

MODEL KOMUNIKASI INOVASI SIKLIKAL PADA PERGURUAN TINGGI TERBUKA DAN JARAK JAUH DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL**Mochamad Priono¹, Gunawan Wiradharma², Hassanuddin³, Mario Aditya Prasetyo⁴, Khaerul Anam⁵**Program Studi Ilmu Komunikasi, FHSIP Universitas Terbuka¹, Pascasarjana Ilmu Komunikasi, FISIP Universitas Indonesia², Program Studi PGSD FKIP Universitas Terbuka^{3,4,5}e-mail: priono@ecampus.ut.ac.id¹

Diterima: 25/07/2026; Direvisi: 30/07/2026; Diterbitkan: 05/09/2026

ABSTRAK

Transformasi digital telah mendorong Perguruan Tinggi Terbuka dan Jarak Jauh (PTJJ) untuk mengembangkan komunikasi inovasi yang mampu menjangkau berbagai pemangku kepentingan secara efektif, namun belum tersedia model komunikasi inovasi yang secara khusus menggambarkan karakteristik PTJJ di Indonesia. Penelitian ini bertujuan mengembangkan model komunikasi inovasi pada PTJJ yang adaptif terhadap dinamika digital, kolaborasi lintas unit, dan kebutuhan pembelajar jarak jauh. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus di Universitas Terbuka sebagai institusi PTJJ berskala nasional. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, studi dokumentasi, serta penelusuran arsip dan kanal komunikasi resmi, kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik melalui proses pengodean, kategorisasi, dan sintesis tema. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi inovasi di PTJJ merupakan proses organisasi yang bersifat multilevel, multikanal, kolaboratif, dan berlangsung secara siklikal. Temuan utama menegaskan pentingnya koordinasi lintas unit, integrasi komunikasi digital, adaptasi pesan sesuai karakteristik pembelajar, pendampingan implementasi, pengelolaan hambatan organisasi dan teknologi, serta pemanfaatan umpan balik sebagai dasar penyempurnaan inovasi. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menghasilkan model komunikasi inovasi PTJJ yang terdiri atas tujuh komponen utama, yaitu pemetaan aktor inovasi, koordinasi lintas unit, integrasi kanal komunikasi, adaptasi pesan, pendampingan implementasi, partisipasi dan umpan balik, serta evaluasi berkelanjutan. Model ini memperkaya pengembangan teori difusi inovasi dalam konteks PTJJ digital sekaligus memberikan rekomendasi strategis bagi perguruan tinggi terbuka dalam meningkatkan efektivitas implementasi inovasi.

Kata Kunci: *Komunikasi Inovasi, PTJJ, Universitas Terbuka, Difusi Inovasi, Transformasi Digital*

ABSTRACT

Digital transformation has encouraged Open and Distance Higher Education (ODHE) institutions to develop innovation communication strategies capable of effectively engaging diverse stakeholders. However, a communication model that specifically reflects the characteristics of Indonesian ODHE institutions remains limited. This study aims to develop an innovation communication model that is adaptive to digital transformation, cross-unit collaboration, and the needs of distance learners. A qualitative approach with a case study design was employed at Universitas Terbuka, Indonesia's national open and distance higher education institution. Data were collected through in-depth interviews, document analysis, and institutional communication archives, and were analyzed using thematic analysis involving coding, categorization, and theme synthesis. The findings reveal that innovation

Copyright (c) 2026 ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik

 <https://doi.org/10.51878/academia.v6i4.13128>

communication in ODHE is a complex organizational process characterized by multilevel interactions, multichannel communication, collaboration, and continuous cyclical implementation. The study highlights the importance of cross-unit coordination, integrated digital communication channels, message adaptation for distance learners, implementation support, management of organizational and technological barriers, and the utilization of stakeholder feedback for continuous improvement. Based on these findings, the study proposes an innovation communication model consisting of seven key components: innovation actor mapping, cross-unit coordination, communication channel integration, message adaptation, implementation support, participation and feedback, and continuous evaluation. This model contributes to the advancement of innovation diffusion theory within the context of digital open and distance higher education while offering strategic recommendations for improving innovation implementation in open universities.

Keywords: *Innovation Communication, Open And Distance Higher Education, Universitas Terbuka, Diffusion Of Innovations, Digital Transformation*

PENDAHULUAN

Perubahan paradigma pendidikan tinggi pada era digital telah mendorong institusi pendidikan untuk melakukan transformasi dalam pengelolaan pembelajaran, komunikasi organisasi, dan penyebaran inovasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memperluas peluang bagi perguruan tinggi untuk menyediakan layanan pendidikan yang lebih fleksibel, inklusif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat modern. Pemanfaatan media pembelajaran digital menjadi salah satu bentuk inovasi penting yang mendukung perubahan tersebut karena mampu meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas proses pembelajaran dalam berbagai konteks pendidikan. Kajian sistematis menunjukkan bahwa penggunaan media pembelajaran digital terus mengalami perkembangan seiring dengan meningkatnya kebutuhan terhadap pembelajaran yang fleksibel dan berbasis teknologi pada abad ke-21 (Putriwan et al., 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital bukan hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga menuntut perubahan pola komunikasi, koordinasi, dan strategi organisasi dalam mengelola inovasi pendidikan.

