melalui data yang bersifat naratif dan interpretatif sehingga realitas sosial dapat dipahami berdasarkan konteks dan perspektif subjek yang diteliti. (Strauss, 1990).

Dari beberapa pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pendekatan kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang digunakan untuk memahami suatu fenomena secara mendalam berdasarkan data deskriptif yang diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara, dokumentasi, dan berbagai sumber data relevan lainnya. Pendekatan ini menempatkan peneliti sebagai instrumen utama dalam proses penelitian, sementara data yang diperoleh dianalisis secara sistematis dan interpretatif untuk menemukan pola, makna, dan pemahaman yang berkaitan dengan fenomena yang diteliti. Dengan karakteristik tersebut, penelitian kualitatif sesuai digunakan ketika peneliti ingin memahami fenomena dalam konteks alamiahnya dan memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pengalaman

atau perspektif subjek penelitian.

Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas aplikasi MANCE sebagai media layanan informasi mengenai Kabupaten Muara Enim pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim. Pemilihan pendekatan deskriptif didasarkan pada tujuan penelitian yang diarahkan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan mendalam mengenai kondisi kualitas aplikasi MANCE berdasarkan fenomena empiris yang ditemukan di lapangan. Penelitian deskriptif berupaya menggambarkan suatu fenomena atau kondisi sebagaimana adanya berdasarkan data yang diperoleh dalam proses penelitian, tanpa melakukan manipulasi terhadap objek yang diteliti. Penelitian dilaksanakan dengan mengidentifikasi kondisi empiris melalui observasi awal terhadap penggunaan dan penyelenggaraan layanan informasi berbasis aplikasi MANCE. Hasil observasi awal tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi permasalahan penelitian dan menentukan data yang relevan untuk dikumpulkan. Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data dilakukan pada kondisi alamiah dengan memanfaatkan berbagai teknik seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penggunaan berbagai teknik pengumpulan data tersebut memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih mendalam dan komprehensif mengenai fenomena yang diteliti. Data penelitian selanjutnya dianalisis secara sistematis dengan mengacu pada fokus penelitian dan landasan teori yang digunakan. Analisis data kualitatif pada dasarnya dilakukan melalui proses pengorganisasian data, reduksi atau kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Proses analisis tersebut dilakukan secara berkesinambungan sejak data mulai dikumpulkan hingga diperoleh pemahaman yang memadai terhadap fenomena penelitian. Dengan demikian, analisis data tidak hanya dilakukan pada tahap akhir penelitian, tetapi berlangsung secara interaktif selama keseluruhan proses penelitian.

Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk memperoleh pemahaman mengenai kualitas aplikasi MANCE sebagai salah satu media layanan informasi

publik di Kabupaten Muara Enim. Pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan bagian dari perkembangan *e-government* yang diarahkan untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, kualitas pelayanan publik, transparansi, dan akses masyarakat terhadap informasi. Oleh karena itu, pengkajian terhadap kualitas aplikasi MANCE menjadi relevan untuk melihat sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi dapat mendukung penyediaan informasi publik dan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, penggunaan metode kualitatif deskriptif dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas aplikasi MANCE sebagai layanan informasi publik yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim. Hasil penelitian diharapkan tidak hanya memberikan deskripsi mengenai kondisi aktual kualitas aplikasi, tetapi juga menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan informasi berbasis digital. Selain itu, temuan penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dan praktis bagi pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang lebih efektif, mudah diakses, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu tahapan penting dalam proses penelitian karena menentukan kualitas dan kelengkapan data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Pengumpulan data dilakukan secara sistematis untuk memperoleh informasi yang relevan dengan fokus penelitian serta menggambarkan kondisi empiris dari objek yang dikaji. Menurut Sugiyono (2022), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Oleh karena itu, pemilihan teknik pengumpulan data harus disesuaikan dengan karakteristik penelitian, tujuan penelitian, serta kondisi objek yang diteliti. (Sugiyono, 2022)

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu kuesioner atau angket, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penggunaan beberapa teknik pengumpulan data tersebut dimaksudkan untuk memperoleh data yang lebih komprehensif mengenai kualitas aplikasi MANCE sebagai media layanan informasi Kabupaten Muara Enim pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim. Penggunaan berbagai teknik pengumpulan data juga memungkinkan peneliti memperoleh informasi dari berbagai sumber dan perspektif, sehingga data yang diperoleh dapat dibandingkan dan dikonfirmasi untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian (Creswell, 2017)

Pertama, kuesioner atau angket digunakan sebagai instrumen untuk memperoleh data mengenai persepsi dan pengalaman pengguna terhadap kualitas aplikasi MANCE sebagai media layanan informasi publik. Kuesioner disusun berdasarkan indikator atau aspek kualitas layanan yang relevan dengan fokus penelitian dan diberikan kepada responden yang memiliki pengalaman menggunakan atau berinteraksi dengan aplikasi MANCE. Data yang diperoleh melalui kuesioner digunakan untuk mengidentifikasi penilaian pengguna terhadap kualitas aplikasi, termasuk kemudahan akses, kemudahan penggunaan, kecepatan memperoleh informasi, kelengkapan informasi, serta aspek lain yang relevan dengan kualitas layanan informasi publik berbasis digital.

Kedua, wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai penyelenggaraan dan pengelolaan aplikasi MANCE. Wawancara dilakukan kepada informan yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pengelolaan layanan informasi melalui aplikasi tersebut. Melalui wawancara, peneliti dapat menggali informasi mengenai proses pengelolaan aplikasi, penyediaan dan pembaruan informasi, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan, serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik melalui aplikasi MANCE. Wawancara juga

digunakan untuk memperoleh penjelasan yang lebih mendalam terhadap temuan yang diperoleh dari hasil observasi dan kuesioner.

Ketiga, observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kondisi dan penggunaan aplikasi MANCE sebagai media layanan informasi publik. Observasi diarahkan pada berbagai aspek yang berkaitan dengan kualitas layanan aplikasi, seperti kemudahan akses, tampilan dan navigasi aplikasi, ketersediaan informasi, kemudahan pengguna dalam menemukan informasi, serta kondisi aktual penyelenggaraan layanan informasi berbasis digital. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh data empiris mengenai kondisi objek penelitian secara langsung sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih objektif mengenai kualitas aplikasi MANCE dalam mendukung pelayanan informasi kepada masyarakat.

