

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Reformasi birokrasi merupakan proses upaya sistematis, terpadu, komprehensif ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik/*good governance* (Sofianto, 2020). Melalui Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 yang memiliki tujuan mewujudkan tata pemerintahan yang baik, efektif dan efisien. *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 terbagi dalam 3 periode yaitu: (1) Road Map Reformasi Birokrasi tahun 2010-2014, (2) Road Map Reformasi Birokrasi tahun 2015-2019, dan (3) Road Map Reformasi Birokrasi tahun 2020-2024. *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 digambarkan pada gambar berikut:



Gambar 1. 1 Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025

Sumber: Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010

Berdasarkan gambar 1.1 reformasi birokrasi di Indonesia telah memasuki pada periode ketiga 2020-2024 dari *Grand Design* Reformasi Birokrasi Nasional. Pada tahap ke tiga tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 yang menghasilkan karakter birokrasi yang berkelas dunia (*world class bureaucracy*) yang bercirikan pelayanan publik yang semakin berkualitas dan tata kelola yang semakin efektif dan efisien.

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu dari 8 area perubahan yang tertuang dalam Road Map Reformasi Birokrasi. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa seluruh penyelenggara pelayanan publik dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas/pelayanan prima bagi pengguna pelayanan.

Kualitas pelayanan publik dapat menjadi salah satu indikator baik buruknya kinerja pemerintah. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan kunci utama dalam perubahan administrasi pemerintah di Indonesia karena pemerintah memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan transformasi dan peningkatan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia

Nomor 7 Tahun 2021 guna mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu melalui pembentukan inovasi pelayanan publik. Landasan ini merupakan terobosan (*breakthrough*) untuk menghadapi kondisi birokrasi yang ruwet, lama dan monoton serta untuk melawan segala bentuk keajegan dan zona nyaman (*comfort zone*) yang selama ini menghasilkan budaya kerja yang kurang produktif (Asrori et al., 2020). Inovasi penting dilakukan untuk birokrasi berfungsi lebih paham akan kebutuhan masyarakat dan melakukan upaya perbaikan.

Inovasi merupakan ide, metode atau obyek yang dianggap baru. Menurut LAN (dalam Cahyani et al., 2022) menjelaskan Inovasi adalah suatu pemanfaatan pengetahuan, keahlian teknologi untuk melahirkan proses, produk dan jasa baru. Inovasi sering diartikan suatu aktivitas baru, gagasan yang berbeda dari yang lain, terobosan, *best practices* dan lain-lain, walaupun semua ide tidak bisa dikategorikan ke dalam inovasi. Menurut Simamora dalam (Asnamawati, 2019) menyatakan bahwa inovasi adalah suatu ide, praktek atau produk yang dianggap baru oleh individu atau grup yang relevan.

Inovasi menjadi salah satu faktor penting dalam penanganan dan penyelesaian beragam masalah yang berkaitan dengan individu, organisasi, masyarakat dan negara. Banyaknya inovasi yang berkembang menjadi sebuah budaya atau tradisi yang digunakan sebagai solusi untuk mengurangi permasalahan yang ada dan dapat memberikan perubahan yang berkualitas. Banyaknya inovasi ini didorong oleh perubahan zaman yang begitu cepat berubah. Semua sektor di era sekarang ini tentunya membutuhkan perubahan

ke arah yang lebih baik dan maju. Suatu inovasi berkembang dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi dan kualitas sumber daya yang dimiliki serta ketersediaan sarana dan prasarana.

Inovasi menjadi salah satu elemen penting di balik kemajuan sebuah negara. Inovasi yang berkelanjutan akan mendorong pertumbuhan ekonomi dan pada akhirnya akan menjadi kata kunci memperkuat daya saing suatu negara dan persaingan di dunia internasional. Daya saing sebuah negara merujuk pada kemampuan sebuah negara dalam membangkitkan atau menciptakan kesejahteraan warga negaranya. Dengan persaingan dunia ini mendorong pemerintah dapat semakin dinamis untuk memperbanyak inovasi-inovasi yang dibuat.