Dalam lingkungan pendidikan tinggi, keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam membangun komunikasi yang efektif antaraktor yang terlibat dalam proses perubahan. Komunikasi organisasi menjadi instrumen strategis yang berperan dalam memastikan bahwa inovasi dapat dipahami, diterima, dan diterapkan secara konsisten oleh seluruh anggota organisasi. Perubahan teknologi telah menyebabkan pola komunikasi organisasi mengalami pergeseran dari model konvensional menuju sistem komunikasi yang lebih terbuka, cepat, dan berbasis platform digital. Studi mengenai transformasi komunikasi organisasi menunjukkan bahwa teknologi digital telah mengubah cara organisasi menyampaikan informasi, membangun koordinasi, dan mengelola hubungan antaranggota organisasi (Puspitasari & Aslan, 2025). Selain itu, digitalisasi komunikasi organisasi juga memperkuat kebutuhan terhadap strategi komunikasi profesional agar pesan inovasi dapat disampaikan secara efektif sesuai dengan karakteristik penerima informasi (Yudistira, 2025).

Transformasi komunikasi digital menjadi semakin penting dalam organisasi pendidikan yang memiliki struktur kompleks dan melibatkan banyak pemangku kepentingan. Institusi pendidikan tinggi tidak hanya membutuhkan teknologi sebagai sarana komunikasi, tetapi juga membutuhkan mekanisme pengelolaan komunikasi yang mampu menghubungkan kebijakan, implementasi, dan pengalaman pengguna. Digitalisasi komunikasi organisasi memungkinkan

terciptanya pola komunikasi yang lebih dinamis melalui integrasi berbagai kanal informasi, kolaborasi virtual, serta penguatan partisipasi anggota organisasi dalam proses perubahan. Penelitian mengenai transformasi komunikasi organisasi melalui digitalisasi menunjukkan bahwa penggunaan teknologi komunikasi dapat meningkatkan efektivitas pertukaran informasi sekaligus mendukung adaptasi organisasi terhadap perubahan lingkungan (Fardiansyah et al., 2025). Oleh karena itu, komunikasi inovasi dalam pendidikan tinggi perlu dipahami sebagai proses strategis yang tidak berhenti pada penyampaian informasi, tetapi mencakup pembentukan pemahaman, penerimaan, dan keberlanjutan implementasi inovasi.

Konteks tersebut menjadi semakin kompleks dalam Perguruan Tinggi Terbuka dan Jarak Jauh (PTJJ) karena karakteristik sistem pendidikan ini sangat bergantung pada komunikasi yang dimediasi teknologi. Berbeda dengan perguruan tinggi konvensional, PTJJ menghadapi tantangan berupa ketersebaran geografis pengguna, variasi kemampuan digital, serta kebutuhan untuk membangun interaksi tanpa ketergantungan pada pertemuan tatap muka. Komunikasi virtual menjadi komponen utama dalam mendukung keberlangsungan pembelajaran jarak jauh karena berfungsi sebagai penghubung antara institusi, pengajar, dan mahasiswa dalam lingkungan digital (Hudhriah et al., 2024). Selain itu, pemanfaatan platform pembelajaran seperti Moodle menunjukkan bahwa keberhasilan pembelajaran terbuka dan jarak jauh tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang tersedia, tetapi juga oleh kualitas komunikasi, berbagi pengetahuan, dan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut (Sazan, 2023). Dengan demikian, PTJJ membutuhkan model komunikasi inovasi yang mampu mengintegrasikan aspek teknologi, organisasi, dan kebutuhan pembelajar secara berkelanjutan.

Perkembangan kajian mengenai inovasi dalam organisasi menunjukkan bahwa keberhasilan suatu inovasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi atau gagasan baru, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam mengelola proses komunikasi dan adopsinya. Teori difusi inovasi menjadi salah satu perspektif penting untuk memahami bagaimana suatu inovasi diperkenalkan, dikomunikasikan, dan diterima oleh anggota dalam suatu sistem sosial. Perkembangan penelitian mengenai teori difusi inovasi menunjukkan bahwa teori ini terus digunakan untuk menganalisis berbagai fenomena perubahan sosial dan organisasi, termasuk dalam konteks komunikasi dan transformasi digital (Sakinah et al., 2025). Dalam praktiknya, komunikasi inovasi berperan sebagai mekanisme yang menghubungkan pengembang inovasi dengan pengguna melalui proses penyampaian informasi, pembentukan persepsi, dan penguatan keputusan adopsi. Studi mengenai komunikasi inovasi pada organisasi menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi inovasi sangat dipengaruhi oleh strategi komunikasi yang mampu menjangkau aktor terkait dan membangun pemahaman bersama terhadap perubahan yang dilakukan (Robiansyah et al., 2025).

Pada lingkungan pendidikan tinggi, pengelolaan inovasi membutuhkan pendekatan komunikasi yang lebih kompleks karena melibatkan berbagai aktor dengan kepentingan, peran, dan tingkat kesiapan yang berbeda. Inovasi pendidikan tidak hanya berkaitan dengan pengembangan teknologi pembelajaran, tetapi juga mencakup perubahan sistem, kebijakan, tata kelola, serta pola interaksi antara institusi dan pengguna. Penelitian mengenai pengelolaan inovasi menunjukkan bahwa proses inovasi dalam organisasi publik dan pendidikan membutuhkan koordinasi antarpihak, dukungan kelembagaan, serta strategi implementasi yang berkelanjutan agar inovasi dapat menghasilkan dampak yang optimal (Citra et al., 2024). Dalam konteks digitalisasi pendidikan, adaptasi terhadap perubahan juga menjadi faktor penting karena keberhasilan inovasi sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dalam memahami dan memanfaatkan teknologi yang tersedia. Kajian mengenai pengembangan kurikulum adaptif di era digital menegaskan bahwa organisasi pendidikan perlu membangun

strategi perubahan yang mampu merespons perkembangan teknologi sekaligus mempertimbangkan kebutuhan pengguna (Sunanto, 2025).

