

IMPLEMENTASI DIFUSI INOVASI APLIKASI E-ULT SEBAGAI FASILITAS PELAYANAN PUBLIK DI UNIT LAYANAN TERPADU UNIVERSITAS MULAWARMAN

Anjar Partini¹, Silviana Purwanti², Kadek Dristiana Dwivayani³, Kezia Arum Sary⁴
^{1,2,3,4}Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

Jl. Kuaro, Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75119

corresponding author: anjarpartinii@gmail.com

Submitted: 12 Mei 2025 | **Review:** 14 Mei 2025 | **Accepted:** 30 Mei 2025 | **Published:** 30 Juni 2025

Website: <https://e-journal.umc.ac.id/index.php/jike/index>

DOI: <https://doi.org/10.32534/jike.v8i1.7201>

Abstract

Mulawarman University's Integrated Service Unit (ULT) serves as the main door for public services, integrating various services to improve service quality at Mulawarman University. One of the latest innovations is the implementation of online services through the E-ULT Application, which is designed to facilitate access and improve service efficiency. The purpose of this research is to analyze the implementation of E-ULT application innovation diffusion as a public service facility in the integrated service unit of Mulawarman University. This research uses a qualitative approach to explore the implementation process of the diffusion of innovation of the E-ULT Application as a public service facility and this research also uses the Diffusion of Innovation Theory proposed by Evertt M. Roger. Through in-depth analysis, this research identifies the factors that influence the adoption of the application, as well as the challenges faced in its implementation. This research shows that the use of the E-ULT Application at Mulawarman University has not been optimal due to the low digital literacy of human resources, as well as the assumption that the application is complicated. A strategy in the form of training and socialization is needed to increase the understanding and acceptance of the academic community towards this application.

Keywords: Diffusion of Innovation, E-ULT Application, Public Services

Abstrak

Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman berfungsi sebagai pintu utama untuk pelayanan publik, mengintegrasikan berbagai layanan demi meningkatkan kualitas pelayanan di Universitas Mulawarman. Salah satu inovasi terbaru adalah penerapan layanan online melalui Aplikasi E-ULT, yang dirancang untuk mempermudah akses dan meningkatkan efisiensi layanan. Tujuan penelitian ini ialah menganalisis implementasi difusi inovasi aplikasi E-ULT sebagai fasilitas pelayanan publik di unit layanan terpadu Universitas Mulawarman. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi proses implementasi difusi inovasi Aplikasi E-ULT sebagai fasilitas pelayanan publik dan penelitian ini juga menggunakan Teori Difusi Inovasi (*Diffusion of Innovation Theory*) yang dikemukakan oleh Evertt M. Roger. Melalui analisis mendalam, penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi tersebut, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan Aplikasi E-ULT di Universitas Mulawarman belum optimal karena rendahnya literasi digital SDM, serta anggapan bahwa aplikasi tersebut rumit. Diperlukan strategi berupa pelatihan dan sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman dan penerimaan civitas akademika terhadap aplikasi ini.

Kata Kunci: Difusi Inovasi, Aplikasi E-ULT, Pelayanan Publik.

A. Pendahuluan

Saat ini kita berada pada era disrupsi, yang membawa kita pada banyak inovasi serta perubahan. Ini sudah mengubah banyak sistem serta struktur pemerintahan ke bentuk yang baru. Hal ini sebab TIK (Teknologi Informatika dan Telekomunikasi) memainkan peran yang sangat krusial dalam menghasilkan inovasi baru dalam hal pengembangan birokrasi pemerintahan (Kusuma & Meirinawati, 2023). Sebagai bagian dari globalisasi, kemajuan teknologi informasi telah menjadi bagian integral dari kehidupan modern. Hal ini telah menimbulkan tuntutan yang signifikan terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk menjadi lebih terbuka, efisien, dan efektif dalam menjalankan tugasnya serta untuk memfasilitasi akses publik terhadap informasi, terutama informasi yang berkaitan dengan kepentingan umum.

Perkembangan teknologi dan informasi telah mendorong pimpinan Universitas Mulawarman untuk berinovasi dalam pelayanan publik. Ini merupakan bagian dari upaya mewujudkan visi dan misi mereka, yaitu menyelenggarakan pelayanan informasi terpadu yang berkualitas, mendukung UNMUL dalam reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik, menerapkan administrasi yang tertib sesuai standar pelayanan prima, serta mengembangkan sistem pelayanan informasi berbasis teknologi. Salah satu faktor pendorong gerakan inovasi diorganisasi pemerintah ialah adanya tuntutan berasal dari lingkungan eksternal dan pemangku kepentingan buat menaikkan kualitas pelayanan, dan kebijakan pemerintah sentra yang mendukung program akselerasi pembaruan birokrasi.

Inovasi pada pelayanan publik adalah taktik dan kerangka baru buat membangun kepercayaan masyarakat (Divva, 2024). Ini adalah langkah yang perlu diambil oleh instansi pemerintah dengan prinsip satu lembaga satu inovasi. Tanpa berinovasi, instansi berisiko kehilangan kepercayaan publik dan daya saing. Oleh karena itu, penting untuk mengadopsi pendekatan baru dalam menyelesaikan masalah, memperbaiki desain kebijakan, serta menciptakan pelaksanaan yang unik demi meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Unit Layanan Terpadu merupakan salah satu unit di Universitas Mulawarman. Unit Layanan Terpadu (ULT) dibentuk pada tahun 2020 oleh Prof. Dr. H. Masjaya, M.Si selaku Rektor Universitas Mulawarman Periode 2014 s/d 2022 (Dua Periode). Unit Layanan Terpadu (ULT) dibentuk sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan informasi publik di lingkungan Universitas Mulawarman berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dalam rangka tertib pengelolaan dan pelayanan informasi yang berkualitas di Universitas Mulawarman sesuai dengan ketentuan pasal 4 Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, dipandang perlu membentuk Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Mulawarman dengan dasar Surat Keputusan (SK) Rektor dengan No. 1282/SK/2020 tentang pembentukan Unit Layanan Terpadu (ULT). Unit Layanan Terpadu (ULT) mulai operasional pada 12 Maret 2020 hingga tahun 2024. Unit Layanan Terpadu (ULT) dibentuk pada masa Pandemi Covid-19, sehingga keberadaannya yang harus memberikan pelayanan khususnya kepada civitas akademika dengan menjalankan protokol kesehatan tetap dapat dilaksanakan meski pun tanpa pelayanan tatap muka (*face to face*).

Customer Unit Layanan Terpadu (ULT) terdiri dari mahasiswa universitas mulawarman, alumni universitas mulawarman, dosen, tenaga pendidik universitas mulawarman dan masyarakat. Kebutuhan *customer* terkait administrasi kampus semakin meningkat. Oleh Sebab itu pimpinan universitas mulawarman berupaya terus mengoptimalkan layanan guna memudahkan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan dengan mengembangkan inovasi di

bidang pelayanan administrasi kampus dengan melaksanakan pelayanan secara online menggunakan sistem yang diberi nama Aplikasi E-ULT (*Electronic Service*).

Dengan menggunakan aplikasi E-ULT, *customer* tidak perlu menunggu terlalu lama, sebab mengantre panjang bisa menghambat kegiatan lainnya. Berdasarkan Moenir (2014) sebuah pelayanan publik mempunyai beberapa faktor yang mendukung jalannya sebuah pelayanan publik salah satunya ialah faktor sarana pelayanan yang memuaskan serta memadai, yang pada akhirnya dapat terwujud efisiensi serta efektivitas sebuah proses pelayanan.

Aplikasi E-ULT (*elektronik service*) di Unit Layanan Terpadu (ULT) menyuguhkan fasilitas yang mudah dalam melakukan pelayanan yang terdiri dari pelayanan bentuk internal ataupun pelayanan dalam bentuk eksternal. Meski memiliki tujuan untuk memudahkan, teknologi yang canggih masih memiliki batasan. Seperti halnya masih banyak yang belum mengetahui terkait Aplikasi E-ULT (*elektronik service*) dan eksistensi Unit Layanan Terpadu (ULT), dan beberapa stakeholder internal tidak mengimplementasikan Aplikasi E-ULT (*elektronik service*) karena kurang memahami kemajuan teknologi yang mengakibatkan mereka tidak memahami cara menggunakan aplikasi tersebut.