Keempat, dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh melalui kuesioner, wawancara, dan observasi. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen dan arsip yang relevan dengan penelitian, seperti profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim, dokumen terkait penyelenggaraan layanan informasi publik, data penggunaan aplikasi, laporan kegiatan, regulasi atau kebijakan yang berkaitan dengan layanan informasi publik berbasis digital, serta dokumentasi visual aplikasi MANCE. Data dokumentasi tersebut digunakan sebagai sumber informasi pendukung sekaligus sebagai bahan untuk mengonfirmasi data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data lainnya.

Penggunaan keempat teknik pengumpulan data tersebut dilakukan secara terpadu untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kualitas aplikasi MANCE sebagai media layanan informasi publik. Kuesioner digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi pengguna, wawancara digunakan untuk menggali informasi dan pengalaman informan secara mendalam, observasi digunakan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai kondisi aktual aplikasi dan penyelenggaraan layanan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk

melengkapi serta mengonfirmasi data penelitian. Dengan memadukan beberapa teknik pengumpulan data tersebut, penelitian diharapkan dapat menghasilkan data yang lebih kaya, mendalam, dan kredibel dalam menganalisis kualitas aplikasi MANCE sebagai salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan digital di Kabupaten Muara Enim (Creswell, 2017)

2.2 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan penting dalam proses penelitian karena bertujuan mengolah, mengorganisasikan, menginterpretasikan, dan memaknai data yang telah diperoleh dari lapangan sehingga dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan sejak proses pengumpulan data dimulai hingga penelitian selesai. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu proses analisis yang dimulai dari data empiris yang diperoleh di lapangan, kemudian data tersebut diidentifikasi, dikategorikan, dan diinterpretasikan untuk menemukan pola, tema, hubungan, serta makna yang relevan dengan fokus penelitian. Dengan demikian, analisis data tidak hanya bertujuan untuk mendeskripsikan data, tetapi juga untuk membangun pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti berdasarkan fakta empiris yang ditemukan di lapangan. (Creswell, 2017)

Tahap analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian karena pada tahap ini peneliti melakukan pengolahan terhadap data yang telah diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Data yang terkumpul selanjutnya diseleksi, diorganisasikan, dikelompokkan, dan diinterpretasikan sesuai dengan fokus penelitian. Proses tersebut dilakukan agar data yang semula bersifat kompleks dan beragam dapat disusun secara sistematis sehingga menghasilkan informasi yang relevan dan mudah dipahami. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk

uraian yang logis dan sistematis agar pembaca dapat memahami fenomena penelitian serta memperoleh gambaran mengenai permasalahan yang dikaji.

Dalam penelitian ini, analisis data mengacu pada model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang terdiri atas tiga komponen utama, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing and verification*). Ketiga tahapan tersebut tidak dipahami sebagai proses yang berlangsung secara linear dan terpisah, tetapi sebagai proses yang bersifat interaktif dan berlangsung secara berulang selama proses penelitian. Peneliti dapat kembali melakukan kondensasi data ketika menemukan informasi baru, memperbarui penyajian data, serta memverifikasi kembali kesimpulan berdasarkan data tambahan yang diperoleh di lapangan. (Miles, 2014)

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan tahap awal dalam proses analisis data yang dilakukan dengan menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang diperoleh dari lapangan. Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, maupun sumber lainnya pada awalnya masih berupa data mentah yang kompleks dan belum terstruktur. Oleh karena itu, peneliti melakukan proses pemilihan dan pemusatan perhatian terhadap data yang memiliki relevansi dengan fokus penelitian. Data yang tidak berkaitan langsung dengan permasalahan penelitian disisihkan, sedangkan data yang relevan dipertahankan dan dikelompokkan berdasarkan tema atau kategori tertentu (Miles et al., 2014).

Dalam penelitian ini, proses kondensasi data dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan data pendukung lainnya yang berkaitan dengan diseminasi aplikasi MANCE dalam meningkatkan layanan informasi masyarakat di Kabupaten Muara Enim. Peneliti melakukan seleksi terhadap informasi yang relevan dengan

aspek penyelenggaraan dan diseminasi informasi melalui aplikasi MANCE, kualitas penyampaian informasi kepada masyarakat, aksesibilitas informasi, pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat, serta berbagai kendala dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim. Data yang telah dikondensasi kemudian disusun berdasarkan tema dan kategori yang sesuai dengan fokus penelitian sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan tahap analisis berikutnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah proses kondensasi data dilakukan, tahap selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan proses mengorganisasikan dan menyusun sekumpulan informasi secara sistematis sehingga memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena yang diteliti serta melakukan analisis lebih lanjut. Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk uraian naratif, matriks, tabel, bagan, jaringan, atau bentuk visual lainnya yang relevan dengan kebutuhan penelitian. Penyajian data bertujuan untuk membantu peneliti melihat pola, hubungan antarkategori, kecenderungan, serta informasi penting yang dapat digunakan sebagai dasar dalam penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014).

Dalam penelitian ini, data yang telah melalui proses kondensasi selanjutnya disajikan secara sistematis berdasarkan kategori dan tema yang telah ditentukan. Data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dikelompokkan berdasarkan aspek-aspek yang berkaitan dengan diseminasi aplikasi MANCE dan peningkatan layanan informasi masyarakat. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian deskriptif dan, apabila diperlukan, dilengkapi dengan tabel atau matriks untuk memperjelas keterkaitan antara data empiris dengan fokus penelitian. Melalui penyajian data tersebut, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi aktual diseminasi aplikasi MANCE sebagai media layanan informasi publik di Kabupaten Muara Enim.

3. Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)

Tahap terakhir dalam analisis data adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif diperoleh berdasarkan pola, tema, hubungan, dan makna yang ditemukan dari data yang telah dikondensasi dan disajikan. Penarikan kesimpulan tidak dilakukan secara langsung berdasarkan satu sumber data, tetapi melalui proses interpretasi dan verifikasi secara berkelanjutan. Kesimpulan awal yang diperoleh selama proses penelitian perlu diuji kembali dengan membandingkannya terhadap data lain yang relevan untuk memastikan konsistensi dan kredibilitas temuan penelitian (Miles et al., 2014).

Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan data yang telah diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan data pendukung lainnya. Peneliti melakukan perbandingan dan pemeriksaan silang terhadap informasi yang diperoleh dari berbagai sumber untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai diseminasi aplikasi MANCE dalam meningkatkan layanan informasi masyarakat. Proses ini dilakukan melalui triangulasi sumber dan teknik, yaitu dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari informan dengan hasil observasi serta dokumen yang tersedia. Dengan cara tersebut, kesimpulan yang dihasilkan diharapkan memiliki tingkat kredibilitas yang lebih baik dan mampu menggambarkan kondisi empiris objek penelitian secara akurat (Sugiyono, 2022)

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menggunakan tahapan analisis data yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan untuk menganalisis permasalahan mengenai diseminasi aplikasi MANCE dalam meningkatkan layanan informasi masyarakat di Kabupaten Muara Enim pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim, Provinsi Sumatera Selatan. Proses analisis dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan sejak data mulai

dikumpulkan hingga diperoleh kesimpulan akhir penelitian. Melalui tahapan analisis tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang sistematis dan mendalam mengenai pelaksanaan diseminasi aplikasi MANCE, kontribusinya terhadap peningkatan akses dan kualitas layanan informasi masyarakat, berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasinya, serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi tersebut sebagai salah satu media layanan informasi publik berbasis digital.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Diseminasi Aplikasi MANCE dalam meningkatkan layanan informasi masyarakat pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Muara Enim

Pembahasan penelitian ini berfokus pada proses diseminasi aplikasi MANCE dalam meningkatkan layanan informasi bagi masyarakat Kabupaten Muara Enim. Analisis diarahkan untuk mengidentifikasi upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim dalam memperkenalkan, menyebarluaskan, dan mendorong pemanfaatan aplikasi MANCE sebagai media layanan informasi publik berbasis digital. Penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi (Diffusion of Innovations) yang dikemukakan oleh Rogers sebagai landasan analisis. Teori ini memandang difusi inovasi sebagai proses penyebaran suatu inovasi melalui saluran komunikasi tertentu, dalam kurun waktu tertentu, kepada anggota suatu sistem sosial. Teori tersebut relevan untuk menganalisis proses diseminasi MANCE serta penerimaan dan pemanfaatannya oleh masyarakat Kabupaten Muara Enim. Analisis diseminasi MANCE didasarkan pada empat elemen utama teori Rogers (1983), yaitu inovasi, saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial. Elemen inovasi digunakan untuk melihat MANCE sebagai bentuk inovasi pelayanan informasi publik. Saluran komunikasi digunakan untuk menganalisis media dan metode yang dimanfaatkan DISKOMINFO dalam menyebarluaskan informasi mengenai MANCE. Dimensi waktu digunakan untuk melihat proses

penerimaan dan adopsi aplikasi oleh masyarakat. Sementara itu, sistem sosial digunakan untuk menganalisis respons masyarakat, baik yang telah menggunakan maupun yang belum menggunakan aplikasi MANCE. Melalui keempat elemen tersebut, penelitian ini menganalisis sejauh mana proses diseminasi aplikasi MANCE yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim mampu mendorong penerimaan dan pemanfaatan aplikasi sebagai media layanan informasi publik. Analisis ini juga diharapkan dapat mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat diseminasi MANCE sebagai dasar evaluasi dalam pengembangan layanan informasi publik berbasis digital yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Rogers, 2003)

3.1.1 Inovasi Layanan Informasi

Inovasi dalam konteks penelitian ini merujuk pada upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim dalam mengembangkan berbagai aplikasi dan layanan digital untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi dan pelayanan publik. Beberapa inovasi yang dikembangkan antara lain aplikasi MANCE (Muara Enim Center), Rumah UMKM Gerbang Serasan, dan SICERDAS (Sistem Informasi Cepat, Efisien, Responsif, dan Berintegritas). Kehadiran berbagai inovasi tersebut menunjukkan upaya pemerintah daerah dalam memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana penyebaran informasi dan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

Dalam konteks tersebut, aplikasi MANCE sebagai salah satu inovasi yang merepresentasikan Kabupaten Muara Enim diharapkan dapat menjadi pusat informasi digital bagi masyarakat. Aplikasi ini memiliki berbagai fitur yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika maupun diintegrasikan dengan layanan perangkat daerah lainnya. Dengan demikian, MANCE berpotensi menjadi media terintegrasi yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengakses berbagai layanan publik secara lebih efektif dan efisien seperti:

1. Dinas Kesehatan
2. Bagian Umum Sekretariat Daerah
3. Badan Pengelolaan Aset Daerah
4. Dinas Koperasi
5. Dinas Sosial
6. Dinas Pariwisata
7. Rumah Sakit Umum Daerah
8. Polres
9. Perusahaan Listrik Negara
10. Pemadam Kebakaran
11. Polisi Pamong Praja

Aplikasi MANCE menyediakan berbagai fitur yang dirancang untuk mendukung penyediaan layanan dan akses informasi bagi masyarakat. Pengembangan tersebut sejalan dengan sasaran strategis Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik bagi masyarakat dan badan publik. Sebagai salah satu inovasi yang menjadi ikon layanan informasi Kabupaten Muara Enim, MANCE terintegrasi dengan berbagai perangkat daerah sehingga dapat menjadi pusat layanan informasi publik yang lebih terpadu. Dalam pengembangannya, DISKOMINFO juga menyusun *roadmap* untuk memperbarui fitur, layanan, dan tampilan aplikasi secara berkelanjutan guna meningkatkan daya tarik, kemudahan akses, serta pemanfaatan MANCE oleh masyarakat.

3.1.2 Inovasi Diseminasi Aplikasi

Dalam upaya mencapai sasaran Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim, khususnya dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik bagi masyarakat dan badan publik, dilakukan kerja sama dengan berbagai media massa untuk memperluas jangkauan penyebaran informasi. Aplikasi MANCE yang dikembangkan oleh DISKOMINFO berperan sebagai pusat informasi digital yang mengintegrasikan berbagai informasi di Kabupaten Muara Enim. Oleh karena itu, diseminasi MANCE dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, brosur, surat kabar, dan

spanduk. Salah satu kegiatan diseminasi juga dilakukan melalui Expo Sriwijaya Tahun 2021 dengan memanfaatkan media banner untuk memperkenalkan berbagai inovasi layanan yang dikembangkan oleh DISKOMINFO. Berbagai strategi tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengenalan dan pemanfaatan MANCE sekaligus mendukung pencapaian sasaran keterbukaan informasi publik di Kabupaten Muara Enim.