Khusus dalam konteks PTJJ, kebutuhan terhadap model komunikasi inovasi semakin penting karena institusi harus mampu mengelola perubahan pada sistem yang bersifat luas, terdistribusi, dan berbasis teknologi. Universitas Terbuka sebagai salah satu institusi PTJJ terbesar di Indonesia menghadapi tantangan dalam memastikan bahwa setiap inovasi yang dikembangkan dapat dipahami dan diterapkan secara konsisten oleh berbagai unit organisasi serta pembelajar di berbagai wilayah. Perbedaan tingkat literasi digital, variasi infrastruktur teknologi, dan karakteristik pembelajar yang beragam menjadikan komunikasi inovasi sebagai aspek strategis dalam keberhasilan transformasi institusi. Studi mengenai adaptasi tenaga pendidik terhadap pemanfaatan media pembelajaran digital di Universitas Terbuka menunjukkan bahwa proses penerimaan teknologi membutuhkan dukungan komunikasi, pendampingan, dan penyesuaian terhadap kondisi pengguna (Karlina, 2025). Hal tersebut memperlihatkan bahwa inovasi dalam PTJJ tidak cukup hanya dikembangkan secara teknis, tetapi perlu dikomunikasikan melalui strategi yang mampu membangun keterlibatan dan kesiapan seluruh pemangku kepentingan.

Meskipun penelitian mengenai inovasi digital, pembelajaran jarak jauh, dan transformasi organisasi telah berkembang, kajian yang secara khusus membahas komunikasi inovasi sebagai proses strategis dalam organisasi PTJJ masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti efektivitas teknologi pembelajaran, kesiapan pengguna, atau implementasi inovasi secara parsial, sementara aspek komunikasi yang menghubungkan proses pengembangan inovasi, penyebaran, implementasi, dan evaluasi belum banyak dikaji secara komprehensif. Perspektif inovasi sosial dalam pendidikan tinggi menunjukkan bahwa perguruan tinggi perlu membangun ekosistem inovasi yang melibatkan kolaborasi, pertukaran pengetahuan, dan penciptaan nilai bersama bagi masyarakat (Wu et al., 2023). Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan berupa pengembangan model komunikasi inovasi PTJJ yang mengintegrasikan dimensi komunikasi organisasi digital, koordinasi lintas unit, adaptasi pesan, keterlibatan pengguna, dan mekanisme umpan balik dalam satu kerangka yang kontekstual. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model strategis komunikasi inovasi pada PTJJ yang adaptif terhadap dinamika digital, kolaborasi organisasi, dan kebutuhan pembelajar jarak jauh, sekaligus memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian difusi inovasi serta kontribusi praktis bagi pengelolaan inovasi di perguruan tinggi terbuka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memahami secara mendalam praktik komunikasi inovasi dalam konteks Perguruan Tinggi Terbuka dan Jarak Jauh (PTJJ). Penelitian dilaksanakan di Universitas Terbuka (UT) sebagai institusi PTJJ berskala nasional yang memiliki karakteristik organisasi terdistribusi dan berbasis teknologi digital. Informan penelitian berjumlah 15 orang yang terdiri atas dosen, tenaga kependidikan, serta pengelola UT pusat dan daerah yang terlibat dalam proses diseminasi, implementasi, dan evaluasi inovasi. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria memiliki pengalaman langsung dalam komunikasi inovasi, memahami koordinasi antarunit, serta terlibat dalam penggunaan atau pengelolaan media komunikasi digital institusi. Data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dan data sekunder berupa dokumen institusi, materi sosialisasi, arsip digital, serta kanal komunikasi resmi yang berkaitan dengan proses komunikasi inovasi. Pengumpulan

data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan panduan instrumen yang mencakup aspek aktor komunikasi inovasi, koordinasi lintas unit, pemanfaatan kanal digital, adaptasi pesan, hambatan implementasi, partisipasi pengguna, dan mekanisme umpan balik. Data dianalisis menggunakan analisis tematik melalui tahapan transkripsi, pembacaan data secara berulang, pengodean, pengelompokan kategori, pembentukan tema, dan penyusunan sintesis konseptual untuk menghasilkan model komunikasi inovasi PTJJ. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, triangulasi data, member checking, dan dokumentasi proses penelitian (*audit trail*) untuk memastikan kredibilitas dan konsistensi temuan. Hasil analisis kemudian digunakan sebagai dasar dalam merumuskan model strategis komunikasi inovasi yang sesuai dengan karakteristik organisasi PTJJ.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi inovasi di lingkungan Perguruan Tinggi Terbuka dan Jarak Jauh (PTJJ), khususnya Universitas Terbuka (UT), berlangsung sebagai proses organisasi yang kompleks dan tidak terbatas pada aktivitas penyampaian informasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari berbagai unit organisasi, ditemukan bahwa komunikasi inovasi mencakup rangkaian aktivitas mulai dari pengenalan inovasi, koordinasi antarunit, penyebaran informasi, pendampingan pengguna, hingga evaluasi implementasi. Inovasi yang dikomunikasikan tidak hanya berupa pengembangan teknologi pembelajaran, tetapi juga mencakup perubahan prosedur layanan, sistem kerja, serta strategi pelayanan kepada mahasiswa. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa keberhasilan komunikasi inovasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola hubungan antaraktor yang terlibat dalam proses perubahan. Dengan demikian, komunikasi inovasi dalam konteks PTJJ dapat dipahami sebagai mekanisme strategis yang menghubungkan inovasi institusi dengan pengalaman dan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil analisis data, ditemukan bahwa komunikasi inovasi PTJJ memiliki karakteristik utama berupa komunikasi multilevel, multikanal, dan adaptif. Komunikasi multilevel terlihat dari keterlibatan berbagai aktor, mulai dari pimpinan institusi, unit pengembang inovasi, unit teknologi informasi, fakultas, kantor layanan daerah, dosen, tenaga kependidikan, hingga mahasiswa. Komunikasi multikanal ditunjukkan melalui penggunaan berbagai media komunikasi digital seperti portal akademik, sistem pembelajaran daring, webinar, video tutorial, surat elektronik, serta media sosial institusi. Sementara itu, karakter adaptif terlihat dari kebutuhan organisasi untuk menyesuaikan bentuk dan isi pesan berdasarkan karakteristik pengguna yang memiliki tingkat literasi digital, lokasi geografis, dan kebutuhan layanan yang berbeda. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi inovasi tidak dapat menggunakan pendekatan yang seragam, tetapi perlu mempertimbangkan variasi karakteristik penerima pesan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kolaborasi lintas unit menjadi faktor utama dalam keberhasilan komunikasi inovasi di PTJJ. Setiap inovasi yang dikembangkan memerlukan koordinasi antara unit pengambil kebijakan, pengembang sistem, pelaksana layanan, dan pihak yang berinteraksi langsung dengan pengguna. Berdasarkan hasil wawancara, hambatan komunikasi sering muncul ketika terjadi perbedaan pemahaman antarunit mengenai tujuan inovasi, mekanisme implementasi, atau pembagian peran dalam proses perubahan. Oleh karena itu, diperlukan pola koordinasi yang lebih sistematis melalui kejelasan peran, prosedur komunikasi, dan forum koordinasi antarunit. Temuan mengenai aspek utama komunikasi inovasi dan implikasi strategisnya disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Temuan Utama Komunikasi Inovasi PTJJ dan Implikasi Strategis