Berdasarkan laporan yang dibuat oleh *Global Innovation Index* (GII) dapat dilihat posisi Indonesia pada tabel berikut:

**Tabel 1. 1 Indeks Inovasi Negara ASEAN Tahun 2020 dan 2021**

| No | Nama Negara       | Indeks 2020  | Peringkat 2020 | Indeks 2021 | Peringkat 2021 |
|----|-------------------|--------------|----------------|-------------|----------------|
| 1  | Singapura         | 56.61        | 8              | 57.8        | 8              |
| 2  | Malaysia          | 52.23        | 34             | 41.9        | 36             |
| 3  | Vietnam           | 37.12        | 42             | 37.0        | 44             |
| 4  | Thailand          | 36.68        | 44             | 37.2        | 43             |
| 5  | Filipina          | 35.19        | 50             | 35.3        | 51             |
| 6  | Brunei Darussalam | 29.82        | 71             | 28.2        | 82             |
| 7  | <b>Indonesia</b>  | <b>26.49</b> | <b>85</b>      | <b>27.1</b> | <b>87</b>      |
| 8  | Kamboja           | 21.46        | 110            | 22.8        | 109            |

| No | Nama Negara | Indeks 2020 | Peringkat 2020 | Indeks 2021 | Peringkat 2021 |
|----|-------------|-------------|----------------|-------------|----------------|
| 9  | Laos        | 20.65       | 113            | 20.2        | 117            |
| 10 | Myanmar     | 17.74       | 129            | 18.4        | 127            |

Sumber: WIPO Tahun 2020 dan Tahun 2021

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa indeks inovasi Indonesia diantara negara-negara ASEAN masih rendah, pada tahun 2020 Indonesia mendapatkan skor sebesar 26.49 dan menduduki peringkat 85 dari 131 negara di dunia serta menjadi negara keempat terbawah di ASEAN, sedangkan pada tahun 2021 Indonesia mengalami penurunan yaitu menduduki peringkat 87 dari 132 dan mendapatkan skor 27.1. Dapat menjadi perhatian bahwa Indonesia dapat membuat inovasi-inovasi agar dapat bersaing di kancah dunia. Di wilayah ASEAN Negara Singapura menduduki posisi pertama di ASEAN baik pada tahun 2020 dan 2021 serta tetap menduduki peringkat 8 di dunia, sedangkan posisi terakhir tetap diduduki oleh negara Myanmar diposisi 10 di ASEAN baik pada tahun 2020 dan 2021 serta menduduki peringkat 129 pada tahun 2020 dan 127 pada tahun 2021.

Inovasi pelayanan publik di Indonesia lebih ditekankan pada aspek “Pembinaan Inovasi” seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik. Pembinaan inovasi pelayanan publik ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggara inovasi dan memelihara kualitas dari inovasi yang berkelanjutan. Pembinaan inovasi menempati posisi kunci dalam serangkaian pelaksanaan kebijakan

pemerintahan karena menjadi proses perbaikan pada penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah. Rangkaian proses tersebut dilakukan dalam bentuk difusi dan inkubasi inovasi yang didasarkan pada ilmu pengetahuan.

Pembinaan inovasi pelayanan publik dilaksanakan melalui beberapa kegiatan yaitu penciptaan yang merupakan upaya untuk mendapatkan dan menumbuhkan pengetahuan serta mengimplementasikan gagasan dari sebuah inovasi. Pengembangan merupakan upaya meningkatkan kualitas dan difusi suatu inovasi dan sebagai penguatan inovasi secara berkelanjutan. Pembinaan inovasi pelayanan publik memiliki fokus pada peningkatan kualitas dalam pemberian layanan baik barang atau jasa yang dapat masyarakat rasakan secara langsung.

Melalui Kementerian Dalam Negeri, pembinaan inovasi salah satunya dilakukan dalam bentuk pengembangan digitalisasi inovasi daerah. Hal ini dilakukan untuk peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pemerintahan yang berguna meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan (Baplitbang Kab. Berau, 2021). Pemanfaatan teknologi menjadi hal yang diperlukan karena kebutuhan masyarakat akan kecepatan dan keakuratan pelayanan, jangkauan layanan yang luas serta dilakukan dengan biaya dan jumlah pegawai yang sedikit. Peralihan pola kehidupan masyarakat yang bergeser pada pemanfaatan teknologi informasi yang secara drastis menyebabkan pemerintah harus siap sedia dalam penyiapan infrastruktur teknologi. Pergeseran ini terwujud dalam bentuk pelayanan di kantor-kantor pelayanan publik tetapi pemerintah juga menyediakan pelayanan

berbasis platform aplikasi *interface* untuk lebih memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang efisien. Hal ini menjadi arah tujuan pemerintah dalam pembinaan inovasi pelayanan publik terlebih pada tingkat daerah.