3.1.3 Saluran Diseminasi Aplikasi Mance Berbasis Teknologi

Diseminasi aplikasi MANCE dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, khususnya media digital yang banyak digunakan oleh masyarakat. Dalam mendukung penyebaran informasi secara daring, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim memanfaatkan media sosial, seperti Facebook, Instagram, dan YouTube, sebagai sarana komunikasi publik untuk memperkenalkan MANCE dan menyampaikan informasi kepada masyarakat. Selain itu, penguatan infrastruktur jaringan melalui pemasangan *fiber optic* di sejumlah wilayah dan perangkat daerah turut mendukung keberlangsungan layanan informasi berbasis digital. Berdasarkan hasil pengamatan, saluran diseminasi yang digunakan oleh DISKOMINFO dalam memperkenalkan dan menyebarluaskan informasi mengenai MANCE meliputi *Facebook, Instagram, YouTube, dan standing PC*. Pemanfaatan berbagai saluran tersebut menunjukkan strategi komunikasi multikanal yang bertujuan memperluas jangkauan informasi, meningkatkan visibilitas MANCE, serta memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengakses layanan publik yang tersedia.

3.1.4 Media Diseminasi Yang Terbuka Untuk Seluruh Masyarakat Umum

Media diseminasi merupakan sarana strategis dalam menyampaikan informasi pemerintah kepada masyarakat. Dalam konteks digitalisasi pemerintahan, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi bagian penting dalam memperluas jangkauan layanan informasi publik. Hal ini sejalan dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menempatkan pemanfaatan TIK sebagai instrumen dalam penyelenggaraan pemerintahan dan

pemberian layanan kepada masyarakat. Dalam implementasinya di Kabupaten Muara Enim, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) memanfaatkan media digital, seperti media sosial dan media berita daring, sebagai saluran diseminasi aplikasi MANCE (Muara Enim Center). Aplikasi tersebut dikembangkan sebagai pusat informasi mengenai Kabupaten Muara Enim, yang mencakup informasi berita, pariwisata, budaya, kuliner, layanan publik, dan berbagai informasi lainnya.

Namun, efektivitas diseminasi MANCE masih menghadapi persoalan pada tingkat adopsi masyarakat. Berdasarkan data pengguna dan pengunduh aplikasi yang menunjukkan kecenderungan penurunan dari tahun ke tahun, dapat diketahui bahwa peningkatan akses masyarakat terhadap perangkat digital belum secara otomatis meningkatkan penggunaan aplikasi layanan publik. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara aksesibilitas teknologi **dan** adopsi layanan digital pemerintah. Rendahnya jumlah pengguna aktif juga mengindikasikan bahwa keberadaan aplikasi belum sepenuhnya diketahui atau belum menjadi kebutuhan utama masyarakat dalam memperoleh informasi publik. Temuan penelitian sebelumnya mengenai diseminasi MANCE juga menunjukkan bahwa rendahnya pengguna dan peminat aplikasi berkaitan dengan belum optimalnya penyebaran informasi serta kurangnya aktivitas diseminasi yang dilakukan secara berkala oleh Diskominfo.

Dengan demikian, data pengguna dan pengunduh MANCE dapat menjadi indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan strategi diseminasi digital pemerintah daerah. Penurunan jumlah pengunduh perlu dipandang bukan hanya sebagai persoalan teknis aplikasi, tetapi juga sebagai sinyal perlunya evaluasi terhadap strategi komunikasi publik, intensitas promosi, relevansi konten, dan kemudahan akses aplikasi. Diskominfo Kabupaten Muara Enim perlu mengoptimalkan pemanfaatan media sosial seperti Facebook, Instagram, dan YouTube secara konsisten dan interaktif, sekaligus mengembangkan strategi promosi yang mendorong masyarakat tidak hanya mengenal MANCE, tetapi juga mengunduh dan menggunakannya secara berkelanjutan. Dengan demikian,

keberhasilan diseminasi tidak cukup diukur berdasarkan banyaknya informasi yang disebarluaskan, tetapi juga berdasarkan tingkat keterjangkauan, pengunduhan, penggunaan aktif, dan keberlanjutan pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat.

3.1.5 Waktu Penerimaan Diseminasi Inovasi

Dimensi waktu merupakan salah satu aspek penting dalam proses difusi inovasi karena keputusan seseorang untuk menerima atau menolak suatu inovasi tidak terjadi secara spontan, melainkan melalui proses yang berlangsung secara bertahap. Dalam konteks penerimaan inovasi aplikasi MANCE (Muara Enim Center) yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim, keputusan masyarakat untuk mengunduh dan menggunakan aplikasi dapat dipengaruhi oleh proses pengenalan, pemahaman, ketertarikan, hingga munculnya keyakinan bahwa aplikasi tersebut memberikan manfaat. Dengan demikian, penerimaan inovasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi juga oleh lamanya waktu yang dibutuhkan masyarakat untuk mengenal, mengevaluasi, dan memutuskan penggunaan inovasi tersebut.

Proses tersebut menunjukkan bahwa diseminasi aplikasi MANCE membutuhkan strategi komunikasi yang dilakukan secara berkelanjutan. Penyebaran informasi melalui berbagai saluran komunikasi, baik komunikasi interpersonal maupun media massa dan media digital, dapat mempercepat proses pengenalan dan penerimaan inovasi oleh masyarakat. Informasi yang diterima secara berulang melalui media sosial, media berita daring, maupun komunikasi antarindividu dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan MANCE dan membentuk persepsi terhadap manfaat yang ditawarkan. Dalam konteks ini, ketertarikan informan untuk mengunduh aplikasi karena layanan yang tersedia menunjukkan bahwa keputusan penerimaan inovasi berkaitan erat dengan persepsi masyarakat terhadap manfaat dan relevansi aplikasi dengan kebutuhan mereka.