Meski terdapat beberapa stakeholder dan civitas akademika yang tidak menggunakan aplikasi E-ULT (*elektronik service*) atau bahkan banyak yang belum mengetahui terkait sistem pelayanan tersebut dan kurangnya literasi digital, namun data penggunaan aplikasi E-ULT (*elektronik service*) yang diperoleh peneliti dari tahun 2020 s/d 2023 tiap tahunnya menaik.

Penggunaan layanan aplikasi E-ULT juga dirasakan oleh *customer* yang tempat tinggalnya jauh dari Universitas Mulawarman saat permohonan layanan perbaikan data pada PDDIKTI, meskipun inovasi ini dikatakan dapat memudahkan dan memberikan waktu yang efektif dalam mengurus administrasi. Namun terkadang pemohon saat melampirkan persyaratan ada yang salah atau kurang, sehingga hal tersebut menyebabkan pelayanan lambat dan terkadang pemohon harus datang langsung ke Unit Layanan Terpadu agar tidak terjadi kesalahpahaman.

Kualitas pelayanan publik bisa diukur dari kemastian komunikasi yang baik dan diplomatis, sebab semua jenis pelayanan publik membutuhkan komunikasi, baik dalam bentuk barang atau jasa (Hardiansyah, 2015). Komunikasi yang baik antara pelayan dan individu yang mendapatkan layanan dapat menentukan kualitas pelayanan publik (Hardiansyah, 2015). Pelayanan memiliki tugas yang wajib menempatkan kepentingan publik di atas segalanya dan memfasilitasi orang yang dilayani pada hal urusan publik (Muharam, 2019). Pelayanan yang lebih profesional, simpel, terbuka, tepat waktu, cepat tanggap, dan luwes dari segala jenis pelayanan harus disediakan seiring dengan pesatnya pertumbuhan masyarakat yang aktif.

Media komunikasi selalu diperlukan untuk proses pelayanan publik karena seluruh aktivitas pelayanan publik dapat menggunakannya untuk menjalankan proses pelayanan public (Islam et al., 2024). Dengan memanfaatkan dan mengelola media komunikasi ini, tujuan dari proses pelayanan publik adalah untuk menghasilkan pelayanan publik yang mudah, terjangkau, dan tentunya efektif (Hardiansyah, 2015).

Rogers mengatakan bahwa difusi merupakan cara dimana sebuah inovasi disalurkan melalui saluran eksklusif yang memiliki jangka waktu tertentu di antara kelompok sistem sosial. Pada teori difusi inovasi terdapat sebutan pemuka pendapat atau agen perubahan, hal inilah yang menjadikan teori difusi inovasi menjadi komunikasi dua tahap (Effendy, 2015)

Adapun penelitian sebelumnya oleh (Sukardi et al., 2021) dengan judul “Implementasi Difusi Inovasi Aplikasi Super RT Sebagai Fasilitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Lok Tuan Kota Bontang”. Penelitian ilmiah tersebut dilakukan dan dipublikasi pada tahun 2021, dengan

tujuan menganalisis cara penerapan inovasi aplikasi Super RT sebagai fasilitas pelayanan publik di kelurahan lok tuan, kota bontang, melalui tahapan difusi inovasi.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh (Apriani, 2023) dengan judul "Komunikasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Publik Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis". Penelitian ini dilakukan pada tahun 2023, dengan tujuan menganalisis bagaimana proses komunikasi inovasi aplikasi pelayanan publik Samsat Digital Nasional (SIGNAL) pada Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis.

Kemudian, penelitian ketiga dilakukan oleh (Ginting, 2022) dengan judul "Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi LAGU (Layanan Tunggu) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru". Penelitiannya dilakukan di tahun 2022, menggunakan tujuan untuk mendeskripsikan komunikasi inovasi pelayanan publik melalui aplikasi LAGU (Layanan Tunggu) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Novelty penelitiannya yaitu bahwa Aplikasi E-ULT belum pernah diteliti, hubungannya dengan penelitian terdahulu yaitu sama menggunakan teori difusi inovasi sedangkan perbedaannya penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu objek serta lokasi penelitian tidak sama.

Tujuan penelitian ini ialah implementasi difusi inovasi aplikasi E-ULT sebagai fasilitas pelayanan publik di unit layanan terpadu Universitas Mulawarman.

B. Tinjauan Pustaka

Teori Difusi Inovasi (*Diffusion of Innovation Theory*)

Dalam pemahaman teori difusi inovasi seperti yang dikemukakan oleh Roger, proses penyebaran ide, gagasan, teknologi, atau perubahan lainnya di dalam sistem sosial dikatakan terjadi melalui komunikasi dan interaksi antara anggota masyarakat (Nurhadiati, 2020). Difusi inovasi adalah cara yang efektif untuk menghadirkan inovasi kepada masyarakat melalui media dan pada waktu tertentu (Nana Sutisna et al., 2022). Menurut Rogers, difusi adalah "proses pembagian nya sebuah inovasi melalui tertentu tepat waktu dan melalui tertentu saluran antara anggota sistem sosial," yang menunjukkan bahwa saluran komunikasi tertentu dan waktu yang tepat memainkan peran penting dalam membawa inovasi ke Masyarakat (Islam et al., 2024).

Dalam arti lebih luas, difusi dapat di definisikan sebagai jenis komunikasi yang memiliki ciri-ciri tertentu yang memengaruhi penyebaran informasi (Meydora, 2019). Ciri-ciri ini termasuk gagasan, tindakan, dan teknologi. Memahami difusi inovasi sangat penting untuk memahami bagaimana perubahan dan inovasi dapat dispori dan diterima oleh masyarakat sehingga membawa perubahan pada sistem social (Yuwita et al., 2019).

Pelayanan Publik

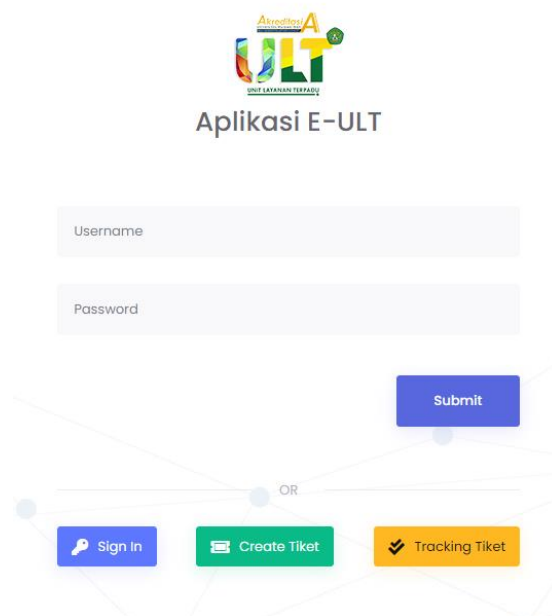
Pelayanan berasal dari "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pada dasarnya, pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada pelanggan atau konsumen yang dilayani, yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Ramadhani & Adnan, 2024). Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik, "pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan deskripsi undang-undang".

Dalam pemahaman bahasa Inggris, kata "publik" atau "*public*" berasal dari kata "*public*" yang artinya umum, rakyat umum, banyak orang, dan masyarakat. Namun, beberapa

kalangan mungkin menginterpretasikan kata "publik" dengan cara yang berbeda berdasarkan kepentingan mereka. Menurut (Kusuma & Meirinawati, 2023), publik didefinisikan sebagai sejumlah orang yang memiliki nilai-nilai norma yang sama dalam berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang baik dan benar.

Aplikasi E-ULT (*Electronic Service*)

Aplikasi E-ULT adalah aplikasi pengajuan pelayanan publik meliputi bidang akademik, kemahasiswaan, keuangan, kepegawaian, perencanaan, kerjasama, dan humas yang berbasis teknologi. Aplikasi E-ULT dibuat sejak tahun 2020 untuk mengakses Aplikasi E-ULT dapat melalui google dan chrome dengan mengakses link <https://eult.unmul.ac.id/>. Aplikasi ini dibuat oleh Tim ICT Universitas Mulawarman. Aplikasi E-ULT dapat di akses oleh customer untuk permohonan layanan dan stakeholder internal untuk memproses layanan yang masuk di aplikasi tersebut.



