

DIFUSI INOVASI *SMART* KAMPUNG MANIS SEBAGAI BENTUK KOMUNIKASI DIGITAL *SMART CITY*

Nabila Shofaa¹, Bachruddin Ali Akmad²

Universitas Lambung Mangkurat^{1,2}

Lalashafaa@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui komunikasi digital yang diterapkan melalui program *Smart* Kampung Manis dalam penguatan *Smart City* serta penerimaan masyarakat terhadap layanan digital tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif eksploratif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi struktur, dan dokumentasi. Analisis penelitian menggunakan Teori Difusi Inovasi dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT-2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Smart* Kampung Manis mampu memperlancar pelayanan publik dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi. Proses difusi inovasi berjalan melalui berbagai saluran komunikasi, namun implementasinya belum optimal karena keterbatasan infrastruktur jaringan, koordinasi antar instansi, dan sumber daya manusia. Masyarakat menunjukkan respon positif terhadap kemudahan dan manfaat layanan, meskipun keberlanjutan penggunaan masih dipengaruhi oleh dukungan teknis dan ketersediaan sumber daya manusia.

Kata Kunci: Difusi Inovasi, Komunikasi Digital, *Smart City*, *Smart* Kampung Manis, UTAUT-2.

ABSTRACT

This study aims to examine the digital communication implemented through the Smart Kampung Manis program in strengthening Smart City and to analyze public acceptance of the digital services. The research used a qualitative approach with a descriptive exploratory type. Data collection techniques included observation, semi-structured interviews, and documentation. The analysis employed the Diffusion of Innovation Theory and Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT-2). The results show that Smart Kampung Manis has improved public services and facilitated community access to administrative services. However, its implementation has not been optimal due to limited network infrastructure, lack of inter-agency coordination, and limited human resources. The community showed positive responses toward the convenience and benefits of the digital services provided.

Keywords: *Diffusion Of Innovation, Digital Communication, Smart City, Smart Kampung Manis, UTAUT-2.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai persoalan, seperti prosedur yang rumit, birokrasi yang lambat, kurangnya transparansi, serta rendahnya responsivitas aparat pemerintah. Kondisi tersebut mendorong munculnya berbagai keluhan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah, termasuk di Kalimantan Selatan. Data Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa laporan terkait pelayanan publik terus meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2024 tercatat sebanyak 10.846 laporan pengaduan pelayanan publik dengan pemerintah daerah menjadi instansi yang paling banyak dilaporkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di tingkat daerah masih memerlukan perbaikan, terutama dalam aspek efektivitas pelayanan, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis digital sebagai upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Pemanfaatan teknologi dalam tata kelola pemerintahan berkembang melalui konsep *Electronic Government (e-government)* dan *Smart City*. Program Gerakan Menuju 100 *Smart City* menjadi salah satu upaya pemerintah Indonesia dalam mendorong pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pengembangan daerah. Dalam hal ini, pemerintah daerah dituntut untuk mampu menghadirkan inovasi pelayanan

yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik secara cepat dan transparan.

Kabupaten Banjar merupakan salah satu daerah yang mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui Program *Smart Kampung Manis*. Program ini diatur dalam Peraturan Bupati Banjar Nomor 45 Tahun 2021 tentang Integrasi Program Kerja Berbasis Desa/Kelurahan Melalui *Smart Kampung Manis*. *Smart Kampung Manis* merupakan layanan berbasis *website* yang bertujuan mempermudah masyarakat desa dan kelurahan dalam mengakses pelayanan administrasi secara digital. Program ini menjadi bagian dari implementasi *Smart City* di Kabupaten Banjar melalui pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Meskipun demikian, implementasi *Smart Kampung Manis* belum berjalan optimal. Hingga saat ini, jumlah desa dan kelurahan yang aktif memanfaatkan layanan tersebut masih terbatas dibandingkan jumlah keseluruhan desa dan kelurahan di Kabupaten Banjar. Selain itu, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan jaringan internet, kurangnya koordinasi antar instansi, keterbatasan sumber daya manusia, serta sosialisasi program yang belum maksimal. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan program dengan pelaksanaan di lapangan sehingga proses difusi inovasi belum sepenuhnya berjalan secara efektif.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *Smart City* dipengaruhi oleh komunikasi pemerintah, kesiapan infrastruktur, dan dukungan sumber daya manusia. Penelitian Mark Davidson Junior (2023)