Melalui Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi daerah menjelaskan bahwa inovasi daerah memiliki tujuan dalam meningkatkan pengelolaan pemerintah daerah dengan tujuan mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Merujuk pada Undang-Undang No 23 Tahun 2014 yang berisi terkait otonomi daerah yaitu daerah memiliki hak, wewenang serta kewajiban sebagai daerah otonom untuk mengurus dan mengatur secara mandiri urusan pemerintahan serta kepentingan masyarakat didasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Melalui peraturan tersebut memberikan keleluasaan pada setiap instansi pemerintah daerah agar dapat melakukan berbagai bentuk pembaharuan dalam peningkatan kinerja pemerintah daerah sehingga mampu melaksanakan inovasi dan dapat mendukung tercapainya *good governance* (Sukmadi, 2021). Pelaksanaan inovasi diharapkan dapat tersebar dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat dan dapat diadopsi oleh instansi/daerah lainnya.

Menurut KBBI difusi memiliki arti penyebaran atau perembesan sesuatu (kebudayaan, teknologi, ide) dari satu pihak ke pihak lainnya. Menurut Everett M. Rogers difusi adalah proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu sepanjang waktu diantara anggota suatu sistem sosial (Rogers, 2003). Inovasi merupakan jenis komunikasi khusus, karena pesannya berkaitan dengan ide-ide baru. Melalui difusi inovasi, ide atau gagasan yang diciptakan,

disebarluaskan, diadaptasi atau bahkan ditolak akan memberikan dampak khusus yang akan mempengaruhi akan terjadinya sebuah perubahan (Cahyani et al., 2022). Difusi inovasi dapat dilakukan oleh individu, kelompok baik lembaga/organisasi pemerintahan atau swasta.

Teori difusi inovasi esensinya menjelaskan bagaimana sebuah gagasan dan ide baru dikomunikasikan pada sebuah kultur atau kebudayaan. Teori ini berfokus pada bagaimana sebuah gagasan atau ide baru dapat dan dimungkinkan diadopsi oleh suatu kelompok sosial atau kebudayaan tertentu. Mudahnya difusi inovasi merupakan usaha berbagai pengetahuan (*Knowledge sharing*) kepada orang lain yang didasarkan pada pendapat David Gurteen (dalam Khoyrudin et al., 2020) menjelaskan *knowledge sharing* atau berbagi pengetahuan merupakan konsep yang menggambarkan kondisi interaksi antar orang, bisa dua orang atau lebih dalam bentuk proses komunikasi yang bertujuan peningkatan dan pengembangan diri anggotanya.

Menurut Yu & Hang dalam (Mulyawan, 2021) penyebaran inovasi yang buruk (terdifusi) akan menyebabkan ketidaksiapan sehingga merugikan banyak pihak salah satunya akan terjadi kerusakan sistem yang mengancam keberadaan manusia dengan hadirnya teknologi yang lebih modern serta canggih di era sekarang ini.

Kota Semarang bekerja keras untuk memberikan inovasi untuk melayani masyarakat di semua sektor baik, kesehatan, pendidikan, ekonomi, administrasi kependudukan dan lainnya. Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri



Nomor 002.6-5848 Tahun 2021 Tentang Indeks Inovasi Daerah Provinsi, Kabupaten, dan Kota Tahun 2021 Kota Semarang berada pada peringkat 2 dari seluruh kota di Jawa Tengah dengan skor 57.49 memperoleh predikat inovatif. Berdasarkan indeks inovasi ini menjadi pendorong untuk melakukan inovasi pelayanan publik secara terus-menerus seperti halnya di sektor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Pelayanan publik terlebih pada administrasi kependudukan dan pencatatan sipil memiliki stigma buruk di masyarakat. Dalam beberapa kasus, sering didapati adanya calo, pungutan liar dan pelayanan yang lambat. Hal ini sudah dianggap wajar oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan cepat. Dari permasalahan ini mendorong pemerintah daerah untuk membuat pelayanan senyaman dan semudah mungkin didapatkan oleh masyarakat melalui pengembangan inovasi pelayanan berbasis layanan elektronik. Pengembangan layanan berbasis elektronik diharapkan dapat memotivasi dan mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengembangkan inovasi yang lebih beragam dalam menunjang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang merupakan unsur pelaksana pemerintah satu-satunya yang berwenang dalam mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Wilayah Kota Semarang. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang nomor 14 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Semarang. Di dalam pasal 2