Gambar 1. Tampilan Aplikasi E-ULT

Sumber : <https://eult.unmul.ac.id/>

Layanan di Unit Layanan Terpadu dibagi menjadi 3 (tiga) kategori yaitu : layanan sehari, layanan persetujuan dan layanan informasi. Layanan sehari sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) akan selesai dalam waktu 24 jam terhitung mulai dari pengajuan layanan, sedangkan layanan persetujuan berdasarkan Standar Pelayanan (SP) akan selesai dalam waktu 5 hari kerja dan untuk layanan informasi yaitu semua informasi atau pengumuman akan di informasi kan kepada mahasiswa dan masyarakat melalui saluran media yang dimiliki Unit Layanan Terpadu (ULT) seperti website dan Instagram.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini akan menganalisis terkait bagaimana implementasi difusi inovasi aplikasi E-ULT sebagai fasilitas pelayanan publik di Unit Layanan Terpadu Universitas Mulawarman. Penelitian ini

dilaksanakan di Unit Layanan Terpadu Universitas Mulawarman yang beralamat Jalan Kuaro Gedung MPK Lantai 1 Kota Samarinda dengan tujuan untuk mengetahui implementasi difusi inovasi aplikasi e-ult sebagai fasilitas pelayanan publik di Unit Layanan Terpadu Universitas Mulawarman.

Sumber data penelitian ini yaitu data sekunder dan primer. Data sekunder diperoleh dari arsip, dokumen tulisan (seperti undang-undang atau peraturan kebijakan), foto-foto dan penelitian kepustakaan, yang digunakan sebagai rekomendasi untuk mengumpulkan teori dan literatur yang relevan dengan penelitian ini. Data primer pada penelitian ini dapat diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, data primer berasal dari *Key Informan*. Teknik pengambilan sampel yaitu *purposive*, didasarkan pada penentuan *key informan* dan informan. Dengan kata lain, sampel yang diambil tidak diambil secara acak, tetapi ditentukan oleh peneliti sendiri. Teknik *purposive sampling* dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data dari *key informan*. *Key informan* dalam penelitian ini adalah seseorang yang bertugas dan menjabat sebagai pimpinan di Unit layanan terpadu Universitas Mulawarman. Subjek yang dipilih sebagai informan didasarkan pada fakta bahwa mereka memiliki banyak informasi penting tentang masalah yang diteliti dan bersedia memberikan data. Informan dalam penelitian ini yaitu seseorang pengguna sebagai front office di Unit Layanan Terpadu (ULT), seseorang programmer pembuatan aplikasi E-ULT dan Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi angkatan Tahun 2021 sebagai pengguna atau yang pernah mengajukan layanan di Unit Layanan Terpadu (ULT) melalui Aplikasi E-ULT.

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan yaitu penelitian kepustakaan dengan membaca literatur atau buku-buku yang memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian ini untuk digunakan sebagai pendukung dalam penulisan skripsi ini. Selanjutnya penelitian lapangan yaitu mengunjungi lokasi penelitian untuk mendapatkan data.

Penelitian ini memakai teknik analisis data berupa metode analisis data deskriptif kualitatif. Dalam teknik analisis data pada penelitian ini terdapat empat komponen menurut Matthew. B. Miles dan A. Michael Huberman yang dikutip oleh Sugiyono pada bukunya Metode Penelitian kombinasi (Sugiyono, 2012: 246- 253) yaitu pengumpulan data, reduksi data, Penyajian Data dan Menarik Kesimpulan.

D. Hasil Dan Pembahasan

Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan universitas mulawarman. Dengan dasar Surat Keputusan Rektor Nomor 1282/SK/2020 tentang pembentukan unit layanan terpadu universitas mulawarman maka pelayanan publik di lingkungan universitas mulawarman melalui satu pintu di unit layanan terpadu yang berada tepat di samping gedung rektorat universitas mulawarman yaitu gedung MPK lantai 1(satu). Unit Layanan Terpadu (ULT) melayani pelayanan bidang akademik, kemahasiswaan, keuangan, humas, kerjasama, umum, dan PPID. Jenis layanan di Unit Layanan Terpadu dibagi menjadi 3 (tiga) kategori yaitu: layanan sehari, layanan persetujuan dan layanan informasi. Layanan sehari sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) akan selesai dalam waktu 24 jam terhitung mulai dari pengajuan layanan, sedangkan layanan persetujuan berdasarkan Standar Pelayanan (SP) akan selesai dalam waktu 5 hari kerja untuk layanan informasi yaitu semua informasi atau pengumuman akan diinformasikan kepada mahasiswa dan masyarakat melalui saluran media yang dimiliki ULT seperti website dan Instagram.

Berdasarkan landasan Teori Difusi Inovasi yang dikembangkan oleh Everett M. Roger terdapat 4 (empat) elemen utama dalam proses difusi yaitu inovasi, saluran komunikasi, waktu

dan sistem sosial. Berikut uraian keempat elemen yang diperoleh peneliti berdasarkan hasil wawancara bersama *key informan* dan *informan* dalam penelitian ini.

Untuk mencapai pelayanan yang baik, berkualitas dan prima Unit Layanan Terpadu berinovasi dengan mengadakan pelayanan secara online. Gagasan inovasi pelayanan online melalui Aplikasi E-ULT pertama kali dicetuskan oleh Rektor Universitas Mulawarman pada masa kepemimpinan Prof. Dr. H. Masjaya, M.Si. dan Tim ICT Universitas Mulawarman pada tahun 2020. Pada masa itu dikarenakan adanya pandemi covid-19 dan terbatasnya tatap muka di kampus namun pelayanan publik terkait administrasi kampus harus tetap berjalan hal inilah yang mendorong munculnya gagasan pelayanan secara online dan Tim ICT Universitas Mulawarman diminta untuk membuat sebuah aplikasi pelayanan yang dapat di akses di mana saja agar tetap dapat menerima layanan dari civitas akademika ke Universitas Mulawarman. Inovasi yang dikembangkan berupa aplikasi berbasis website yang dapat di akses secara online dari mana saja menggunakan ponsel, laptop, komputer, atau iPad, asalkan ada jaringan internet. Dengan aplikasi ini, pemohon dapat melacak layanan yang diajukan tanpa perlu sering bertanya ke *front office* atau bolak-balik ke kampus. Aplikasi E-ULT juga terintegrasi dengan data akademik dan kepegawaian. Tujuan utama dari inovasi ini adalah semangat dari transparansi keterbukaan, efektivitas pelayanan publik dan digitalisasi pelayanan.

Dengan adanya pelayanan online diharapkan dapat mempermudah proses pelayanan publik di Universitas Mulawarman khususnya untuk civitas akademika dan *customer* ULT, pelayanan online dapat diajukan dimana saja asalkan ada jaringan internet dan memiliki perangkat yang memadai. Semakin berkembangnya teknologi saat ini mengharuskan semua stakeholders yang terkait harus memiliki kemampuan literasi digital yang baik demi lancarnya proses pelayanan publik di Universitas Mulawarman.

Proses komunikasi pada awal munculnya gagasan pelayanan secara online yaitu dengan adakan rapat secara daring melalui zoom meeting karena pada masa itu sedang pandemi covid-19 serta komunikasi interpersonal yang dilakukan secara dua arah antara *front office* dengan pemohon. Dampak dari inovasi pelayanan secara online melalui Aplikasi E-ULT yaitu berdampak positif karena layanan lebih mudah di akses oleh pemohon, layanan lebih cepat karena *customer* tidak perlu bertemu secara fisik, permohonan layanan juga dapat diajukan dimanapun dan kapan pun sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Penerimaan inovasi ini positif karena *customer* terbantu dengan adanya aplikasi E-ULT terutama bagi mereka yang memahami penggunaan aplikasi E-ULT, hal tersebut sangat memangkas waktu layanan dan biaya yang digunakan oleh *customer*. Menurut *key informan* Kepala Unit Layanan Terpadu (ULT) “penerimaan terkait inovasi pelayanan online menggunakan Aplikasi E-ULT bagi Sumber Daya Manusia (SDM) di Universitas Mulawarman masih *challenging* karena berkaitan dengan budaya literasi, bagi staf yang memiliki literasi digital yang baik maka sangat terbantu sekali dengan adanya Aplikasi E-ULT karena memangkas kerjanya yang selama ini konvensional dan memakan waktu, tetapi bagi beberapa Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang memahami dan tingkat literasi digitalnya rendah tentunya menganggap hal ini ribet”.