mengenai strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mewujudkan *Smart governance* di Kota Makassar menemukan bahwa implementasi layanan digital menghadapi hambatan berupa keterbatasan anggaran, hambatan teknis, dan resistensi birokrasi. Sementara itu, penelitian Rofpi & Tukiman (2024), menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi digital dalam mendukung *Smart City* dipengaruhi oleh dukungan sumber daya manusia dan sarana prasarana yang memadai. Berdasarkan penelitian tersebut, terlihat bahwa komunikasi dan proses difusi inovasi memiliki peran penting dalam keberhasilan implementasi layanan digital pemerintah.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis proses difusi inovasi *Smart Kampung Manis* sebagai bentuk komunikasi digital *Smart City* di Kabupaten Banjar serta mengetahui penerimaan masyarakat terhadap layanan digital tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dalam pengembangan kajian komunikasi pemerintahan, khususnya terkait difusi inovasi dan pelayanan publik digital. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Banjar dalam meningkatkan efektivitas implementasi *Smart Kampung Manis* sebagai layanan publik berbasis digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif eksploratif dalam menganalisis dan menggambarkan proses difusi inovasi *Smart Kampung Manis* sebagai bentuk komunikasi

digital *Smart City* di Kabupaten Banjar.

Jenis sumber data yang digunakan meliputi profil program *Smart Kampung Manis*, pelaksanaan pelayanan digital, proses komunikasi antar instansi, serta pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut.

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Program *Smart Kampung Manis* yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Banjar sebagai salah satu implementasi *Smart City* melalui pelayanan publik berbasis komunikasi digital di tingkat desa dan kelurahan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah observasi, wawancara semi struktur, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada pihak Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Banjar, perangkat desa dan kelurahan, operator *Smart Kampung Manis*, serta masyarakat pengguna layanan. Peneliti melakukan analisis data melalui tahapan kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan (conclusions drawing). Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi informan dan triangulasi metode.

Peneliti melakukan penelitian di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Banjar, Kantor Desa Sungai Sipai, serta Kantor Kelurahan Sekumpul. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara semi struktur, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil wawancara semi struktur yang dilakukan, peneliti mengambil 5

informan kunci yaitu Cornelius Kristiyanto, S.Si., M.Si selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan *E-Government* Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Banjar, Jasri, S.Sos., M.AP selaku Pembakal Desa Sungai Sipai, Abdullah, S.Pd.I selaku Lurah Sekumpul, Roziqa, S.M selaku Operator *Smart* Kampung Manis Desa Sungai Sipai, dan Rosita Aulia Rahmini, S.M selaku Operator *Smart* Kampung Manis Kelurahan Sekumpul. Selain itu, peneliti juga mengambil 2 informan pendukung yaitu Masdiana selaku masyarakat Desa Sungai Sipai dan Zajuli Noor selaku masyarakat Kelurahan Sekumpul sebagai pengguna layanan *Smart* Kampung Manis.

Penelitian ini dilengkapi dengan dokumentasi berupa foto kegiatan, dokumen program *Smart* Kampung Manis, serta data pendukung lainnya yang berkaitan dengan implementasi pelayanan digital di Kabupaten Banjar. Peneliti mendeskripsikan hasil penelitian dengan mengacu pada identifikasi masalah yang diajukan, yaitu bagaimana proses difusi inovasi *Smart* Kampung Manis sebagai bentuk komunikasi digital *Smart City* di Kabupaten Banjar. Pelaksanaan *Smart* Kampung Manis dianalisis berdasarkan tahapan difusi inovasi menggunakan Teori Difusi Inovasi dari Everett M. Rogers serta *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT-2) dari Venkatesh untuk melihat penerimaan masyarakat terhadap layanan yang diterapkan.