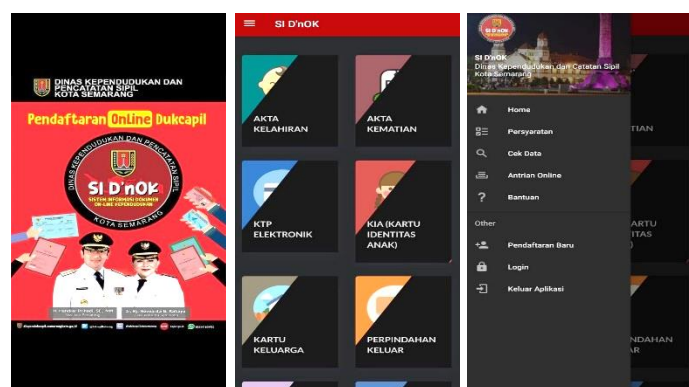
Perda tersebut menyatakan mengenai pembentukan dinas daerah yang dimana salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang merupakan unsur penunjang Pemerintah Kota Semarang dalam hal kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sudah mulai melakukan pengembangan inovasi pelayanan publik. Salah satu pengembangan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terjadi pada masa Pandemi Covid-19. Pada awal tahun 2020 Indonesia dihadapkan dengan munculnya virus baru yang berasal dari Wuhan China yaitu Virus Covid-19 (Corona Virus Disease 2019). Penyebaran virus ini yang sangat cepat dan meluas di seluruh Indonesia menyebabkan Status Indonesia menjadi pandemi Covid-19. Covid-19 dapat menyebar dari orang ke orang yang terjangkit batuk atau mengeluarkan napas, percikan-percikan itu kemudian jatuh ke benda-benda sekitar dan ketika ada orang yang menyentuh benda tersebut dan menyentuh mata, hidung, atau mulutnya dapat terjangkit Covid-19 (Mahesba, 2021).

Penyebaran yang semakin meluas diperlukan adanya upaya pencegahan salah satunya melalui kebijakan mengenai pembatasan kegiatan masyarakat yang tertuang dalam PP No 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 Covid-19) yang mengharuskan melakukan *Physical Distancing*

(Pembatasan Fisik) dengan memperhatikan jaga jarak antar individu minimal 1 meter. Menghindari kerumunan, melakukan kegiatan belajar, bekerja, dan beribadah di rumah yang menyebabkan masyarakat tidak dapat berinteraksi secara langsung satu dengan yang lainnya untuk mencegah penularan virus Covid-19.

Menurut surat keputusan dari Kemenpan RB, salah satu pelayanan publik yang perlu ditingkatkan performa pelayanannya dan merupakan jenis pelayanan prioritas di Indonesia adalah pelayanan administrasi pada sektor kependudukan (Febi Kartika et al., 2022).Sehubungan dengan adanya pandemi Covid-19 dan perlunya peningkatan pelayanan publik, Inovasi menjadi kunci atau jalan keluar pelayanan publik dapat dihadirkan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang merilis aplikasi SI D'nOK pada tanggal 27 maret 2020 dan hanya ada di platform google playstore.



**Gambar 1. 2 Tampilan Aplikasi SI D'nOK**

Sumber: Aplikasi SI D'nOK

Aplikasi SI D'nOK merupakan sistem baru yang diluncurkan, maka tepat jika dikaitkan dengan konsep inovasi yang identik dengan kebaruan dan sesuatu yang baru. Inovasi menjadi suatu gagasan, praktik atau objek yang dianggap sebagai sesuatu yang baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Dari definisi tersebut diketahui bahwa inovasi dapat dimaknai sebagai sesuatu hal yang baru diharapkan dapat diterapkan dalam sistem sosial tersebut.

Aplikasi SI D'nOK dibentuk berlandaskan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan secara online dan Surat Edaran Walikota Semarang Nomor : 8 / 1395 / 440III / 2020 Tanggal 15 Maret 2020 dan Intruksi Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian Dalam Negeri Nomor 443.1/2978/ Dukcapil tanggal 16 Maret 2020 dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan untuk mengurangi penularan corona virus (covid-19), maka perlu melakukan *social distancing measure* atau menjaga jarak kontak fisik dengan yang lain (Azhari et al., 2022).