Media dan saluran komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi yaitu dengan memanfaatkan platform digital seperti website, instagram, youtube, tiktok dan whatsapp. Selain menggunakan platform digital upaya ULT dalam menginformasikan terkait aplikasi E-ULT yaitu dengan melaksanakan sosialisasi ke fakultas-fakultas yang ada di Universitas Mulawarman dan perwakilan mahasiswa dengan mengundang organisasi-organisasi mahasiswa yang ada di Universitas Mulawarman. Saat ini Unit Layanan Terpadu bekerja sama dengan telkomsel melalui sistem yang dimiliki telkomsel yang diberi nama omnichannel. Sistem milik telkomsel yang diadopsi ULT Universitas Mulawarman yaitu

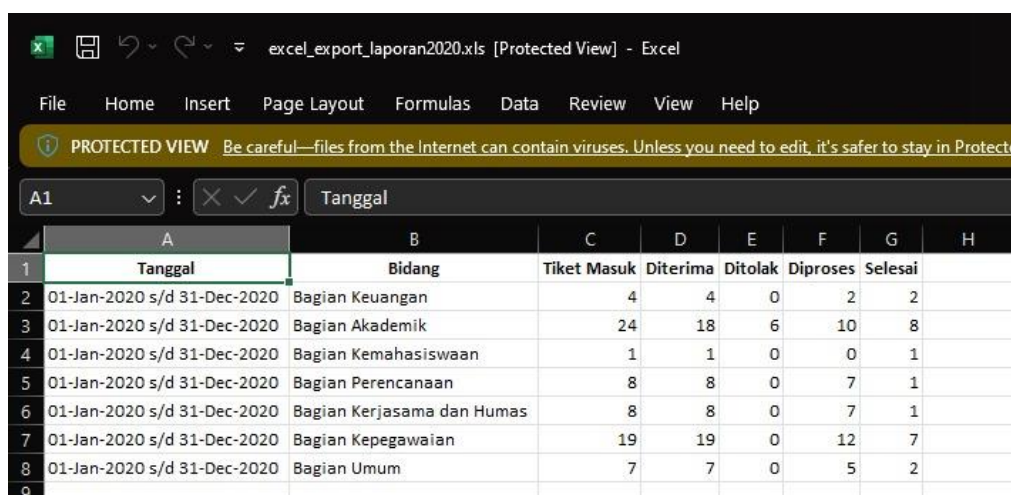
sebuah sistem yang membantu *front office* dalam berkomunikasi ke *customer* dan terintegrasi dengan platform digital ULT meliputi whatsapp, instagram, dan website. ULT tidak secara khusus bekerjasama dengan pihak eksternal instansi atau pemerintah namun memperkenalkan Aplikasi E-ULT melalui program *benchmarking*, *study banding* dan program magang staf ke Universitas Padjadjaran dan Universitas Negeri Malang. Dengan memanfaatkan platform digital untuk menginformasikan terkait pelayanan di ULT dan Aplikasi E-ULT sampai saat ini cukup efektif, namun dalam proses komunikasi yang berjalan tetap ada hambatannya yaitu rendahnya kemampuan literasi digital di Universitas Mulawarman sehingga masih menganggap aplikasi E-ULT ini ribet dan budaya menggunakan layanan secara konvensional bertatap muka langsung serta menggunakan kertas-kertas disposisi yang panjang masih melekat, selain itu banyaknya sistem yang ada di Universitas Mulawarman yang tidak terintegrasi, serta adanya beberapa unit yang menggunakan vendor dalam pembuatan sistem hal tersebut membuat implementasi penggunaan aplikasi E-ULT belum efektif.

Proses pengambilan keputusan oleh pimpinan Universitas Mulawarman dilakukan melalui pertemuan dengan jajaran pimpinan terkait. Aplikasi E-ULT telah beroperasi dari tahun 2020 hingga 2024. Waktu yang dibutuhkan untuk memperkenalkan aplikasi ini adalah satu tahun, akan tetapi untuk implementasi sistem masih memerlukan pengembangan, terutama untuk pengguna di *back office* dan jajaran pimpinan. Selama ini, pelayanan di *front office* sudah berjalan, namun seringkali terputus di *back office*. Oleh karena itu, diperlukan kesadaran tinggi dari pengguna Aplikasi E-ULT, serta dorongan dari pimpinan melalui surat dari Rektor Universitas Mulawarman. Selain itu, sosialisasi mengenai layanan di Unit Layanan Terpadu juga perlu dilakukan kembali kepada civitas akademika, dan sanksi tegas harus diberikan kepada tenaga pendidik yang bertugas di *front office* dan *back office* jika mereka tidak melaksanakan tugas dengan baik. Data pengguna aplikasi E-ULT setiap tahun selalu meningkat untuk mahasiswa, namun bagi tenaga pendidikan dan dosen di Universitas Mulawarman yang mengajukan layanan melalui Aplikasi E-ULT masih minim hal ini dikarenakan masih melekatnya budaya lama yaitu dengan datang langsung ke bagian yang terkait dan melakukan pelayanan secara konvensional. Data pengguna Aplikasi E-ULT yang didapat penulis mulai dari tahun 2020 hingga September 2024. Informasi dari informan layanan call center terdapat peningkatan setiap tahunnya 60%. Penggunaan Aplikasi E-ULT diharapkan dapat terus berlanjut dikarenakan dengan menggunakan aplikasi ini pelayanan publik di Universitas Mulawarman lebih mudah, cepat, transparansi, pelayanan yang diajukan dapat di *tracking* dan customer dapat mengajukan pelayanan di mana saja serta kapan saja.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti diatas untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini maka peneliti menjabarkan lebih detail hasil penelitian terkait implementasi difusi inovasi aplikasi E-ULT sebagai fasilitas pelayanan public di unit layanan terpadu universitas mulawarman, berdasarkan pengertian teori difusi inovasi menurut Rogers dalam (Daryanto & Rahardjo, 2016) bahwa dalam difusi inovasi terdapat lima tahapan difusi inovasi, diantaranya:

1. Tahapan pengetahuan: Tenaga pendidik, dosen dan mahasiswa di universitas mulawarman belum semuanya mengetahui adanya Unit Layanan Terpadu dan inovasi terkait pelayanan administrasi kampus dapat dilakukan secara online melalui Aplikasi E-ULT. Hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi yang dilakukan karena semenjak berdirinya Unit Layanan Terpadu mulai tahun 2020 hingga tahun 2024 baru satu kali dilakukan sosialisasi kesemua fakultas yang ada di Universitas Mulawarman dan rendahnya kemampuan literasi digital pada Sumber Daya Manusia (SDM).