HASIL PENELITIAN

Difusi Inovasi

Pelaksanaan Inovasi *Smart* Kampung Manis

Program *Smart* Kampung Manis diposisikan sebagai inovasi pelayanan publik desa dan kelurahan di Kabupaten Banjar karena sebelumnya belum terdapat layanan administrasi berbasis digital di tingkat desa dan kelurahan. Inovasi ini menghadirkan perubahan dalam mekanisme pelayanan surat-menyurat yang sebelumnya dilakukan secara manual dan bergantung pada kehadiran pembakal atau lurah di kantor menjadi layanan berbasis digital.

Saluran Komunikasi Pelaksanaan *Smart* Kampung Manis

Berbagai saluran komunikasi digunakan dalam menyosialisasikan *Smart* Kampung Manis kepada pemerintah desa, kelurahan, dan masyarakat. Komunikasi interpersonal dilakukan melalui rapat koordinasi, forum pertemuan, dan dialog langsung dengan aparat desa. Dalam implementasinya, pendekatan komunikasi yang digunakan bersifat persuasif karena penerapan *Smart* Kampung Manis tidak diwajibkan kepada seluruh desa dan kelurahan. Selain komunikasi langsung, DKISP memanfaatkan media sosial Instagram dan pemberitaan media *online* sebagai sarana sosialisasi kepada masyarakat luas. Pada tingkat desa dan kelurahan, proses difusi inovasi dilakukan melalui pendampingan langsung kepada masyarakat yang datang ke kantor desa serta melalui grup *WhatsApp* RT/RW untuk memberikan informasi dan arahan penggunaan layanan digital.

Jangka Waktu dalam Pelaksanaan *Smart* Kampung Manis

Pelaksanaan *Smart* Kampung Manis di Kabupaten Banjar berlangsung secara bertahap sejak tahun 2021 hingga 2026. Pada tahap awal, *Smart* Kampung Manis dikembangkan dalam bentuk anjungan layanan digital yang ditempatkan di kantor desa dan kelurahan sebagai sarana pengenalan pelayanan publik berbasis digital kepada aparat desa dan masyarakat. Seiring proses evaluasi dan masukan dari operator desa dan kelurahan, sistem kemudian dikembangkan menjadi layanan berbasis website untuk meningkatkan fleksibilitas dan kemudahan akses pelayanan. Proses adopsi inovasi tidak berlangsung secara instan karena aparat desa memerlukan waktu untuk mempelajari dan menyesuaikan penggunaan sistem. Keterbatasan waktu pelatihan menyebabkan proses adaptasi belum sepenuhnya optimal sehingga aparat desa masih membutuhkan pelatihan lanjutan untuk memahami fitur layanan secara maksimal. Saat ini terdapat 46 Desa dan 1 Kelurahan tetapi belum mencapai 50% dari total desa dan kelurahan di Kabupaten Banjar

Sistem Sosial Pelaksanaan *Smart* Kampung Manis

Sistem sosial dalam pelaksanaan *Smart* Kampung Manis di Kabupaten Banjar melibatkan berbagai perangkat daerah dan masyarakat sebagai pengguna layanan digital. Secara normatif, pelaksanaan program ini diatur dalam Peraturan Bupati Banjar Nomor 45 Tahun 2021 yang melibatkan lintas SKPD, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Bappedalitbang, Dinas Kesehatan, serta Dinas

Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sesuai bidang kewenangannya masing-masing. Namun, dalam praktiknya pelaksanaan teknis *Smart* Kampung Manis masih lebih banyak dijalankan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Banjar sebagai penyedia aplikasi dan sarana publikasi, sementara keterlibatan SKPD lain dalam pengembangan substansi layanan belum berjalan optimal. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan peran dalam sistem sosial yang mempengaruhi efektivitas difusi inovasi.

Unified Theory of Acception and Use of Technology 2 (UTAUT-2)

Harapan Kinerja (Performance Expectancy)

Terlaksananya *Smart* Kampung Manis menunjukkan bahwa masyarakat meyakini layanan digital tersebut mampu mempermudah dan mempercepat proses pelayanan administrasi. Manfaat layanan digital masih dirasakan secara nyata di Desa Sungai Sipai, sedangkan di Kelurahan Sekumpul manfaat tersebut semakin terlihat setelah layanan tidak lagi aktif dan pelayanan kembali dilakukan secara manual. Kondisi ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat kinerja menjadi faktor penting dalam mendorong penerimaan masyarakat terhadap *Smart* Kampung Manis.