Pengetahuan masyarakat tentang aplikasi SI D'nOK menjadi kunci untuk melihat inovasi telah tersebar dengan baik dan dapat digunakan masyarakat untuk membantu pengurusan pelayanan administrasi kependudukan. Keberadaan Inovasi SI D'nOK perlu dikomunikasikan kepada khalayak umum agar inovasi tersebut dapat tersebar secara luas. Melalui berbagai saluran komunikasi yang ada pertukaran informasi dapat terjadi dan dapat menentukan kondisi inovasi tersebut. Fakta menyebutkan bahwa masih terdapat masyarakat yang bertempat tinggal di Kota Semarang tidak mengetahui aplikasi SI D'nOK sebagai sarana penunjang kemudahan akses pelayanan administrasi

kependudukan. Hal ini diungkapkan oleh Brigitta Sekar Febrianti dalam artikelnya, sasaran dari aplikasi Si D'nOK ini adalah masyarakat Kota Semarang. Masyarakat belum banyak yang mengetahui terkait keberadaan aplikasi ini (Febrianti, 2022). Masyarakat banyak yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara langsung atau offline di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Pendapat yang sama disampaikan dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Imam Tri Wibowo yang menunjukkan bahwa berjalannya aplikasi SAKTI mengalami kendala kurangnya informasi dalam proses tahapan pendampingan dan berdasarkan survey yang dilaksanakan tingkat pemahaman dan pengetahuan terkait aplikasi SAKTI belum optimal (Wibowo, 2019). Hal yang sama disampaikan oleh Zukhrufi Syasdawita dan Rizqi Bachtiar menyatakan masih perlu dilakukan sosialisasi aplikasi Apekesah ini kepada masyarakat agar masyarakat dapat lebih mengenal dan menggunakan aplikasi ini (Syasdawita, 2022).

Difusi inovasi membutuhkan sebuah komunikasi yang baik. Saluran komunikasi menjadi penting bila mana berjalannya inovasi yang efektif dapat tersebar di lingkup masyarakat yang besar. Adanya dugaan difusi aplikasi SI D'nOK oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang tidak berjalan dengan semestinya karena banyak masyarakat belum mengetahui aplikasi SI D'nOK yang sudah ada sejak kurang lebih 2 tahun yang lalu.

Aplikasi SI D'nOK dirancang untuk membantu masyarakat mendapatkan pelayanan dokumen kependudukan dari proses membuat sampai dengan pencetakan dokumen. Seiring dengan berjalannya waktu banyak masyarakat mulai menggunakan aplikasi SI D'nOK karena menjadi kebutuhan dikala pandemi Covid-19. Masyarakat sebagai pengguna aplikasi SI D'nOK akan dihadapkan pada suatu sikap menyukai atau tidak menyukai inovasi yang digunakan. Selanjutnya akan ada keputusan yang mengarah pada pilihan untuk mengadopsi atau menolak inovasi. Keputusan menerima atau menolak akan suatu inovasi berkaitan terhadap dimensi jangka waktu. Hal ini dapat dilihat pada sikap masyarakat dalam memberikan ulasan dalam penggunaan aplikasi SI D'nOK seperti yang disampaikan oleh Shofiyatul Labibah pada tanggal 13 Juni 2020 di google play store sebagai berikut:

“Lambat sekali pelayanannya, diaplikasi tertulis kode telah dikirm tapi di sms, wa,, email ga ada sama sekali pesan masuk sudah beberapa haru juga tidak ada respon”

Sedangkan pendapat Mei Utomo yang disampaikan pada tanggal 14 April 2022 di Google Play Store sebagai berikut:

“Error tidak bisa dibuka. Giliran ke dispendukcapilnya langsung ditolak. Harus daftar online lwt si dnok dlu bilanganya. Lha aplikasi eror gk bisa dibuka dari hampir 1 bulan yang lalu sejak aku download pertama kali sampai sekarang bagaimana mau daftar onlinenya”

Dari pendapat diatas menjelaskan bahwa masyarakat sulit memahami inovasi aplikasi SI D'nOK. Kerumitan akan penggunaan aplikasi SI D'nOK akan memberikan banyak keluhan-keluhan yang terjadi yang menyebabkan penolakan suatu inovasi. Penolakan ini terjadi secara aktif yang artinya

penolakan inovasi melalui proses pertimbangan untuk menerima atau sudah dicoba lebih dahulu, tetapi keputusan akhir dengan menolak inovasi. Hal yang sama disampaikan oleh Pipit Febriana Dewi dalam jurnal Faktor Penentu Adopsi dan Penolakan E-Samsat oleh masyarakat Studi Kualitatif di Kabupaten Pacitan menunjukkan bahwa penggunaan e-Samsat di Kabupaten Pacitan, faktor yang menyebabkan masyarakat menolak adopsi e-Samsat yaitu berasal dari karakteristik kompleksitas yaitu kerumitan alur pembayaran e-Samsat (Dewi, 2017). Inovasi ada sebagai solusi permasalahan dapat dilihat melalui kondisi kesiapan masyarakat untuk menyikapi inovasi tersebut.