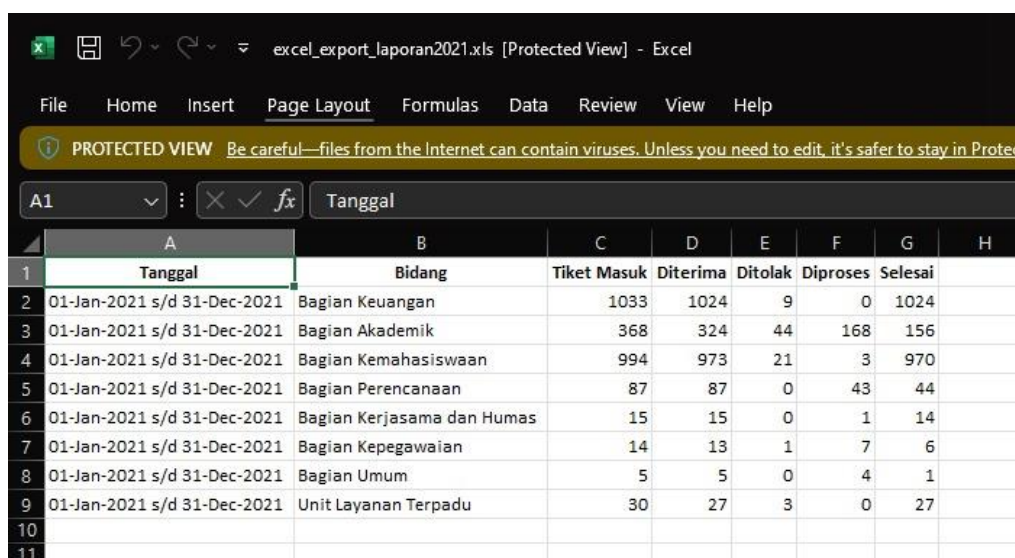
2. Tahapan persuasi: Pengelola Unit Layanan Terpadu memanfaatkan platform digital seperti instagram dan website untuk menyebarkan informasi dan kebijakan-kebijakan baru, serta menggunakan cara konvensional yaitu dengan komunikasi dari mulut ke mulut (komunikasi interpersonal) dalam hal ini lebih membuat dampak positif karena pemohon yang ingin mengajukan layanan secara online menggunakan aplikasi E-ULT lebih mudah paham dan dapat mengimplementasikan untuk yang sudah cakap digital.
3. Tahapan pengambilan keputusan: Pada tahapan ini peneliti mendapatkan data dan informasi dari informan seluruh pimpinan dan jajarannya ikut serta dalam proses pengambilan keputusan contoh terkait pelayanan apa saja yang dapat dilakukan melalui Unit Layanan Terpadu, namun setelah setuju ada beberapa bidang yang tidak konsisten dan tetap menerima layanan dari pemohon secara konvensional hal inilah yang menyebabkan implementasi difusi inovasi aplikasi E-ULT sebagai fasilitas pelayanan publik di Universitas Mulawarman tidak efektif dan efisien.
4. Tahapan implementasi: Berdasarkan data yang diperoleh peneliti pengguna aplikasi E-ULT setiap tahun mulai pada tahun 2020 s/d akhir 2024 semakin meningkat namun pada mahasiswa saja untuk tenaga pendidik dan dosen masih sangat rendah yang menggunakan aplikasi E-ULT, hal ini disebabkan oleh rendahnya kemampuan literasi digital Sumber Daya Manusia (SDM) di Universitas Mulawarman dan masih melekatnya budaya melayani secara manual, dengan adanya sistem aplikasi E-ULT beberapa masih menganggap ribet menurut informan.
5. Tahapan konfirmasi: Seluruh informan mengadopsi inovasi aplikasi E-ULT. Namun salah satu informan menjelaskan bahwa masih belum semua stakeholder internal mengadopsi aplikasi E-ULT, hal ini disebabkan karena masih rendahnya kemampuan *literasi digital* dan menganggap dengan menggunakan Aplikasi E-ULT ribet. Maka pentingnya pimpinan dan jajarannya untuk lebih sadar akan pentingnya cakap digital dengan mengadakan beberapa pelatihan yang terkait literasi digital dan pelayanan publik, serta harus memiliki ketegasan kepada *stakeholders* yang tidak mengikuti aturan karena dengan perkembangan yang sangat pesat saat ini Sumber Daya Manusia (SDM) pun dituntut harus bisa mengikuti dan meningkatkan kemampuan dalam bekerja agar tercapainya pelayanan publik yang prima. Berikut laporan pengguna Aplikasi E-ULT yang didapat oleh peneliti :



	A	B	C	D	E	F	G	H
	Tanggal	Bidang	Tiket Masuk	Diterima	Ditolak	Diproses	Selesai	
2	01-Jan-2020 s/d 31-Dec-2020	Bagian Keuangan	4	4	0	2	2	
3	01-Jan-2020 s/d 31-Dec-2020	Bagian Akademik	24	18	6	10	8	
4	01-Jan-2020 s/d 31-Dec-2020	Bagian Kemahasiswaan	1	1	0	0	1	
5	01-Jan-2020 s/d 31-Dec-2020	Bagian Perencanaan	8	8	0	7	1	
6	01-Jan-2020 s/d 31-Dec-2020	Bagian Kerjasama dan Humas	8	8	0	7	1	
7	01-Jan-2020 s/d 31-Dec-2020	Bagian Kepegawaian	19	19	0	12	7	
8	01-Jan-2020 s/d 31-Dec-2020	Bagian Umum	7	7	0	5	2	

Gambar 2. Laporan Pengguna Aplikasi E-ULT 2020

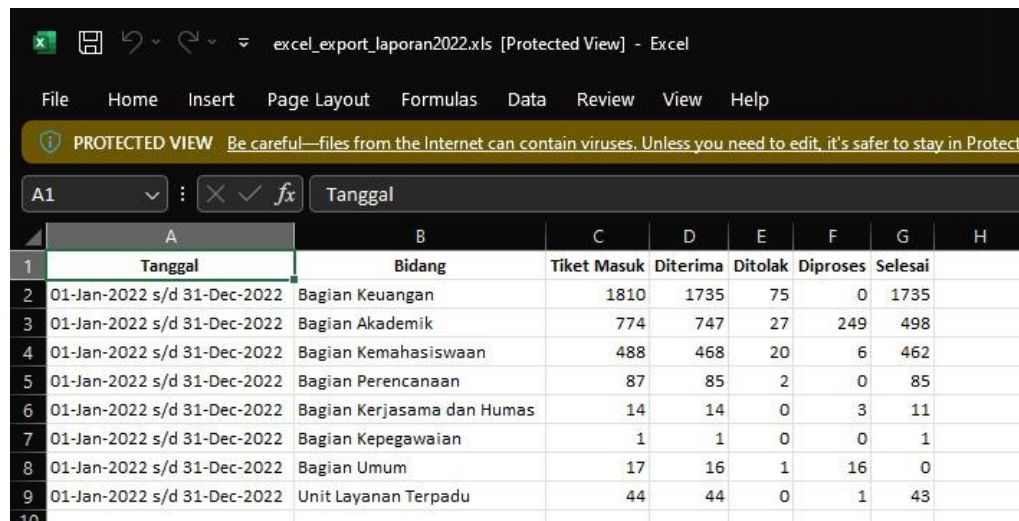
Pada Tahun 2020 inovasi pelayanan online melalui Aplikasi E-ULT baru mulai beroperasi, dikarenakan hal baru di Universitas Mulawarman dan pada saat itu informasi dan promosi terkait Aplikasi E-ULT masih kurang, hal ini menyebabkan pelayanan yang masuk ke Unit Layanan Terpadu (ULT) dalam setahun masih sedikit, selain faktor kurangnya informasi dan promosi pada tahun 2020 adanya pandemi covid -19 yang menyebabkan aktivitas di kampus pun terbatas perkuliahan di alihkan daring melalui aplikasi zoom dan orang masuk ke wilayah Universitas Mulawarman dibatasi. Pada tahun 2020 total layanan yang diterima dan diproses sampai selesai sebanyak 22 permohonan.



	A	B	C	D	E	F	G	H
	Tanggal	Bidang	Tiket Masuk	Diterima	Ditolak	Diproses	Selesai	
2	01-Jan-2021 s/d 31-Dec-2021	Bagian Keuangan	1033	1024	9	0	1024	
3	01-Jan-2021 s/d 31-Dec-2021	Bagian Akademik	368	324	44	168	156	
4	01-Jan-2021 s/d 31-Dec-2021	Bagian Kemahasiswaan	994	973	21	3	970	
5	01-Jan-2021 s/d 31-Dec-2021	Bagian Perencanaan	87	87	0	43	44	
6	01-Jan-2021 s/d 31-Dec-2021	Bagian Kerjasama dan Humas	15	15	0	1	14	
7	01-Jan-2021 s/d 31-Dec-2021	Bagian Kepegawaian	14	13	1	7	6	
8	01-Jan-2021 s/d 31-Dec-2021	Bagian Umum	5	5	0	4	1	
9	01-Jan-2021 s/d 31-Dec-2021	Unit Layanan Terpadu	30	27	3	0	27	
10								
11								