Upaya Harapan (Effort Expectancy)

Kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor utama yang mendukung penerimaan teknologi *Smart* Kampung Manis, meskipun keberlanjutan implementasi tetap dipengaruhi oleh ketersediaan sumber

daya manusia dan pengelolaan sistem yang konsisten. Meskipun masih ditemukan kendala teknis seperti data yang belum diperbarui, secara umum *Smart Kampung Manis* tidak dianggap membebani pengguna.

Pengaruh Sosial (Social Influence)

Masyarakat mulai tertarik menggunakan *Smart Kampung Manis* setelah mendengar bahwa pelayanan administrasi di kantor desa dapat dilakukan lebih mudah melalui telepon genggam tanpa proses manual yang rumit. Pengalaman positif yang dibagikan antar masyarakat menjadi faktor yang mendorong munculnya sikap positif terhadap penggunaan layanan digital. Namun, sebagian masyarakat yang berusia lebih tua masih mengalami kesulitan dalam mengakses sistem karena keterbatasan pemahaman teknologi.

Kondisi Memfasilitasi (Facilitating Conditions)

Pelaksanaan *Smart Kampung Manis* mengacu pada ketersediaan infrastruktur teknologi, dukungan teknis, pelatihan, serta sumber daya manusia yang mendukung keberlanjutan layanan digital. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Desa Sungai Sipai dinilai memiliki perangkat dan fasilitas yang cukup memadai untuk menunjang pelayanan digital melalui *Smart Kampung Manis*. Namun, dalam pelaksanaannya sistem sempat mengalami gangguan teknis sehingga pelayanan sementara kembali dilakukan secara manual menggunakan format *softcopy*. Sementara itu, di Kelurahan Sekumpul, infrastruktur sebenarnya juga mendukung pelaksanaan layanan digital, tetapi penggunaan *Smart Kampung Manis* tidak dapat

dilanjutkan karena keterbatasan sumber daya manusia dan rendahnya literasi digital aparat setelah operator sebelumnya tidak lagi bertugas.

Motivasi Kesenangan (Hedonic Motivation)

Penggunaan *Smart Kampung Manis* terlihat dari rasa senang, nyaman, dan puas yang dirasakan masyarakat maupun operator saat menggunakan layanan digital tersebut. *Smart Kampung Manis* memberikan pengalaman pelayanan yang lebih praktis, cepat dan memudahkan proses administrasi. Masyarakat juga merasa terbantu karena tersedia berbagai pilihan jenis surat dalam satu sistem, seperti surat keterangan domisili dan surat keterangan penghasilan. Ketersediaan layanan yang lengkap serta kemudahan akses melalui perangkat digital membuat pengguna merasakan kepuasan dalam menggunakan *Smart Kampung Manis*.

Kebiasaan (Habit)

Di Desa Sungai Sipai, operator desa telah terbiasa menginput data warga, memproses surat secara digital, serta menggunakan tanda tangan elektronik dalam aktivitas pelayanan sehari-hari. Masyarakat juga mulai menganggap penggunaan *Smart Kampung Manis* sebagai hal yang wajar karena sebagian besar pelayanan administrasi telah dilakukan secara digital. Penggunaan yang konsisten membuat masyarakat terbiasa memanfaatkan sistem ini setiap kali membutuhkan layanan surat-menyurat. Namun, berbeda dengan Kelurahan Sekumpul, penghentian penggunaan *Smart Kampung Manis* menyebabkan

kebiasaan penggunaan layanan digital tidak terbentuk secara optimal.

Nilai Harga (Price Value)

Penggunaan *Smart Kampung Manis* tidak hanya berkaitan dengan biaya finansial, tetapi juga meliputi penggunaan kuota internet, perangkat teknologi, waktu, dan tenaga. Manfaat yang diperoleh dari *Smart Kampung Manis* sebanding bahkan lebih besar dibandingkan biaya yang dikeluarkan. Penggunaan kuota internet dan perangkat dianggap sebagai kebutuhan yang memang digunakan dalam aktivitas sehari-hari sehingga tidak dirasakan sebagai beban tambahan.