Aspek Temuan	Kondisi yang Ditemukan	Kebutuhan Strategis	Implikasi Model Komunikasi Inovasi
Kolaborasi lintas unit	Keterlibatan banyak unit menyebabkan potensi perbedaan pemahaman dan koordinasi	Penguatan koordinasi, pembagian peran, dan prosedur komunikasi	Kolaborasi organisasi menjadi fondasi komunikasi inovasi
Integrasi kanal komunikasi	Informasi inovasi disampaikan melalui berbagai media digital	Penentuan kanal utama dan pengelolaan kanal pendukung	Komunikasi multikanal perlu dikelola secara terpadu
Adaptasi pesan	Pengguna memiliki tingkat pemahaman dan kebutuhan informasi yang berbeda	Penyederhanaan pesan dan penggunaan media visual	Pesan inovasi harus disesuaikan dengan karakteristik pengguna
Pendampingan implementasi	Pengguna membutuhkan dukungan setelah inovasi diperkenalkan	Penyediaan tutorial, bantuan teknis, dan forum konsultasi	Implementasi inovasi membutuhkan proses pendampingan berkelanjutan
Partisipasi dan umpan balik	Masukan pengguna belum seluruhnya terdokumentasi secara sistematis	Mekanisme evaluasi dan pengumpulan masukan secara berkala	Pengguna menjadi bagian dari siklus pengembangan inovasi

Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa komunikasi inovasi di PTJJ tidak hanya berkaitan dengan bagaimana informasi disebarkan, tetapi juga bagaimana organisasi memastikan inovasi dapat diterapkan secara efektif oleh pengguna. Temuan menunjukkan bahwa keberadaan berbagai kanal komunikasi perlu diikuti dengan strategi integrasi agar informasi tidak menimbulkan kebingungan bagi pengguna. Selain itu, adaptasi pesan menjadi aspek penting karena karakteristik pembelajar jarak jauh sangat beragam dan tidak selalu memiliki kesiapan digital yang sama. Pendampingan setelah tahap sosialisasi juga menjadi kebutuhan penting karena proses adopsi inovasi memerlukan dukungan berkelanjutan. Dengan demikian, komunikasi inovasi dalam PTJJ berlangsung sebagai proses yang melibatkan penyampaian informasi sekaligus pembangunan pemahaman dan kemampuan pengguna.

Temuan berikutnya menunjukkan bahwa teknologi digital memiliki peran penting dalam memperluas jangkauan komunikasi inovasi, tetapi teknologi bukan satu-satunya faktor penentu keberhasilan implementasi. Informan mengungkapkan bahwa penggunaan berbagai platform digital membantu mempercepat penyebaran informasi inovasi kepada unit dan pengguna yang tersebar secara geografis. Namun, efektivitas komunikasi tetap dipengaruhi oleh kualitas pesan, kemudahan akses informasi, dan kemampuan pengguna dalam memahami perubahan yang diperkenalkan. Beberapa hambatan yang ditemukan meliputi perbedaan kemampuan digital, keterbatasan infrastruktur, variasi respons pengguna, serta kebutuhan terhadap dukungan teknis. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa strategi komunikasi inovasi harus menggabungkan pendekatan teknologi dengan pendekatan manusia melalui edukasi, pendampingan, dan interaksi berkelanjutan.