Gambar 3. Laporan Pengguna Aplikasi E-ULT 2021

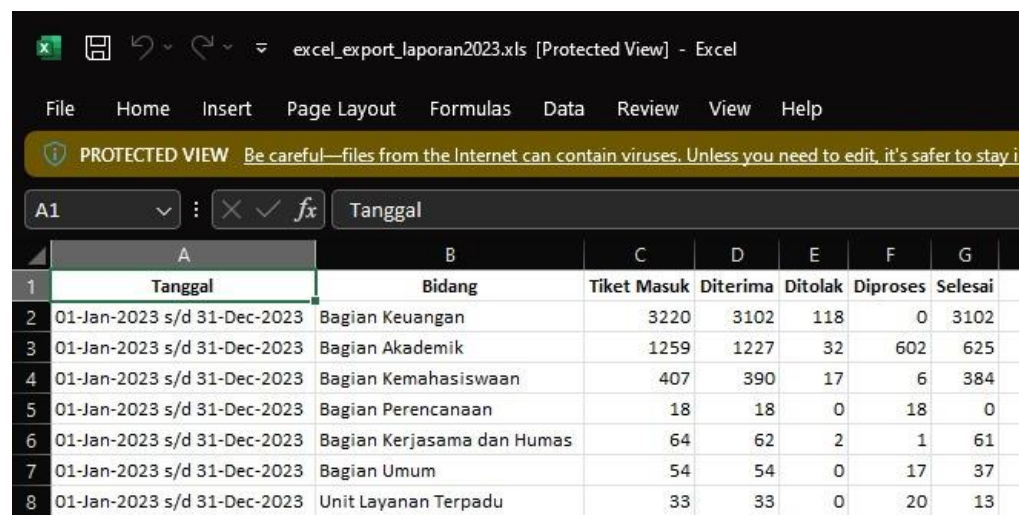
Pada tahun 2021 Unit Layanan Terpadu mulai melakukan penyebaran informasi dan promosi melalui media sosial seperti instagram dan website. Dengan memanfaatkan media sosial yang ada dapat meningkatkan kesadaran civitas akademika khususnya mahasiswa akan beralihnya proses pelayanan publik dari konvensional secara *face to face* di rektorat ke online melalui aplikasi E-ULT. Untuk tenaga pendidik dan dosen masih kurang karena dianggapnya ribet dan berbelit pengurusan administrasi secara online melalui aplikasi E-ULT. Selain masih kurangnya kemampuan literasi digital untuk layanan yang dapat melalui Unit Layanan Terpadu masih terbatas belum sepenuhnya seluruh layanan dapat melalui Unit Layanan Terpadu yang mana dijelaskan di awal unit ini dibentuk dengan tujuan satu pintu untuk pelayanan publik di Universitas Mulawarman. Pada tahun 2021 total layanan yang diterima dan diproses sampai selesai sebanyak 2.242 permohonan.



	A	B	C	D	E	F	G	H
	Tanggal	Bidang	Tiket Masuk	Diterima	Ditolak	Diproses	Selesai	
1	01-Jan-2022 s/d 31-Dec-2022	Bagian Keuangan	1810	1735	75	0	1735	
2	01-Jan-2022 s/d 31-Dec-2022	Bagian Akademik	774	747	27	249	498	
3	01-Jan-2022 s/d 31-Dec-2022	Bagian Kemahasiswaan	488	468	20	6	462	
4	01-Jan-2022 s/d 31-Dec-2022	Bagian Perencanaan	87	85	2	0	85	
5	01-Jan-2022 s/d 31-Dec-2022	Bagian Kerjasama dan Humas	14	14	0	3	11	
6	01-Jan-2022 s/d 31-Dec-2022	Bagian Kepegawaian	1	1	0	0	1	
7	01-Jan-2022 s/d 31-Dec-2022	Bagian Umum	17	16	1	16	0	
8	01-Jan-2022 s/d 31-Dec-2022	Unit Layanan Terpadu	44	44	0	1	43	

Gambar 4. Laporan Pengguna Aplikasi E-ULT 2022

Pada tahun 2022 pelayanan melalui aplikasi E-ULT di beberapa bidang meningkat, namun ada beberapa bidang yang masih belum berjalan dan belum menerima 100% dengan adanya inovasi pelayanan online melalui aplikasi E-ULT hal ini disebabkan beberapa stakeholders masih memiliki kemampuan literasi digital yang rendah dan menganggap ribet apabila melalui Aplikasi E-ULT. Pada tahun ini tim pengelola Unit Layanan Terpadu melaksanakan roadshow sosialisasi keseluruhan fakultas-fakultas yang ada di Universitas Mulawarman dan mengundang perwakilan organisasi-organisasi di kampus. Pada tahun 2022 total layanan yang diterima dan diproses sampai selesai sebanyak 2.835 permohonan. Implementasi difusi inovasi aplikasi E-ULT sebagai fasilitas pelayanan public di unit layanan terpadu Universitas Mulawarman pada tahun 2022 menunjukkan kenaikan yang sangat signifikan, usaha tim pengelola unit layanan terpadu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbuah hasil, namun hal ini pengguna yang menggunakan aplikasi E-ULT mayoritas mahasiswa. Pada tenaga pendidik dan dosen yang jumlah sangat banyak di Universitas Mulawarman namun yang menggunakan aplikasi E-ULT masih sangat sedikit.



	A	B	C	D	E	F	G	H
	Tanggal	Bidang	Tiket Masuk	Diterima	Ditolak	Diproses	Selesai	
1	01-Jan-2023 s/d 31-Dec-2023	Bagian Keuangan	3220	3102	118	0	3102	
2	01-Jan-2023 s/d 31-Dec-2023	Bagian Akademik	1259	1227	32	602	625	
3	01-Jan-2023 s/d 31-Dec-2023	Bagian Kemahasiswaan	407	390	17	6	384	
4	01-Jan-2023 s/d 31-Dec-2023	Bagian Perencanaan	18	18	0	18	0	
5	01-Jan-2023 s/d 31-Dec-2023	Bagian Kerjasama dan Humas	64	62	2	1	61	
6	01-Jan-2023 s/d 31-Dec-2023	Bagian Umum	54	54	0	17	37	
7	01-Jan-2023 s/d 31-Dec-2023	Unit Layanan Terpadu	33	33	0	20	13	

Gambar 5. Laporan Pengguna Aplikasi E-ULT 2023

Di tahun 2023 customer yang mengajukan layanan semakin meningkat, namun bidang kepegawaian tidak ada yang mengajukan layanan sama sekali. Tenaga pendidikan dan dosen di Universitas Mulawarman mayoritas langsung mengajukan layanan ke rektorat hal inilah yang menyebabkan implementasi penggunaan aplikasi E-ULT tidak efektif dan efisien. Kurang sadarnya literasi digital di Universitas Mulawarman serta ketegasan pimpinan dan stakeholders untuk mengarahkan pemohon melalui system yang telah dibuat dan disepakatinya layanan tersebut dapat melalui Unit Layanan Terpadu. Pada tahun 2023 total layanan yang diterima dan diproses sampai selesai sebanyak 4.222 permohonan.

excel_export_laporan(1).xls ▾

Tanggal	Bidang	Tiket Masuk	Diterima	Ditolak	Diproses	Selesai
01-Jan-2024 s/d 31-Dec-2024	Bagian Keuangan	4352	4161	191	0	4161
01-Jan-2024 s/d 31-Dec-2024	Bagian Akademik	1945	1898	47	1275	623
01-Jan-2024 s/d 31-Dec-2024	Bagian Kemahasiswaan	1070	1027	43	2	1025
01-Jan-2024 s/d 31-Dec-2024	Bagian Kerjasama dan Humas	38	35	3	26	9
01-Jan-2024 s/d 31-Dec-2024	Bagian Kepegawaian	1	1	0	1	0
01-Jan-2024 s/d 31-Dec-2024	Bagian Umum	9	9	0	9	0
01-Jan-2024 s/d 31-Dec-2024	Unit Layanan Terpadu	61	25	36	6	19

Gambar 6. Laporan Pengguna Aplikasi E-ULT 2024

Laporan di Tahun 2024 yang didapat oleh penulis mulai dari bulan januari s/d desember. Dilihat dari hasil laporan pengguna aplikasi E-ULT untuk bidang keuangan, akademik dan kemahasiswaan semakin meningkat. Pada tahun 2024 total layanan yang diterima dan diproses sampai selesai sebanyak 5.837 permohonan.