Namun, apabila dianalisis berdasarkan data yang diperoleh dari Diskominfo Kabupaten Muara Enim, terdapat kecenderungan penurunan jumlah pengguna atau pengunduh MANCE dari tahun ke tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa waktu

yang telah berlalu sejak aplikasi diperkenalkan belum sepenuhnya menghasilkan peningkatan adopsi secara berkelanjutan. Dengan kata lain, bertambahnya usia suatu inovasi tidak secara otomatis menyebabkan semakin banyak masyarakat yang menerima dan menggunakannya. Penurunan tersebut dapat menjadi indikasi bahwa proses diseminasi belum mampu mempertahankan perhatian masyarakat atau mendorong calon pengguna untuk bergerak dari tahap mengetahui inovasi menuju tahap penggunaan secara aktual dan berkelanjutan.

Dalam perspektif teori difusi inovasi, kondisi tersebut memperlihatkan pentingnya pengelolaan waktu dalam proses adopsi. Masyarakat memiliki kecepatan yang berbeda dalam menerima inovasi, sehingga strategi diseminasi perlu disesuaikan dengan karakteristik kelompok penerima. Sebagian masyarakat dapat menerima MANCE dengan cepat karena telah memperoleh informasi dan merasakan manfaat layanan yang tersedia, sedangkan kelompok lainnya mungkin membutuhkan waktu lebih panjang untuk mengenal dan mempertimbangkan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, keberhasilan diseminasi tidak cukup hanya dilihat dari seberapa lama aplikasi telah diperkenalkan, tetapi juga dari kemampuan pemerintah dalam mempertahankan komunikasi dan membangun pengalaman positif pengguna selama proses adopsi berlangsung.

Dengan demikian, waktu penerimaan inovasi MANCE dapat dipahami sebagai proses dinamis yang berlangsung sejak masyarakat pertama kali memperoleh informasi mengenai aplikasi, kemudian mengenal dan memahami manfaatnya, membentuk ketertarikan, mengambil keputusan untuk mengunduh, hingga menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Penurunan jumlah pengunduh dari tahun ke tahun menjadi indikator penting yang perlu dievaluasi oleh Diskominfo Kabupaten Muara Enim. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penguatan strategi diseminasi secara berkelanjutan melalui kombinasi saluran media dan komunikasi interpersonal, disertai penyampaian informasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Dengan strategi tersebut, diseminasi MANCE diharapkan tidak berhenti pada tahap penyampaian informasi, tetapi mampu mempercepat

proses penerimaan inovasi dan meningkatkan keberlanjutan penggunaan aplikasi sebagai media layanan informasi publik di Kabupaten Muara Enim.

3.1.6 Pengguna Aplikasi Mance

Masyarakat merupakan sasaran utama pengembangan aplikasi MANCE (Muara Enim Center) yang diinisiasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim. Pengembangan aplikasi ini didasarkan pada kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan layanan publik yang mudah diakses. Dalam perspektif difusi inovasi Everett M. Rogers, keberhasilan suatu inovasi tidak hanya ditentukan oleh karakteristik inovasi itu sendiri, tetapi juga oleh karakteristik penerima inovasi (*adopter*) serta sejauh mana inovasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan manfaat nyata bagi pengguna. Oleh karena itu, masyarakat sebagai pengguna MANCE memiliki posisi penting dalam menentukan keberhasilan proses difusi inovasi digital pemerintah daerah.

Berdasarkan hasil penelitian, pengguna aplikasi MANCE sebagian besar berada pada kelompok usia produktif, yaitu 15–64 tahun. Karakteristik tersebut secara potensial merupakan kelompok yang memiliki kemampuan relatif baik dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi digital. Namun, jumlah pengguna aktif yang hanya mencapai 107 orang, dibandingkan dengan jumlah pengunduh yang mencapai kurang lebih 1.000 orang, menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara **adopsi awal** dan **pemanfaatan berkelanjutan**. Secara sederhana, hanya sekitar 10,7% dari jumlah pengunduh yang tercatat sebagai pengguna aktif. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan MANCE dalam menarik masyarakat untuk mengunduh aplikasi belum sepenuhnya diikuti oleh keberhasilan mempertahankan penggunaan secara rutin.

Dalam perspektif teori Rogers, kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses difusi inovasi MANCE belum sepenuhnya berhasil melewati tahap *implementation* dan *confirmation*. Masyarakat mungkin telah mencapai tahap *knowledge* setelah mengetahui keberadaan aplikasi melalui rekomendasi teman dan media sosial, khususnya Instagram, kemudian mengambil keputusan untuk mengunduh aplikasi. Akan tetapi, keputusan mengunduh belum secara otomatis menghasilkan

penggunaan yang berkelanjutan. Dengan demikian, persoalan utama MANCE tidak hanya terletak pada bagaimana masyarakat mengetahui dan mengunduh aplikasi, tetapi juga bagaimana pemerintah mampu mempertahankan minat dan menciptakan alasan yang kuat bagi pengguna untuk kembali membuka aplikasi secara rutin.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa rekomendasi dari teman dan informasi yang diperoleh melalui Instagram menjadi salah satu saluran komunikasi yang memperkenalkan MANCE kepada masyarakat. Temuan ini memperlihatkan pentingnya peran komunikasi interpersonal dan media sosial dalam proses difusi inovasi. Informasi yang diperoleh melalui rekomendasi orang lain dapat meningkatkan kepercayaan dan ketertarikan calon pengguna, sedangkan media sosial berperan dalam memperluas jangkauan informasi mengenai keberadaan aplikasi. Namun demikian, keberhasilan saluran komunikasi dalam menarik masyarakat untuk mengunduh aplikasi perlu diikuti dengan kualitas pengalaman pengguna yang baik agar proses adopsi dapat berlanjut pada penggunaan secara aktif.

Dari perspektif pengguna, MANCE dinilai memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi dan layanan yang berkaitan dengan Kabupaten Muara Enim. Akan tetapi, terdapat sejumlah faktor yang menghambat intensitas penggunaan aplikasi. Informasi atau berita yang disajikan dinilai kurang menarik, tampilan aplikasi masih sederhana, pembaruan informasi relatif lambat, dan jenis layanan yang tersedia masih terbatas. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat cenderung membuka aplikasi hanya ketika memiliki kebutuhan atau kepentingan tertentu. Dengan kata lain, MANCE belum sepenuhnya menjadi bagian dari kebiasaan masyarakat dalam memperoleh informasi sehari-hari. Rendahnya frekuensi penggunaan ini menunjukkan bahwa nilai manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) belum cukup kuat untuk mendorong keterlibatan pengguna secara berkelanjutan.