PEMBAHASAN

Difusi Inovasi dalam Pelaksanaan *Smart Kampung Manis*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan tujuh informan, ditemukan bahwa pelaksanaan *Smart Kampung Manis* berjalan melalui proses difusi inovasi yang sesuai dengan Teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers (1964), meliputi elemen inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial. Keempat elemen tersebut saling berkaitan dalam mendukung proses penyebaran dan penerimaan layanan digital *Smart Kampung Manis* di lingkungan desa dan kelurahan Kabupaten Banjar.

Pada elemen inovasi, *Smart Kampung Manis* diposisikan sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital yang menghadirkan perubahan dari pelayanan administrasi manual menuju pelayanan berbasis *website*. Program ini mulai diterapkan sejak tahun 2021 melalui anjungan layanan digital dan kemudian berkembang menjadi layanan berbasis *website* pada tahun 2022. Kehadiran *Smart Kampung Manis* memberikan

kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi tanpa harus selalu datang ke kantor desa atau kelurahan. Inovasi ini tidak hanya menghadirkan kebaruan teknologi, tetapi juga mengubah pola komunikasi dan pelayanan publik menjadi lebih cepat, fleksibel, serta dapat diakses melalui perangkat digital.

Elemen Saluran komunikasi, DKISP Kabupaten Banjar menggunakan komunikasi interpersonal dan media digital dalam menyosialisasikan *Smart Kampung Manis*. Sosialisasi dilakukan melalui rapat koordinasi, forum diskusi, pendampingan langsung kepada aparat desa, serta melalui media sosial Instagram, *WhatsApp* RT/RW, dan pemberitaan online. Penggunaan komunikasi interpersonal dinilai efektif dalam meningkatkan pemahaman aparat desa dan masyarakat terhadap penggunaan layanan digital. Namun, penelitian juga menemukan adanya kendala pada sebagian masyarakat lanjut usia yang masih memiliki keterbatasan literasi digital dan lebih nyaman menggunakan pelayanan tatap muka.

Selanjutnya, pada elemen jangka waktu, proses difusi *Smart Kampung Manis* berlangsung secara bertahap dan tidak instan. Proses adopsi dimulai dari tahap pengenalan inovasi, pelatihan penggunaan sistem, hingga implementasi layanan digital di desa dan kelurahan. Desa Sungai Sipai menunjukkan tingkat adopsi yang lebih cepat dibandingkan Kelurahan Sekumpul yang cenderung lebih bertahap karena mempertimbangkan kesiapan internal. Hingga tahun 2026, jumlah desa dan kelurahan yang mengadopsi *Smart Kampung Manis* terus meningkat meskipun belum

mencakup seluruh wilayah Kabupaten Banjar. Hal ini menunjukkan bahwa proses difusi inovasi masih berada pada tahap perkembangan awal dan memerlukan penguatan pelatihan serta kebijakan yang lebih berkelanjutan.

Elemen sistem sosial, pelaksanaan *Smart* Kampung Manis melibatkan berbagai aktor, seperti DKISP, pemerintah desa dan kelurahan, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Secara regulasi, program ini dirancang melibatkan lintas SKPD, namun dalam praktiknya pelaksanaan lebih banyak dijalankan oleh DKISP sebagai penyedia aplikasi dan fasilitator teknis. Selain itu, karakteristik sosial masyarakat Kabupaten Banjar yang masih kuat dengan budaya interaksi langsung juga memengaruhi proses adopsi inovasi. Sebagian masyarakat masih menganggap pelayanan tatap muka lebih meyakinkan, tetapi masyarakat yang telah merasakan manfaat layanan digital menunjukkan sikap yang lebih adaptif terhadap perubahan.

Keberhasilan difusi inovasi dipengaruhi oleh keterpaduan antara inovasi teknologi, penggunaan saluran komunikasi yang tepat, proses adaptasi yang bertahap, serta dukungan sistem sosial yang melibatkan pemerintah dan masyarakat. Meskipun demikian, masih diperlukan penguatan komunikasi, peningkatan literasi digital, pelatihan sumber daya manusia, serta kolaborasi lintas instansi agar implementasi *Smart* Kampung Manis dapat berjalan lebih optimal dan merata di seluruh Kabupaten Banjar.