Berdasarkan rekapitan laporan jumlah pengajuan layanan yang masuk di Unit Layanan Terpadu melalui aplikasi E-ULT mulai dari tahun 2020 s/d 2024 yang terlampir pada gambar 4.4 hingga gambar 4.8 disetiap tahunnya terdapat kenaikan, hal tersebut menandakan bahwa implementasi penggunaan aplikasi E-ULT di Unit Layanan Terpadu efektif di beberapa bidang yaitu keuangan, akademik, dan kemahasiswaan. *Customer* yang mengajukan layanan di Unit Layanan Terpadu mayoritas mahasiswa Universitas Mulawarman. Namun dari pemetaan *customer* di Unit Layanan Terpadu meliputi : mahasiswa, tenaga pendidikan universitas mulawarman, dosen, alumni dan masyarakat. Hanya saja sebagian *customer* yang seharusnya mengajukan layanan melalui sistem aplikasi E-ULT dan layanan melalui satu pintu di Unit Layanan Terpadu, namun mereka mengajukan layanan langsung melalui tiap bidang yang terkait dan tidak melalui sistem yang sudah disediakan. Budaya melayani secara konvensional masih sangat melekat di Universitas Mulawarman hal ini yang menyebabkan implementasi penggunaan Aplikasi E-ULT belum 100% efektif, selain itu dikarenakan rendahnya kemampuan terkait literasi digital juga berpengaruh, serta banyaknya Sumber Daya Manusia (SDM) di Universitas Mulawarman yang Gen X dan Baby Boomers usia yang sudah tidak muda lagi juga mempengaruhi terkait kinerja serta kemampuan menggunakan teknologi. Hal ini pentingnya ketegasan dari pimpinan dan melaksanakan sosialisasi terus menerus ke civitas akademika universitas mulawarman agar semakin meningkatnya kualitas pelayanan publik serta efektifnya implementasi penggunaan aplikasi E-ULT.

Dalam konsep pemahaman teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers yaitu ide, penyebaran ide dan teknologi, atau perubahan lainnya dalam sistem sosial berlangsung

melalui komunikasi dan interaksi. Teori ini menekankan bahwa inovasi tidak hanya diperkenalkan, tetapi juga diadopsi secara bertahap melalui berbagai saluran komunikasi. Interaksi sosial, baik formal maupun informal, memainkan peran penting dalam memfasilitasi pemahaman dan penerimaan inovasi kepada civitas akademika. Dengan memaksimalkan penggunaan saluran komunikasi dan interaksi sosial akan mempengaruhi seberapa cepat dan luas suatu inovasi dapat diterima dan diimplementasikan. Keterkaitan penelitian yang dilakukan penulis dengan teori difusi inovasi terletak pada pengenalan pelayanan secara online sebagai sebuah inovasi. Proses penyebaran ide ini dilakukan melalui media sosial, khususnya website dan Instagram, yang berfungsi sebagai saluran komunikasi untuk menjangkau *audiens* yang lebih luas. Selain itu, teknologi yang digunakan untuk menyempurnakan ide ini adalah aplikasi berbasis website yang diberi nama Aplikasi E-ULT, yang dirancang untuk mempermudah, memperlancar pelayanan publik di Universitas Mulawarman dan memenuhi kebutuhan civitas akademika. Dengan memanfaatkan platform digital, diharapkan adopsi pelayanan *online* ini dapat berjalan lebih cepat dan efisien, sejalan dengan prinsip-prinsip difusi inovasi yang menekankan pentingnya komunikasi dan interaksi dalam proses penyebaran ide. Aplikasi E-ULT dibuat guna membantu dan mempermudah proses pelayanan publik di Universitas Mulawarman berdasarkan hasil wawancara kepada informan-informan yang telah dipilih dengan menggunakan aplikasi E-ULT pelayanan yang tadinya secara konvensional dan pemohon layanan harus melakukan pengecekan berkali-kali datang ke kampus hal tersebut membuat pelayanan lambat dan memakan waktu yang tidak sedikit, namun semenjak adanya aplikasi E-ULT pemohon sangat terbantu karena pengajuan layanan dapat dilakukan secara online asalkan ada jaringan internet dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, pemohon juga tidak perlu bolak-balik datang ke kampus untuk mengecek proses pelayanan yang diajukan, untuk saat ini pemohon dapat mentracking tiket yang telah diajukan melalui Aplikasi E-ULT dan melihat proses pelayanan sudah selesai atau belum melalui ponsel.

Secara umum sistem sosial yang menjadi target sasaran dalam proses difusi inovasi aplikasi E-ULT yaitu seluruh civitas akademika Universitas Mulawarman. Adapun pihak-pihak yang terlibat dalam proses difusi inovasi aplikasi E-ULT adalah Rektor Universitas Mulawarman pada masa itu yang menjabat adalah Prof. Dr. H. Masjaya, M.Si, seluruh Wakil Rektor, seluruh Kepala Biro di Universitas Mulawarman, Ketua ICT dan tim, Ir. H. Akhmad Maulana, Hk., MM., MT selaku mantan kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda beliau adalah orang yang dipercaya Rektor untuk membantu memperbaiki pelayanan publik di Universitas Mulawarman. Selain itu, tenaga pendidikan yang ditugaskan di Unit Layanan Terpadu sebagai *front office* memiliki pengaruh besar dalam proses penyebaran informasi serta dapat mendorong mahasiswa, tenaga pendidikan, dosen Universitas Mulawarman untuk menerima inovasi layanan online dengan menggunakan aplikasi E-ULT. Selain menggunakan platform media sosial petugas di Unit Layanan Terpadu juga menggunakan cara lama untuk memberikan informasi yaitu dengan memberikan informasi dari mulut ke mulut. Dengan menggunakan cara tersebut cukup signifikan dan membuat pengguna aplikasi E-ULT semakin bertambah.

Pelayanan publik di Universitas Mulawarman dengan adanya inovasi pelayanan online melalui Aplikasi E-ULT mulai tahun 2020 hingga tahun 2024 implementasinya belum 100%, berdasarkan data di lapangan masih ada beberapa bidang yang belum menerima inovasi pelayanan online melalui Aplikasi E-ULT hal ini disebabkan karena beberapa menganggapnya ribet. Layanan yang melalui aplikasi E-ULT hanya beberapa jenis layanan dan masih fokus di rektorat universitas mulawarman, untuk layanan di fakultas-fakultas masih belum terintegrasi melalui Aplikasi E-ULT, hal ini menyebabkan mahasiswa atau pemohon masih harus bolak-

balik dalam mengurus administrasi kampus. Padahal menurut pendapat informan dengan adanya inovasi ini sangat memudahkan dan mempercepat proses pelayanan publik di Universitas Mulawarman.

Adanya Unit Layanan Terpadu (ULT) dan pelayanan online melalui Aplikasi E-ULT diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Universitas Mulawarman serta mencapai pelayanan prima yang diinginkan. Dengan keberadaan Unit Layanan Terpadu (ULT), seluruh layanan yang diperlukan oleh mahasiswa, dosen, dan staf dapat diakses dalam satu tempat yang terintegrasi, sehingga memudahkan pengguna dalam mendapatkan informasi dan layanan yang mereka butuhkan. Implementasi Aplikasi E-ULT memungkinkan pengguna untuk melakukan pengajuan layanan secara daring, mengurangi antrian dan waktu tunggu yang biasanya terjadi dalam pelayanan konvensional. Melalui fitur-fitur yang intuitif dan *user-friendly*, aplikasi E-ULT ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna. Selain itu, dengan memanfaatkan teknologi informasi, universitas dapat lebih responsif terhadap kebutuhan civitas akademika dan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat dan akurat. Dengan demikian, diharapkan bahwa penerapan pelayanan melalui satu pintu di Unit Layanan Terpadu (ULT) dan Aplikasi E-ULT akan mendorong terciptanya standar pelayanan yang tinggi dan berkelanjutan, menjadikan Universitas Mulawarman sebagai lembaga pendidikan yang unggul dan inovatif dalam memenuhi tuntutan zaman.