Temuan tersebut menjadi penting karena dalam proses difusi inovasi, penerimaan terhadap suatu inovasi sangat dipengaruhi oleh persepsi pengguna

terhadap keunggulan relatif dan manfaat inovasi dibandingkan dengan alternatif yang telah tersedia. Masyarakat saat ini memiliki banyak pilihan sumber informasi, terutama melalui media sosial dan platform berita digital. Apabila MANCE menyajikan informasi yang lambat diperbarui, kurang menarik secara visual, dan memiliki layanan yang terbatas, maka pengguna memiliki sedikit alasan untuk menjadikan aplikasi tersebut sebagai sumber informasi utama. Dalam konteks ini, persaingan MANCE bukan hanya dengan aplikasi pemerintah lainnya, tetapi juga dengan berbagai platform digital yang mampu menyediakan informasi secara lebih cepat, aktual, interaktif, dan menarik. Kesenjangan antara jumlah pengunduh dan pengguna aktif menjadi indikator kritis yang menunjukkan bahwa strategi diseminasi MANCE perlu diarahkan tidak hanya pada peningkatan jumlah unduhan, tetapi juga pada peningkatan retensi dan keterlibatan pengguna. Diseminasi yang efektif seharusnya mampu mengantarkan masyarakat dari tahap mengetahui inovasi, mencoba menggunakan, hingga membentuk kebiasaan penggunaan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pembaruan aplikasi perlu dilakukan secara menyeluruh, baik dari aspek tampilan antarmuka, kecepatan pembaruan informasi, variasi layanan, maupun kualitas dan relevansi konten.

Dengan demikian, permasalahan utama dalam difusi inovasi MANCE dapat dipahami sebagai adanya kesenjangan antara penerimaan awal dan adopsi berkelanjutan. Jumlah pengunduh yang relatif tinggi menunjukkan bahwa proses pengenalan dan diseminasi inovasi telah mencapai sebagian masyarakat, tetapi jumlah pengguna aktif yang jauh lebih rendah menunjukkan bahwa inovasi tersebut belum sepenuhnya berhasil mempertahankan keterlibatan pengguna. Oleh sebab itu, Diskominfo Kabupaten Muara Enim perlu memfokuskan strategi pengembangan MANCE pada kebutuhan nyata masyarakat dengan menghadirkan informasi yang lebih aktual, tampilan yang lebih menarik, layanan yang lebih beragam, serta pembaruan konten secara konsisten. Perbaikan tersebut penting agar MANCE tidak hanya dipandang sebagai aplikasi yang pernah diunduh, tetapi berkembang menjadi platform informasi dan layanan publik digital yang benar-benar digunakan dan dibutuhkan masyarakat Kabupaten Muara Enim secara berkelanjutan.

3.1.7 Masyarakat Tidak Mengetahui Aplikasi Mance

DISKOMINFO meluncurkan Mance sebagai smart brand dengan harapan seluruh masyarakat dapat menggunakan Mance. Agar layanan yang di buat dapat berjalan dengan baik dan tidak sia-sia. Banyak masyarakat ketika ditanya aplikasi mance seperti bertanya kembali ada ya aplikasi Muara Enim Yang terjadi dilapangan tidak sesuai harapan DISKOMINFO banyaknya masyarakat yang belum tahu tentang Mance dapat dilihat juga dari jumlah pengunduh di playstore hanya kurang lebih 1000 pengunduh kalo dibandingkan dengan jumlah penduduk Kabupaten Muara Enim yaitu berjumlah sekitar 168.762 bahkan 10% nya saja belum mengunduh Mance. Dilihat juga dari grafik setiap tahunnya banyak terjadi penurunan yang mengunduh Mance itu terbukti masyarakat masih banyak yang tidak mengetahui Mance ini.

3.2 Faktor Penghambat Diseminasi

Setelah melakukan penelitian pada DISKOMINFO Dalam penyebaran Mance hal-hal apa saja yang menjadi faktor penghambat. Hambatanhanbanatan tersebut menjadi perhatian DISKOMINFO nantinya untuk melakukan diseminasi Mance menjadi lebih banyak yang menggunakan. Informasi mengenai faktor Penghambat didapatkan menggunakan implementasi kebijakan public mempunyai beberapa faktor penghambat sebagai berikut:

1. Isi Kebijakan Kurangnya berhasilnya Kebikjkan diseminasi Mance yang dilakukan DISKOMINFO dapat dilihat dari kurangnya ketertarikan masyarakat terhadap mance, karena kurangnya promosi berkelanjutan DISKOMINFO dalam melakukan diseminasi Mance seperti banyak saluran media yang tidak aktif lagi di gunakan lagi oleh DISKOMINFO, dan juga promosi secara langsung dilakukan hanya ketika ada acara daerah yang diikuti Kabupaten Muara Enim.
2. Informasi DISKOMINFO sebagai pemilik Mance urang berperan aktif dalam menyebarkan Mance. Inovasi diseminasi pun hanya dilakukan di awal tidak dilakukan rutin bahkan berkelanjutan. Bisa kita lihat dari bagaimana