Unified Theory of Accaption and Use of Technology 2 (UTAUT-2) dalam Pelaksanaan Smart Kampung Manis

Penelitian ini menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT-2)* untuk menganalisis penerimaan dan penggunaan *Smart* Kampung Manis sebagai layanan publik berbasis digital di Kabupaten Banjar. Teori yang dikembangkan oleh Viswanath Venkatesh ini menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *habit*, dan *price value*. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan penelitian, ditemukan bahwa ketujuh faktor tersebut saling berkaitan dalam memengaruhi penerimaan masyarakat serta aparatur desa dan kelurahan terhadap *Smart* Kampung Manis.

Faktor *performance expectancy* terlihat dari persepsi masyarakat Desa Sungai Sipai dan Kelurahan Sekumpul bahwa *Smart* Kampung Manis mampu meningkatkan kelancaran pelayanan administrasi desa dan kelurahan. Sistem layanan digital ini dinilai mempermudah proses pengurusan surat karena masyarakat tidak perlu lagi datang berkali-kali ke kantor desa atau kelurahan. Selain itu, tersedianya berbagai jenis layanan administrasi dalam satu platform memberikan manfaat nyata bagi pengguna, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu dan jarak. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat cenderung menerima teknologi ketika teknologi tersebut mampu memberikan manfaat

yang jelas dan dirasakan secara langsung dalam aktivitas sehari-hari.

Faktor *effort expectancy* menunjukkan bahwa *Smart* Kampung Manis dipersepsikan cukup mudah dipahami dan dioperasikan baik oleh operator desa maupun masyarakat. Alur pelayanan yang sederhana, tampilan sistem yang mudah dipahami, serta adanya pendampingan dari DKISP membantu pengguna dalam beradaptasi dengan layanan digital. Walaupun masih ditemukan beberapa kendala teknis seperti data yang belum diperbarui, secara umum sistem tidak dianggap membebani pengguna. Penghentian penggunaan *Smart* Kampung Manis di Kelurahan Sekumpul juga bukan disebabkan oleh kerumitan sistem, melainkan karena keterbatasan sumber daya manusia sebagai operator layanan digital tersebut.

Faktor *social influence* terlihat melalui pengaruh lingkungan sosial terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan *Smart* Kampung Manis. Informasi mengenai kemudahan layanan digital banyak diperoleh masyarakat melalui komunikasi interpersonal dengan tetangga, keluarga, maupun lingkungan sekitar. Penyebaran informasi dari mulut ke mulut tersebut membentuk persepsi positif dan mendorong masyarakat mencoba layanan digital. Namun demikian, penelitian juga menemukan bahwa sebagian masyarakat lanjut usia masih mengalami kesulitan dalam mengakses teknologi karena keterbatasan literasi digital. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh sosial dapat menjadi pendorong adopsi inovasi, tetapi efektivitasnya tetap dipengaruhi oleh kemampuan

pengguna dalam memahami teknologi.

Pada aspek *facilitating conditions*, penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *Smart* Kampung Manis tidak hanya bergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga pada dukungan sumber daya manusia dan tata kelola sistem yang berkelanjutan. Desa Sungai Sipai mampu mempertahankan implementasi layanan digital karena didukung oleh operator dan infrastruktur yang memadai. Sebaliknya, Kelurahan Sekumpul menghentikan penggunaan *Smart* Kampung Manis akibat keterbatasan sumber daya manusia meskipun fasilitas teknologi sebenarnya tersedia. Selain itu, beberapa gangguan teknis pada sistem juga menunjukkan bahwa penguatan kapasitas pengelola dan stabilitas sistem masih menjadi tantangan dalam implementasi *Smart* Kampung Manis.