Pelayanan publik yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat, karena masyarakat mengharapkan akses yang mudah dan responsif terhadap berbagai layanan yang mereka butuhkan (Divva, 2024). Ketika pemerintah atau lembaga publik mampu menyediakan layanan yang cepat, efisien, dan transparan, hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga memperkuat partisipasi mereka dalam proses pembangunan. Kepuasan masyarakat sering kali diukur melalui pengalaman langsung dalam berinteraksi dengan layanan publik, termasuk kemudahan akses, sikap petugas, serta kejelasan informasi yang disampaikan (Zaitul, 2022). Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik harus menjadi prioritas, karena dampaknya yang signifikan terhadap kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, upaya untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat dalam konteks pelayanan publik merupakan langkah penting dalam menciptakan layanan yang lebih baik dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah langkah krusial untuk mencapai kepuasan masyarakat yang optimal dan mewujudkan pelayanan prima. Salah satu pendekatan yang efektif adalah dengan mengedepankan prinsip transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam setiap aspek layanan (Muharam, 2019). Pelatihan dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia juga sangat penting, agar petugas layanan publik mampu memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan efisien. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi, seperti aplikasi digital dan platform (Rohmah et al., 2022) online, dapat mempercepat proses layanan dan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi serta mengajukan permohonan. Dengan mendengarkan masukan dan umpan balik dari masyarakat, lembaga publik dapat terus melakukan perbaikan berkelanjutan dan menyesuaikan layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Melalui langkah-langkah tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik tidak hanya meningkat, tetapi juga mampu memberikan kepuasan yang tinggi bagi masyarakat, sehingga terciptanya pelayanan prima yang bermanfaat bagi semua pihak.

Hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan antara bulan Januari hingga Juni 2024 menunjukkan pencapaian yang menggembirakan, dengan nilai rata-rata mencapai 91,25,

yang tergolong dalam kategori sangat baik untuk pelayanan publik di Unit Layanan Terpadu Universitas Mulawarman. Angka ini mencerminkan upaya maksimal yang telah dilakukan oleh unit tersebut dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, serta responsivitas dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Tingginya tingkat kepuasan ini tidak hanya mencerminkan kinerja yang baik, tetapi juga menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Dengan hasil ini, diharapkan Universitas Mulawarman dapat terus mempertahankan dan meningkatkan standar pelayanan, sehingga mampu memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam membangun hubungan yang harmonis dan produktif dengan masyarakat.

Umpan balik yang diharapkan dari *key informan* dan *informan* yang telah diwawancarai menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi E-ULT di Universitas Mulawarman diharapkan akan berkelanjutan di masa depan. Hal ini penting mengingat perkembangan teknologi informasi yang pesat dan kebutuhan akan peningkatan literasi digital di kalangan Sumber Daya Manusia (SDM) di institusi tersebut. Dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya literasi digital, diharapkan para staf dan mahasiswa akan lebih mampu memanfaatkan teknologi untuk mendukung proses belajar mengajar serta pelayanan publik yang lebih efisien. Lebih lanjut, integrasi pelayanan publik dalam satu pintu melalui aplikasi E-ULT akan memberikan kemudahan akses informasi dan layanan bagi seluruh civitas akademika, sehingga menciptakan sistem yang lebih transparan, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan aplikasi ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan di Universitas Mulawarman, tetapi juga akan berkontribusi pada pengembangan kompetensi SDM yang siap menghadapi tantangan di era digital.

Untuk mencapai pelayanan prima, tuntutan untuk meningkatkan kemampuan literasi digital di kalangan Sumber Daya Manusia (SDM) sangatlah krusial. Literasi digital yang tinggi memungkinkan individu untuk memanfaatkan teknologi informasi dengan lebih efektif, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang lebih responsif dan efisien. Dalam konteks pelayanan publik, peningkatan literasi digital bukan hanya berkontribusi pada keterampilan teknis, tetapi juga pada pemahaman pengguna tentang manfaat dan fitur yang ditawarkan oleh sistem pelayanan. Dengan demikian, investasi dalam pelatihan dan pengembangan keterampilan digital menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang pada gilirannya akan memenuhi ekspektasi masyarakat dan menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan. Hal ini menjadi fondasi penting untuk mencapai tujuan pelayanan prima yang diharapkan.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi difusi inovasi Aplikasi E-ULT di Unit Layanan Terpadu Universitas Mulawarman telah menunjukkan peningkatan permohonan layanan secara signifikan sejak diluncurkan pada Juli 2020. Meskipun demikian, adopsi aplikasi ini masih terbatas pada mahasiswa, sementara tenaga pendidik dan dosen cenderung lebih memilih cara konvensional dalam mengajukan layanan. Hal ini disebabkan oleh rendahnya literasi digital di kalangan tenaga pendidik dan kurangnya sosialisasi serta pelatihan yang efektif. Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, penting bagi pimpinan Universitas Mulawarman untuk meningkatkan kesadaran digital dan memberikan

pelatihan kepada seluruh *stakeholders* agar dapat mengoptimalkan penggunaan Aplikasi E-ULT secara maksimal.

Daftar Pustaka

- Apriani, S. A. (2023). *Komunikasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Publik Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Di Kantor Samsat Duri Kabupaten Bengkalis*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Daryanto, & Rahardjo, M. (2016). *Teori Komunikasi*. Gava Media.
- Divva, W. (2024). *Difusi Inovasi Berbasis Pelayanan Digital Pemerintah Desa Perawang Barat Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Provinsi Riau*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Effendy, O. U. (2015). *Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi*. PT. Citra Aditia Bakti.
- Ginting, F. A. (2022). *Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi LAGU (Layanan Tunggu) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*.
- Hardiansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Gava Media.
- Islam, J. A. N., Agustian, J. F., Sary, K. A., & Rohmah, A. N. (2024). Strategi Komunikasi Merek X dalam Proses Difusi Inovasi Alternative Channel di Kota Samarinda. *Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi)*, 8(3).
- Kusuma, A., & Meirinawati. (2023). Inovasi Pelayanan Elektronik Daftar Usulan Penetapan Angka Kredit Di Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. *Publika*, 11(4).
- Meydora, E. Y. (2019). Proses difusi inovasi eagrusiness: Regopantes pada end-user komoditas pertanian di Jabodetabek. *Jurnal Komunikasi Dan Media*, 3(2), 133–149. <https://doi.org/https://doi.org/10.33884/commed.v3i2.982>.
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1). <https://doi.org/https://doi.org/https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>.
- Nana Sutisna, Muhaemin, & Ramadhan, A. (2022). Difusi Inovasi Aplikasi Siputeri dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Pemerintah Kabupaten Pandeglang. *JIPP: Jurnal Ilmu Politik Dan Pemerintahan*, 8(2).
- Nurhadiati, F. (2020). *Difusi inovasi aplikasi hallo palembang oleh dinas komunikasi dan informatika kota palembang*. Universitas Sriwijaya.
- Ramadhani, S. N., & Adnan, M. (2024). Implementasi Inovasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Studi Kasus Aplikasi Sampah Online Banyumas (Salinmas). *Journal of Politic and Government Studies*, 13(1).

- Rohmah, A., Abiyyu, K. Y., Elisa, C., Nurasimah, Pasapan, N. L., Safika, Firdaus, M. N., & Permatasari, N. R. (2022). Adopsi Inovasi Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 20(01), 47–60. <https://doi.org/10.46937/20202239408>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Sukardi, A., Purwanti, S., & Alfando WS, J. (2021). Implementasi Difusi Inovasi Aplikasi Super RT Sebagai Fasilitas Pelayanan Publik di Kelurahan Lok Tuan Kota Bontang. *Dunia Komunikasi: Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Mulawarman*, 9(1).
- Yuwita, N., Aminudin, A., & Setiadi, G. (2019). Difusi Inovasi Dalam Media Pembelajaran Interaktif Teks Fantasi Menggunakan Aplikasi Adobe Animate Creative Cloud. *Jurnal Heritage*, 7(2), 46–67.
- Zaitul. (2022). Difusi Inovasi Sistem Informasi dan Kinerja Proses Internal Pemerintah Desa Destinasi Wisata Pemanfaatan Teknologi Sebagai Variabel Modernisasi. *National Conference of Vocational Business and Technology*.