- informasi dari DISKOMINFO kurang tersampaikan kepada masyarakat sehingga berdampak pada kurangnya minat masyarakat terhadap Mance.
3. Dukungan Diseminasi Mance akan sangat sulit apabila tidak adanya dukungan kuat dari pemegang inovasi. Terlihat kurangnya dukungan dari DISKOMINFO sebagai pencipta Mance tidak adanya penyebaran secara berkelanjutan yang tiap tahunnya di buat. Tidak adanya fokus terhadap penyebaran yang dilakukan dibuktikan dengan kurang update media sosial disemiansi Mance.
 4. Pembagian Potensi Potensi yang ada di wilayah Kabupaten Muara Enim kurang DISKOMINFO perdayakan seperti telah banyaknya jaringan fiber optic yang dapat menunjang promosi Mance melalui media internet. Kita lihat dari teori diatas dapat disimpulkan kurangnya peran aktif DISKOMINFO dalam diseminasi Mance yang membuat diseminasi dari Mance kurang berhasil. suatu kebijakan akan menjadi efektif apabila dilaksanakandengan berkelanjutan dan mempunyai dampak besar kepada masyarakat. Maka perlunya peran aktif DISKOMINFO untuk melakukan diseminasi Mance berkelanjutan supaya bertambahnya minat masyarakat terhadap Mance.
 5. Kurangnya Sosialisasi pada Masyarakat yang berakibat pelaksanaan pemilihan kepala desa tidak luput dari keaktifan dari masyarakat desa dalam menanggapi kegiatan tersebut. Tetapi sering ditemukannya fenomena dimana masyarakat tidak tahu akan adanya maupun tidak tahu mengenai pelaksanaan pemilihan kepala desa yang terjadi di desa mereka.
 6. Tidak berjalanya sensus penduduk di Desa Siraja Hutagalung. Sensus penduduk yang tidak berjalan baik juga sering menjadi penghambat dalam pelaksanaan pemilihan kepala desa. Hal ini tentu saja berpengaruh kepada proses pelaksanaan pemilihan kepala desa. Kurang berjalannya dengan baik pelaksanaan sensus pasti sangat berpengaruh dalam pendataan masyarakat yang memiliki hak memilih. Contoh dari pengaruh tidak berjalan baiknya sensus masyarakat adalah, tidak terdaftarnya masyarakat yang seharusnya sudah memiliki hak untuk memilih dalam pemilihan kepala desa. Fenomena

ini sering terjadi dalam pemilihan. Hal ini lah yang membuat partisipasi dari masyarakat semakin berkurang. Contoh lainnya adalah terdapatnya masyarakat yang sudah meninggal sebagai pemilih dalam pemilihan kepala desa. Hal ini tentu menjadi kerugian dalam pemilihan kepala desa karena dengan terjadinya hal tersebut dapat membuat elit politik memanfaatkan keadaan dengan mengambil suara masyarakat yang sudah meninggal untuk memperkuat dukungan suaranya. Tentu hal tersebut mencederai proses pelaksanaan pemilihan. Tidak berjalannya sensus dengan baik dapat terjadi karena beberapa hal, yaitu luas dari wilayah desa dibandingkan dengan perangkat desa, perangkat desa yang kurang baik dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya dan kesadaran dari masyarakat untuk mengikuti seluruh rangkaian kegiatan di desa. Hal ini perlunya ada kesadaran dari masyarakat dan tentunya dari pemerintah desa sendiri agar berjalannya sensus dengan baik dan tidak mempengaruhi proses berjalannya pemilihan kepala desa

3.3. Upaya DISKOMINFO Melakukan Deseminasi

Dalam melihat upaya dari DISKOMINFO melakukan diseminasi Mance penulis menggunakan 3 faktor upaya sebagai berikut:

1. Isi Kebijakan Kebijakan yang dilakukan oleh DISKOMINFO untuk melakukan penguatan diseminasi Mance agar berjalan lebih baik. Diseminasi melalui saluran media sosial facebook, Instagram dan youtube. Diseminasi Mance juga dilakukan melalui pemasangan spanduk dan Standing PC di event acara yang Kabupaten Muara Enim ikuti. Melakukan penguatan sinyal di berbagai perangkat daerah dan wilayah Kabupaten Muara Enim.
2. Informasi Penyampaian informasi diseminasi mance telah dilakukan di berbagai media sosial seperti facebook, Instagram, dan youtube. Informasi yang disampaikan harus dibuat menarik agar mengundang minat Masyarakat terhadap informasi yang disampaikan.

3. Dukungan DISKOMINFO memiliki hak untuk melakukan dukungan pada setiap inovasi yang dibuat oleh Diskominfi sendiri seperti Mance agar dikenal oleh seluruh kalangan masyarakat. Dukungan yang diberikan Kominfo melakukan promosi diberbagai media dan dilakukanya promosi secara langsung dengan memasang spanduk dan Standing PC Mance di setiap event Kabupaten Muara Enim. Pembagian Potensi Potensi yang dapat dimanfaatkan oleh DISKOMINFO adalah fiber optic yang hampir tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Muara Enim Hal itu dapat melancarkan diseminasi Mance untuk tersampaikan kepada masyarakat Muara Enim Kabupaten Muara Enim. DISKOMINFO juga dapat memanfaatkan era sosial media pada sekarang ini agar dapat terpromosi dengan baik Mance. Dari teori diatas upaya yang dilakukan DISKOMINFO sudah dilakukanakan tetapi masih belum maksimal. masih kurangnya pembaharuan yang dilakukan DISKOMINFO sehingga belum bisa tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Padahal sudah bagus inovasi yang dibuat DISKOMINFO untuk melakukan diseminasi Mance bisa dapat dilihat oleh masyarakat banyak dari diseminasi melalui media sosial.

Terkait dengan permasalahan diseminasi Aplikasi MANCE dalam meningkatkan layanan informasi kepada masyarakat, penelitian ini berlandaskan pada Peraturan Bupati Muara Enim Nomor 36 Tahun 2019 tentang Masterplan 26 Muara Enim Smart Regency, khususnya dalam upaya pengembangan sarana telekomunikasi yang bertujuan untuk memperluas dan mempercepat arus informasi kepada masyarakat. Keberadaan Aplikasi MANCE diharapkan dapat menjadi salah satu sarana digital yang mendukung penyebaran informasi publik secara lebih efektif, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat Kabupaten Muara Enim.

Penelitian ini menganalisis proses diseminasi Aplikasi MANCE dalam meningkatkan layanan informasi masyarakat dengan menggunakan teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (1983). Teori tersebut menjelaskan bahwa proses difusi inovasi terdiri atas empat elemen utama, yaitu inovasi, saluran

komunikasi, waktu, dan sistem sosial. Keempat elemen tersebut digunakan sebagai landasan analisis untuk memahami bagaimana proses diseminasi Aplikasi MANCE berlangsung, bagaimana informasi mengenai aplikasi tersebut disampaikan kepada masyarakat, serta bagaimana proses penerimaan dan pemanfaatan aplikasi sebagai media layanan informasi publik.