Selanjutnya, *hedonic motivation* dan *habit* turut memengaruhi keberlanjutan penggunaan layanan digital ini. Masyarakat merasa senang karena *Smart* Kampung Manis memberikan pengalaman pelayanan yang lebih cepat, praktis, dan nyaman dibandingkan sistem manual. Penggunaan layanan secara berulang kemudian membentuk kebiasaan baru dalam pelayanan administrasi, khususnya di Desa Sungai Sipai, di mana masyarakat mulai menganggap penggunaan layanan digital sebagai hal yang wajar dalam kehidupan sehari-hari. Namun, kebiasaan tersebut tidak terbentuk secara optimal di Kelurahan Sekumpul karena implementasi layanan terhenti sehingga masyarakat kembali

menggunakan pola pelayanan manual.

Sementara itu, faktor *price value* menunjukkan bahwa masyarakat menilai manfaat *Smart Kampung Manis* jauh lebih besar dibandingkan biaya yang harus dikeluarkan, seperti kuota internet atau penggunaan perangkat digital. Biaya tersebut tidak dianggap sebagai beban karena layanan digital mampu menghemat waktu, tenaga, serta biaya transportasi masyarakat. Bahkan, masyarakat Kelurahan Sekumpul menyatakan keinginan agar *Smart Kampung Manis* dapat diaktifkan kembali karena manfaatnya telah dirasakan secara nyata. Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerimaan *Smart Kampung Manis* dipengaruhi oleh kombinasi manfaat layanan, kemudahan penggunaan, pengaruh lingkungan sosial, dukungan fasilitas, pengalaman positif pengguna, kebiasaan penggunaan, serta persepsi nilai manfaat yang lebih besar dibandingkan pengorbanan yang dikeluarkan. Namun demikian, keberlanjutan implementasi inovasi ini tetap membutuhkan dukungan sumber daya manusia, penguatan tata kelola, serta komitmen pemerintah daerah agar layanan digital dapat terus berjalan secara optimal dan merata di seluruh Kabupaten Banjar.

SIMPULAN

Simpulan penelitian ini menunjukkan bahwa *Smart Kampung Manis* merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang mendukung implementasi *Smart City* sesuai Peraturan Bupati Banjar Nomor 45 Tahun 2021. Proses difusi inovasi dilakukan melalui kombinasi komunikasi interpersonal berupa sosialisasi dan rapat koordinasi, serta

komunikasi digital melalui media sosial dan pemberitaan daring. Pelaksanaan *Smart Kampung Manis* berlangsung secara bertahap sejak tahun 2021 hingga 2026 dengan jumlah adopsi mencapai 46 desa dan 1 kelurahan, meskipun belum mencapai 50% dari total desa dan kelurahan di Kabupaten Banjar. Implementasi program ini melibatkan berbagai aktor lintas sektor, mulai dari pemerintah daerah, perangkat desa dan kelurahan, hingga masyarakat sebagai pengguna layanan. Namun, pelaksanaannya masih cenderung terpusat pada DKISP karena keterlibatan lintas SKPD belum berjalan optimal. Selain itu, budaya masyarakat Kabupaten Banjar yang masih kuat pada interaksi tatap muka menjadi tantangan dalam proses adopsi layanan digital, meskipun persepsi tersebut mulai berubah seiring dirasakannya manfaat *Smart Kampung Manis* dalam mempermudah pelayanan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bashir, N. A. A. (2020). Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penggunaan SIORTU. *Elinvo. Electronic, Informatics, and Vocation Education*. 1(5). 42-51.
<https://doi.org/10.21831/elinvo.v5i1.30636>
- Bimantara, B. H., Putra, T. M. ., Nurhayati, N., Pohan, M. Z. ., Putri, S. A. ., & Putri, S. R. . (2026). Eksistensi dan Struktur Komunitas Online Sebagai Fenomena Network Society di Era Media Digital. *Journal of Innovative and Creativity (Joecy)*, 6(1), 796–809.