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa partisipasi pengguna menjadi elemen penting dalam penyempurnaan inovasi di lingkungan PTJJ. Umpan balik dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan memberikan informasi mengenai efektivitas inovasi, kendala penggunaan, serta kebutuhan pengembangan selanjutnya. Mekanisme umpan balik ditemukan melalui berbagai saluran, seperti forum komunikasi, layanan bantuan, survei pengguna, diskusi daring, dan evaluasi implementasi. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme tersebut masih perlu diperkuat agar masukan pengguna dapat terdokumentasi dan digunakan secara sistematis dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, komunikasi inovasi yang efektif perlu menempatkan pengguna bukan hanya sebagai penerima inovasi, tetapi juga sebagai sumber informasi dalam proses pengembangan inovasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menghasilkan pemahaman bahwa komunikasi inovasi PTJJ merupakan proses yang bersifat siklikal dan berkelanjutan. Proses tersebut dimulai dari identifikasi kebutuhan inovasi, koordinasi antaraktor, penyusunan strategi komunikasi, penyebaran informasi melalui berbagai kanal, pendampingan implementasi, pengumpulan umpan balik, dan evaluasi untuk penyempurnaan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa model komunikasi inovasi yang efektif perlu mengintegrasikan aspek organisasi, teknologi, dan partisipasi pengguna secara seimbang. Berbeda dengan pendekatan komunikasi inovasi yang hanya berfokus pada tahap penyampaian informasi, hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya membangun sistem komunikasi yang mendukung proses adaptasi dan keberlanjutan inovasi. Temuan ini menjadi dasar dalam merumuskan model komunikasi inovasi PTJJ yang lebih kontekstual terhadap karakteristik perguruan tinggi terbuka dan jarak jauh di Indonesia.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi inovasi dalam konteks Perguruan Tinggi Terbuka dan Jarak Jauh (PTJJ) merupakan proses organisasi yang tidak berhenti pada tahap penyampaian informasi, tetapi berkembang melalui tahapan pemahaman, penerimaan, implementasi, dan evaluasi inovasi. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan inovasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan institusi dalam mengelola proses difusi dan diseminasi secara sistematis. Azzahra, Ismail, dan Afgani (2025) menjelaskan bahwa inovasi pendidikan tidak hanya berkaitan dengan penciptaan gagasan baru, tetapi juga mencakup proses pengambilan keputusan, penyebaran, dan penerimaan oleh pengguna. Dalam konteks PTJJ, proses tersebut menjadi semakin kompleks karena melibatkan banyak aktor dengan latar belakang, kebutuhan, dan tingkat kesiapan digital yang berbeda. Oleh karena itu, komunikasi inovasi perlu dipahami sebagai mekanisme strategis yang menghubungkan pengembangan inovasi dengan pengalaman pengguna dalam sistem pendidikan berbasis digital.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi inovasi PTJJ berlangsung secara siklikal melalui proses diseminasi, pendampingan, umpan balik, dan penyempurnaan strategi komunikasi. Pola ini menunjukkan bahwa inovasi tidak dapat diperlakukan sebagai produk akhir yang cukup diperkenalkan melalui sosialisasi awal, tetapi harus terus dikembangkan berdasarkan respons pengguna. Ritonga, Zaid, dan Putri (2026) menjelaskan bahwa adopsi inovasi dalam sistem pendidikan berlangsung melalui tahapan yang saling berkaitan, mulai dari pengenalan inovasi hingga keputusan untuk menerima dan menerapkannya. Dalam konteks Universitas Terbuka, proses tersebut terlihat melalui kebutuhan koordinasi antara unit pengembang, unit layanan, pengelola daerah, dosen, dan mahasiswa sebagai pengguna akhir. Dengan demikian, model komunikasi inovasi PTJJ yang ditemukan dalam penelitian ini memperluas pemahaman difusi inovasi dengan menempatkan komunikasi sebagai proses pengelolaan perubahan organisasi.

Dari perspektif transformasi digital, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi inovasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan. Penggunaan berbagai platform digital seperti portal akademik, sistem pembelajaran, webinar, dan media komunikasi daring menunjukkan adanya pergeseran pola komunikasi institusional menuju ekosistem digital. Namun, transformasi tersebut membutuhkan strategi tata kelola yang mampu mengintegrasikan teknologi, sumber daya manusia, dan budaya organisasi. Rahmadi (2024) menjelaskan bahwa penelitian mengenai transformasi digital pendidikan tinggi saat ini semakin menekankan pentingnya aspek strategis, bukan hanya aspek teknologi. Temuan penelitian ini memperkuat pandangan tersebut bahwa komunikasi inovasi menjadi komponen penting dalam memastikan teknologi yang dikembangkan benar-benar diterima dan dimanfaatkan oleh pengguna.

Selain aspek tata kelola, penelitian ini menemukan bahwa hambatan komunikasi inovasi PTJJ tidak hanya berasal dari faktor teknis, tetapi juga berasal dari struktur organisasi, budaya kerja, dan kesiapan pengguna. Perbedaan kemampuan digital, keterbatasan akses teknologi, serta variasi pemahaman terhadap inovasi dapat memengaruhi keberhasilan implementasi. Singun (2025) menunjukkan bahwa transformasi digital pada perguruan tinggi sering menghadapi hambatan berupa resistensi organisasi, keterbatasan kompetensi digital, dan kurangnya strategi perubahan yang terintegrasi. Temuan tersebut sejalan dengan kondisi PTJJ yang membutuhkan pendekatan komunikasi lebih adaptif untuk menjembatani kesenjangan antara pengembang inovasi dan pengguna. Oleh sebab itu, strategi komunikasi inovasi perlu dilengkapi dengan pendampingan, pelatihan, dan mekanisme bantuan agar hambatan adopsi dapat diminimalkan.

Kolaborasi lintas unit menjadi salah satu faktor utama yang menentukan efektivitas komunikasi inovasi dalam organisasi PTJJ. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi digital membutuhkan keterlibatan berbagai unit yang memiliki fungsi berbeda, mulai dari pengembangan sistem, pengelolaan akademik, penyebaran informasi, hingga pelayanan pengguna. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi inovasi tidak dapat dikelola secara sektoral karena setiap unit memiliki kontribusi terhadap keberhasilan implementasi inovasi. Setiawan dan Arti (2024) menjelaskan bahwa inovasi dalam organisasi publik maupun pendidikan membutuhkan restrukturisasi tata kelola agar koordinasi antaraktor dapat berjalan lebih efektif. Dalam konteks PTJJ, penguatan koordinasi lintas unit menjadi penting karena struktur organisasi yang tersebar membutuhkan mekanisme komunikasi yang mampu menjaga konsistensi pesan dan arah implementasi inovasi.