Penelitian ini difokuskan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim sebagai instansi yang memiliki peran dalam pengelolaan dan pengembangan Aplikasi MANCE. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi berbagai faktor yang menjadi penghambat dalam proses diseminasi Aplikasi MANCE kepada masyarakat. Selain mengidentifikasi faktor-faktor penghambat tersebut, penelitian ini juga mengkaji berbagai upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim dalam mengoptimalkan proses diseminasi Aplikasi MANCE agar dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi publik.

Dengan demikian, fokus penelitian ini adalah diseminasi Aplikasi MANCE dalam meningkatkan layanan informasi masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan diseminasi Aplikasi MANCE, faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun menghambat proses diseminasi, serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim dalam meningkatkan efektivitas penyebaran dan pemanfaatan Aplikasi MANCE sebagai sarana layanan informasi publik berbasis digital.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis pada bab sebelumnya melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai Diseminasi Aplikasi Muara Enim Center (MANCE) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a) Diseminasi Aplikasi MANCE yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim telah dilaksanakan melalui berbagai upaya, baik dalam bentuk pengembangan inovasi aplikasi maupun pemanfaatan berbagai saluran komunikasi. Pengembangan aplikasi dilakukan melalui penyusunan *roadmap* MANCE sebagai bentuk inovasi dan upaya pembaruan aplikasi agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan layanan informasi masyarakat. Sementara itu, proses penyebarluasan informasi mengenai MANCE dilakukan melalui berbagai media sosial, seperti Facebook, Instagram, dan YouTube. Selain media sosial, DISKOMINFO juga memanfaatkan *standing PC* sebagai salah satu sarana teknologi dan media pendukung untuk memperkenalkan serta memperlihatkan penggunaan Aplikasi MANCE kepada masyarakat. Meskipun demikian, pelaksanaan diseminasi Aplikasi MANCE belum berjalan secara optimal. Hal tersebut terlihat dari masih rendahnya minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi dan terbatasnya jumlah pengguna MANCE. Salah satu faktor yang memengaruhi kondisi tersebut adalah belum konsistennya pengelolaan saluran diseminasi yang telah tersedia. Pemanfaatan media sosial sebagai saluran komunikasi belum dilakukan secara rutin, konsisten, dan berkelanjutan. Konten yang telah dipublikasikan juga belum sepenuhnya ditindaklanjuti dengan strategi komunikasi yang berkesinambungan. Kondisi ini menyebabkan informasi mengenai MANCE belum mampu menjangkau masyarakat secara luas dan berkelanjutan.
- b) Faktor penghambat dalam pelaksanaan diseminasi Aplikasi MANCE pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia yang secara khusus berfokus pada pengelolaan dan pengembangan saluran diseminasi. Keterbatasan jumlah pegawai menyebabkan pengelolaan media sosial, khususnya Facebook, Instagram, dan YouTube, belum dapat dilakukan secara optimal dan berkelanjutan. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya intensitas penyampaian informasi mengenai MANCE kepada masyarakat sehingga

keberadaan dan manfaat aplikasi belum sepenuhnya diketahui oleh masyarakat Kabupaten Muara Enim.

- c) Upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muara Enim dalam meningkatkan diseminasi Aplikasi MANCE diarahkan pada optimalisasi saluran diseminasi yang telah tersedia. Upaya tersebut dilakukan dengan meningkatkan fokus terhadap pengelolaan media sosial sebagai sarana utama penyebarluasan informasi mengenai MANCE kepada masyarakat. Optimalisasi tersebut perlu dilakukan melalui pengelolaan konten yang lebih terencana, konsisten, dan berkelanjutan sehingga informasi mengenai MANCE dapat disampaikan secara lebih luas dan efektif. Dengan adanya penguatan pada saluran diseminasi, diharapkan tingkat pengetahuan, kesadaran, dan minat masyarakat untuk mengakses serta menggunakan Aplikasi MANCE dapat meningkat sehingga tujuan pengembangan MANCE sebagai sarana layanan informasi publik berbasis digital dapat tercapai secara lebih optimal.

5. Daftar Pustaka

- Afrilia, U. A., Mumpuni, A. P., Asy'ary, H., Muhdiarta, U., Mayasari, Y., & Anangkota, M. (2024). Transforming Public Services: The Role Of Digital Innovation In Indonesian Municipal Governance. *VISIONER Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 16 (1). 10.54783/jv.v16i1.1043.
- Arya Saputra, D., & Amalia Suryani, P. (2026). Digitalization of Local Public Services: An Effectiveness Assessment of Community Satisfaction. *Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 73–82. <https://doi.org/10.51903/1kv7jq35>
- Ciancarini, P., Giancarlo, R., & Grimaudo, G. (2023). Digital Transformation in the Public Administrations: a Guided Tour For Computer Scientists. *arXiv*. <http://arxiv.org/abs/2305.05551>
- Creswell, J. W. and C. J. D. (2017). Research design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. *Sage Publications*.
- Dewi, E. K., Muhaemin, Y., Sitompul, G. A., Parinduri, R. Y., & Rika, M. (2025). Digital Transformation in Public Services: Evaluation of E-Government Implementation in Indonesia. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(4). <https://doi.org/10.5281/zenodo.17475222>.

- Indar, I. N., Razi, D. F., Atmansyah, L., Yani, A. A., & Ismail, N. (2024). Digital Transformation of Public Services: An Analysis of the Effectiveness of Online Services at the Local Government Level. *Journal of Digital Sociohumanities*, 1(2), 92–101. <https://doi.org/10.25077/jds.1.2.92-101.2024>
- Miles, M. B. and H. A. M. and S. J. (2014). Qualitative Data Analysis. *Sage Publications*.
- Miranda, M., Pereda, M., Sánchez, A., & Estrada, E. (2024). Indirect social influence and diffusion of innovations: An experimental approach. *arXiv*. <http://arxiv.org/abs/2407.01106>
- Nazir, M. (2014). Metode Penelitian. *Bogor: Ghalia Indonesia*.
- Purwanto. (2024). Hambatan Utama Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Aktual STIE Trisna Negara*, 22(1), 13–21.
- Rogers, E. (2003). "Diffusion of Innovations 5th." *New York: Free Press; London: Collier Macmillan*.
- Strauss, A. and C. J. (1990). Basics of Qualitative Research. *Sage Publications*.
- Sugiyono, D. (2022). Metode Penelitian Kualitatif. *Alfabeta*.



© 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).