- <https://doi.org/10.31004/joecy.v6i1.6868>
- Cangara, H. (2018). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Hamidah, N., Faroqi, A., & Mukaromah, S. (2025). Evaluasi Model E-Government Berbasis Persepsi Resiko Dan Kondisi Pendukung Dalam Meningkatkan Adopsi Layanan Digital Ssw-AlfA. *Jurnal Informatika Teknologi Dan Sains (Jinteks)*, 7(3), 1266–1275. <https://doi.org/10.51401/jinteks.v7i3.5945>
- Hibur, G., Fanggidae, R., Kurniawati, M., & Benu, Y. (2022). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Minat Beli di Marketplace Facebook (Studi pada Generasi Milenial di Kota Kupang). *GLORY Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 3(3), 169-187. <https://doi.org/10.35508/glory.v3i3.9559>
- Husna, S. N., & Ayuh, E. T. (2025). Studi Tentang Strategi Komunikasi Publik Kominfo Kota Bengkulu dalam Mendorong Literasi di Masa Transformasi Digital. *Federalisme: Jurnal Kajian Hukum Dan Ilmu Komunikasi*, 2(3), 208–217. <https://doi.org/10.62383/federalisme.v2i3.1074>
- Izzuddin, F. N. (2022). Konsep Smart City Dalam Pembangunan Berkelanjutan. *Citizen : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(3), 376–382. <https://doi.org/10.53866/jimi.v2i3.96>
- Junior, M. D. (2023). *Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mewujudkan smart governance di Kota Makassar* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar). Diambil dari https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/42186-Full_Text.pdf
- Kohar, A., Nurhaliza, E., Rahma, s. g., Puspitasari, Y., Ferdiana, R. (2025). Strategi Komunikasi Digital dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Terhadap Program Pemerintah. *SABER: Jurnal Teknik Informatika, Sains Dan Ilmu Komunikasi*, 3(2), 90–98. <https://doi.org/10.59841/saber.v3i2.2550>
- Marjohan, M., Supratikta, H., Rusdiana, E., Nurdin, A. C., Cahyanto, A. B., Istiqomah, I., & Airlanggia, V. (2025). Teknologi dan Inovasi di Dunia Keuangan. *Jurnal EMT KITA*, 9(4), 1424-1432. <https://doi.org/10.35870/emt.v9i4.4710>
- Mensah, I. K., & Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *SAGE Open*, 10(2), 21582440209, <https://ideas.repec.org/a/sae/sagope/v10y2020i2p2158244020933593.html>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2025). *Monitoring laporan masyarakat tahun 2021–2024*. Diambil dari <https://data.ombudsman.go.id/infografik>

- Ombudsman Republik Indonesia. (2025). *Nilai opini pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik provinsi di Indonesia tahun 2023–2024*. Diakses 8 Oktober 2025, dari <https://data.ombudsman.go.id/infografik>
- Pengembangan Soft Skills Putri, L. J., Salamah, U., Husnusyifa, A. (2025). Komunikasi Interpersonal Mahasiswa dalam Program Kampus Mengajar: Analisis Teori Difusi Inovasi. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(3), 718–733. <https://doi.org/10.54259/mukas.i.v4i3.4988>
- Puspita, M. D., Majid, A., Idris, M. (2023). Strategi Komunikasi Pemerintah Daerah Dalam Mengimplementasikan Smart Kampung Desa Tongke-Tongke Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai. *Respon: Jurnal ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi*. 4(4). <https://doi.org/10.33096/respon.v4i4.255>
- Putri, S. C., & Meirinawati, M. (2024). Layanan Informasi Publik Berbasis Aplikasi Digital Sebagai Strategi Dalam Membangun Smart City Di Kabupaten Gresik. *Jurnal Publik*. 12(1). 308-321. Diambil dari <https://doi.org/10.26740/publik.a.v12n1.p308-321>
- Rofpi. A., & Tukiman, T. (2024). Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mendukung Smart City Melalui Aplikasi Wargaku di Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*. 6(1). 48-59. <https://ejournal.uniramalang.ac.id/JOGIV/article/download/4132/2802>
- Saleem, A., Kausar, H., Deebe, F. (2021). Social Constructivism: A New Paradigm in Teaching and Learning Environment. *Perennial Journal OF HISTORY*, 2(2), 403-421. <https://doi.org/10.52700/pjh.v2i2.86>
- Smart Kampung Manis. (2025). *Dashboard Smart Kampung Manis Kabupaten Banjar*. Diakses 8 Oktober 2025, dari <https://smartkampungmanis.banjarkab.go.id>