Pemanfaatan kanal komunikasi digital menjadi aspek penting dalam mendukung keberhasilan diseminasi inovasi pada sistem PTJJ. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan berbagai media seperti portal institusi, sistem pembelajaran digital, webinar, media sosial, dan grup komunikasi daring memberikan fleksibilitas bagi pengguna dalam memperoleh informasi inovasi sesuai kebutuhannya. Namun, keberagaman kanal tersebut perlu dikelola melalui strategi komunikasi yang terintegrasi agar tidak menimbulkan fragmentasi informasi dan perbedaan pemahaman di antara pengguna. Arbiani dan Juraidah (2025) menjelaskan bahwa media sosial memiliki peran strategis sebagai sarana komunikasi pendidikan karena mampu memperluas jangkauan informasi serta meningkatkan interaksi antara institusi dan mahasiswa di era digital. Temuan penelitian ini memperkuat bahwa kanal digital dalam komunikasi inovasi PTJJ tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian pesan, tetapi juga sebagai ruang interaksi yang memungkinkan institusi membangun hubungan berkelanjutan dengan pengguna.

Selain kanal digital, hasil penelitian menunjukkan bahwa kombinasi antara komunikasi daring dan luring masih diperlukan untuk memastikan inovasi dapat diterima oleh seluruh kelompok pengguna. Karakteristik mahasiswa PTJJ yang beragam menyebabkan institusi tidak dapat menerapkan satu pola komunikasi yang sama untuk semua pengguna. Sebagian pengguna membutuhkan akses informasi digital yang cepat, sedangkan sebagian lainnya masih memerlukan penjelasan langsung, panduan bertahap, atau pendampingan personal dalam menggunakan inovasi baru. Uli et al. (2025) menunjukkan bahwa pendekatan komunikasi kombinasi antara strategi daring dan luring dapat meningkatkan efektivitas penyampaian informasi karena mampu menjangkau kelompok pengguna dengan karakteristik yang berbeda. Dalam konteks komunikasi inovasi PTJJ, pendekatan tersebut menunjukkan bahwa fleksibilitas strategi komunikasi menjadi bagian penting dalam memastikan kesetaraan akses terhadap inovasi.

Gaya komunikasi yang digunakan dalam penyampaian inovasi juga menjadi faktor yang menentukan tingkat pemahaman dan penerimaan pengguna. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa mahasiswa dan pengguna layanan PTJJ lebih membutuhkan pesan yang sederhana, praktis, visual, dan mudah diterapkan dibandingkan informasi yang hanya bersifat administratif. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi inovasi tidak hanya bergantung pada isi pesan, tetapi juga pada bagaimana pesan dikonstruksi sesuai dengan karakteristik penerima. Kondisi tersebut sejalan dengan temuan Sembada et al. (2022) yang menunjukkan bahwa pembelajaran jarak jauh menghadapi tantangan komunikasi organisasi akibat keterbatasan interaksi langsung, perbedaan pemahaman informasi, serta kebutuhan koordinasi yang lebih intensif antaraktor. Dalam konteks komunikasi inovasi PTJJ, hambatan tersebut menunjukkan bahwa penyusunan pesan harus disertai mekanisme klarifikasi dan pendampingan agar inovasi dapat dipahami secara seragam oleh pengguna. Seminar dan Sarwoprasodjo (2023) menjelaskan bahwa komunikasi dalam pembelajaran jarak jauh membutuhkan pembangunan kehadiran pengajar dan kehadiran sosial agar interaksi tidak kehilangan unsur keterhubungan meskipun berlangsung melalui media digital. Dengan demikian, komunikasi inovasi PTJJ perlu menggabungkan aspek informatif dan relasional agar pengguna tidak hanya memahami inovasi, tetapi juga merasa didukung selama proses implementasi. Perspektif tersebut diperkuat oleh Pascawati et al. (2025) yang menjelaskan bahwa komunikasi dalam pendidikan jarak jauh memiliki fungsi penting dalam menjembatani jarak fisik dan membangun keterhubungan antara institusi dengan peserta didik. Oleh karena itu, komunikasi inovasi PTJJ perlu dirancang tidak hanya untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk menciptakan pengalaman komunikasi yang mendukung keterlibatan dan rasa terhubung pengguna.

Partisipasi pengguna menjadi elemen penting dalam memastikan keberlanjutan inovasi karena pengalaman pengguna dapat menjadi sumber evaluasi bagi institusi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa mekanisme umpan balik melalui forum diskusi, layanan bantuan, survei, dan interaksi digital berperan dalam mengidentifikasi kendala serta kebutuhan perbaikan inovasi. Pendekatan ini menunjukkan bahwa pengguna bukan hanya sebagai penerima inovasi, tetapi juga sebagai bagian dari proses pengembangan dan penyempurnaan inovasi. Riatun dan Alvin (2023) menunjukkan bahwa evaluasi pengalaman belajar mahasiswa dalam pembelajaran jarak jauh memberikan informasi penting mengenai kualitas layanan digital dan aspek yang perlu diperbaiki oleh institusi. Oleh karena itu, komunikasi inovasi PTJJ perlu dirancang sebagai proses dua arah yang memungkinkan institusi dan pengguna saling berinteraksi dalam membangun inovasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan nyata.

Berdasarkan keseluruhan temuan, model komunikasi inovasi PTJJ yang dikembangkan dalam penelitian ini menunjukkan kontribusi baru dengan mengintegrasikan aspek organisasi, teknologi, dan pengguna dalam satu kerangka komunikasi yang bersifat siklikal. Model ini berbeda dengan pendekatan komunikasi inovasi yang hanya menekankan proses penyebaran informasi dari pengembang kepada penerima, karena memasukkan unsur pemetaan aktor, koordinasi lintas unit, integrasi kanal komunikasi, adaptasi pesan, pendampingan implementasi, partisipasi pengguna, serta evaluasi berkelanjutan. Lamangantjo dan Jannah (2024) menegaskan bahwa penguatan tata kelola dan kelembagaan merupakan faktor penting dalam keberhasilan strategi inovasi karena inovasi membutuhkan sistem pendukung yang mampu menjaga keberlanjutan implementasi. Dalam konteks PTJJ, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi inovasi perlu ditempatkan sebagai bagian dari tata kelola strategis institusi, bukan hanya sebagai aktivitas penyampaian informasi. Dengan demikian, model komunikasi inovasi PTJJ memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan kajian difusi inovasi dalam lingkungan pendidikan tinggi digital sekaligus memberikan implikasi praktis bagi perguruan tinggi terbuka dalam merancang strategi komunikasi yang adaptif, partisipatif, dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

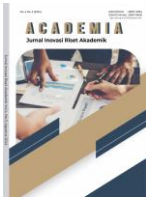
Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi inovasi dalam konteks Perguruan Tinggi Terbuka dan Jarak Jauh (PTJJ) merupakan proses strategis yang tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga menjadi mekanisme penghubung antara kebijakan institusi, perubahan organisasi, pemanfaatan teknologi digital, dan pengalaman pengguna. Dalam konteks Universitas Terbuka, komunikasi inovasi berlangsung sebagai proses yang kompleks karena melibatkan berbagai aktor, unit organisasi, serta karakteristik pengguna yang beragam secara geografis maupun digital. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa keberhasilan inovasi dalam sistem PTJJ tidak hanya ditentukan oleh kualitas inovasi yang dikembangkan, tetapi juga oleh kemampuan institusi dalam membangun komunikasi yang terkoordinasi, adaptif, dan berkelanjutan. Penelitian ini menghasilkan model komunikasi inovasi PTJJ yang terdiri atas tujuh komponen utama, yaitu pemetaan aktor inovasi, koordinasi lintas unit, integrasi kanal komunikasi, adaptasi pesan, pendampingan implementasi, partisipasi dan umpan balik, serta evaluasi berkelanjutan. Model tersebut memberikan pemahaman bahwa komunikasi inovasi tidak berlangsung secara linear dari institusi kepada pengguna, melainkan sebagai proses siklikal yang memungkinkan adanya interaksi, evaluasi, dan penyempurnaan secara terus-menerus. Perspektif ini memperluas penerapan teori *Diffusion of Innovations* dengan menempatkan komunikasi organisasi, kolaborasi lintas unit, dan keterlibatan pengguna sebagai elemen penting dalam proses adopsi inovasi pada lingkungan PTJJ digital.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi pengelola perguruan tinggi terbuka bahwa strategi komunikasi inovasi perlu dirancang sebagai bagian dari tata kelola institusi, bukan hanya sebagai aktivitas sosialisasi program atau penyampaian kebijakan. Institusi perlu membangun mekanisme komunikasi yang mampu mengintegrasikan berbagai kanal digital, memperkuat peran agen perubahan, menyediakan pendampingan implementasi, serta mengelola umpan balik pengguna sebagai dasar pengembangan inovasi berikutnya. Dengan pendekatan tersebut, komunikasi inovasi dapat menjadi instrumen strategis untuk meningkatkan penerimaan, pemanfaatan, dan keberlanjutan inovasi dalam sistem pendidikan tinggi jarak jauh. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena dilakukan pada satu institusi PTJJ, yaitu Universitas Terbuka, sehingga model yang dihasilkan masih memerlukan pengujian lebih lanjut pada konteks perguruan tinggi terbuka lainnya dengan karakteristik organisasi, teknologi,

dan pengguna yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat diarahkan pada pengujian validitas model melalui pendekatan kuantitatif, studi komparatif antar institusi PTJJ, maupun pengembangan instrumen pengukuran efektivitas komunikasi inovasi. Pengembangan kajian lanjutan tersebut diharapkan dapat memperkuat pemahaman mengenai bagaimana komunikasi inovasi dapat dikelola sebagai strategi perubahan organisasi yang mendukung keberlanjutan transformasi digital pendidikan tinggi di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Azzahra, R., Ismail, F., & Afgani, M. W. (2025). Proses inovasi pendidikan: Keputusan, difusi, dan diseminasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(9.B), 118–125.
<http://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/11488>
- Arbiani, E. M., & Juraidah, A. (2025). Peran media sosial sebagai sarana komunikasi pendidikan bagi mahasiswa di era digital. *Al-Qolamuna: Journal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 2(4), 477–489.
<https://journal.salahuddinal-ayyubi.com/index.php/AQJKPI/article/view/640>
- Citra, N. P., Hadna, A. H., & Djunaedi, A. (2024). Perkembangan pengelolaan inovasi daerah: Bidang penelitian dan pengembangan Pemerintah Kota Bekasi tahun 2017–2022. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1), 21–50.
<http://makassar.lan.go.id/jap/index.php/jap/article/view/252>
- Fardiansyah, R., Putri, I., & Istighfarany, A. G. (2025). Transformasi komunikasi organisasi melalui digitalisasi. *Berajah Journal*, 5(6), 539–551.
<https://doi.org/10.47353/bj.v5i6.634>
- Hudhriah, S., Rahman, A. M., Rayhansyah, A., & Nisa, P. K. (2024). Peran komunikasi virtual sebagai metode pembelajaran jarak jauh. *AKSIOMA: Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi*, 1(5), 231–242. <https://doi.org/10.62335/3wz2nc74>
- Karlina, L. (2025). Dinamika adaptasi guru sekolah dasar terhadap pemanfaatan media pembelajaran digital: Studi kasus di Universitas Terbuka. *Proceeding AISELT*, 10(2).
<https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/aiselt/article/view/37166>
- Lamangantjo, C. J., & Jannah, M. (2024). Penguatan tata kelola dan kelembagaan industri biopestisida: Strategi inovatif menuju pertanian berkelanjutan di Kabupaten Gorontalo. *MOPOONUWA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3), 113–119.
<https://ejurnal.bio.fmipa.ung.ac.id/index.php/mopoonuwa/article/view/16>
- Pascawati, J., Patahillah, H. H. B., & Hidayatullah, F. (2025). Menjembatani jarak komunikasi dalam pembelajaran teori sosial di pendidikan tinggi. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia*, 4(4), 2178–2186. <https://doi.org/10.31004/jpion.v4i4.726>
- Puspitasari, N. D., & Aslan, A. (2025). Transformasi komunikasi organisasi melalui teknologi digital: Studi literatur terbaru. *Jurnal Komunikasi*, 3(3), 934–943.
<https://ecosemica.net/index.php/KOMUNIKASI/article/view/1011>
- Putriwan, M., Arifin, A. N., & Aisyah, N. (2025). Systematic literature review: Tren penggunaan dan efektivitas media pembelajaran digital dalam konteks pendidikan abad ke-21. *Edukasiana: Jurnal Inovasi Pendidikan*, 4(4), 2456–2477.
<https://ejournal.papanda.org/index.php/edukasiana/article/view/2746>
- Riatun, R., & Alvin, S. (2023). Evaluasi pengalaman belajar mahasiswa dalam pembelajaran jarak jauh: Studi kasus di UMN. *Academy of Education Journal*, 14(2), 423–434.
<https://doi.org/10.47200/aoej.v14i2.1707>



- Ritonga, M. S., Zaid, M., & Putri, R. D. (2026). Proses inovasi pendidikan: Tahapan adopsi, difusi, dan diseminasi inovasi dalam sistem pendidikan. *Jurnal Pendidikan Agama Islam Al-Maidah*, 2(1).
<https://jurnal.almaidah.or.id/index.php/TARBIYAH/en/article/view/799>
- Robiansyah, Y., Suryana, A., & Octavianti, M. (2025). Komunikasi inovasi platform PaDi UMKM pada PT. Telkom Indonesia. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(4), 1237–1250. <https://doi.org/10.54259/mukasi.v4i4.5228>
- Sakinah, N., Krisdianto, B. M., Al Bifary, I., & Faustine, P. (2025). Analisis bibliometrik: Perkembangan penelitian rumpun ilmu sosial menggunakan teori difusi inovasi. *Comdent: Communication Student Journal*, 3(2), 265–282.
<https://jurnal.unpad.ac.id/comdent/article/view/67437>
- Sazan, D. (2023). Penilaian persepsi dan kualiti perkongsian pengetahuan berasaskan Moodle dalam kalangan mahasiswa: Satu tinjauan pembelajaran terbuka dan jarak jauh. *Practitioner Research*, 5, 179–203. <https://doi.org/10.32890/pr2023.5.9>
- Seminar, A. U., & Sarwoprasodjo, S. (2023). Perspektif komunikasi dalam pembelajaran jarak jauh: Membangun kehadiran pengajar dan kehadiran sosial. *Jurnal Penyuluhan*, 19(1), 34. <https://doi.org/10.25015/19202343302>
- Sembada, W. Y., Melinda, A., & Sutowo, I. R. I. (2022). Hambatan komunikasi organisasi mahasiswa selama masa pembelajaran jarak jauh pada perguruan tinggi di Jakarta. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 5(2), 218–232.
<http://journal.moestopo.ac.id/index.php/pustakom/article/view/1937>
- Setiawan, I., & Arti, N. D. B. (2024). Hubungan inovasi pemerintahan terhadap restrukturisasi pemerintahan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 16(2), 234–248. <https://orcid.org/0000-0002-5986-0043>
- Singun, A. J. (2025). Unveiling the barriers to digital transformation in higher education institutions: A systematic literature review. *Discover Education*, 4(1), 37.
<https://doi.org/10.1007/s44217-025-00430-9>
- Sunanto, L. (2025). Systematic literature review pengembangan kurikulum adaptif sekolah dasar di era digital. *Sinergi: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 802–814.
<https://publikasi.ahlalkamal.com/index.php/sinergi/article/view/89>
- Uli, N. Z., Agustyawati, D., Al Zarliani, W. O., Suherman, L. O. A., & Daholu, A. (2025). Hybrid marketing dalam pendidikan tinggi: Studi efektivitas sosialisasi online dan offline terhadap minat mahasiswa baru. *Room of Civil Society Development*, 4(1), 211–221. <https://doi.org/10.59110/rcsd.536>
- Wu, Y. J., Goh, M., & Mai, Y. (2023). Social innovation and higher education: Evolution and future promise. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 283.
<https://doi.org/10.1057/s41599-023-01759-y>
- Yudistira, H. (2025). Systematic literatur review dengan metode PRISMA: Efektivitas komunikasi profesional dalam penyusunan dan penyampaian strategi manajemen sumber daya manusia di era digital. *Journal of Science Education and Management Business*, 4(3), 786–794. <https://doi.org/10.62357/joseamb.v4i3.833>