Aplikasi SI D'nOK memiliki banyak fitur yang berupa akses pengurusan dokumen kependudukan dari kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, surat pindah datang dan lain sebagainya, terdapat juga fitur syarat pengurusan dokumen kependudukan sampai dengan fitur pengambilan antrian *online*. Fitur pengambilan antrian *online* digunakan untuk membatasi pelayanan yang dilakukan secara *offline* baik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang atau di TPDK setiap Kecamatan di Kota Semarang. Seiring dengan penggunaanya fitur tersebut tidak dapat dijangkau kembali karena fitur pengambilan antrian online di aplikasi SI D'nOK dengan versi terbaru sudah dihilangkan. Hal tersebut dapat dilihat melalui gambar dibawah ini



**Gambar 1. 3 Fitur Antrian Online Mengalami Pembenahan**

Sumber: Aplikasi SI D'nOK

Gambar diatas menunjukkan bahwa fitur pengambilan antrian online tidak dapat digunakan karena dalam tahap pembenahan. Penerimaan sebuah inovasi dilihat pada masyarakat dalam menerima sebuah pelayanan. Seperti halnya yang terjadi di RS Hosana Medica Cikarang yang menggunakan fitur antrean online yang terintegrasi dengan aplikasi Mobile JKN, peserta tidak perlu datang lebih awal tetapi dapat menyesuaikan sendiri waktu pelayanan yang diinginkan sehingga peserta yang ingin berobat tidak membuang waktu mereka hanya untuk mengambil nomor antrian (Diskominfosantik, 2022). Adanya fitur pengambilan secara online seharusnya memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat tidak perlu berdesakan untuk mengambil antrian, masyarakat juga dapat menyesuaikan dengan kebutuhan terkait tanggal dan jamnya. Maka dari itu, diduga belum



siapnya aplikasi SI D'nOK untuk digunakan masyarakat yang menyebabkan difusi inovasi belum dapat dilakukan dengan baik.

Tujuan utama dari difusi inovasi yaitu diadopsinya suatu inovasi yaitu gagasan, ilmu pengetahuan dan teknologi baik oleh individu maupun kelompok sosial tertentu (Rochim, 2019). Membutuhkan jangka waktu dalam proses adopsi merupakan proses yang terjadi saat awal seorang mendengar hal yang baru sampai dengan orang tersebut mengadopsinya dengan menerima, menerapkan dan menggunakan hal baru tersebut (Serah, 2014). Penyebaran sampai dengan penggunaan inovasi aplikasi SI D'nOK sudah dirasakan yang awalnya masyarakat mengajukan pelayanan administrasi kependudukan dengan datang secara langsung ke Kantor Dinas Kependudukan untuk dilayani secara *offline* (tatap muka), kemudian berubah menggunakan sistem online menggunakan aplikasi SI D'nOK.

Kepuasan merupakan hasil pendapat dan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat sebagai konsumen sekaligus pelanggan akan merasa puas apabila kinerja layanan pada pelayanan publik yang diperoleh sesuai atau lebih dari yang diharapkan dan begitu juga sebaliknya (Hadiati et al., 2019). Indikator yang mengukur kepuasan berada di puncak maksimal adalah penilaian pelanggan atau masyarakat secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diterima. Penilaian kepuasan pelayanan publik dapat dilihat melalui rating dan ulasan. Rating dan ulasan adalah cerminan dari respons masyarakat sebagai pengguna layanan. Seperti halnya yang terjadi dalam penelitian yang dilakukan oleh

Safira Aulia Salma dan Ertien Rining Nawangsari berjudul kualitas pelayanan publik pada mal pelayanan publik menjelaskan bahwa rating pelayanan Mal pelayanan publik Nganjuk diperoleh hanya 3.5 yang menunjukkan kurang puasanya pelayanan yang diberikan (Salma et al., 2022). Hal yang sama dalam penelitian yang dilakukan oleh Hadi Mukhtarom dalam penelitian yang berjudul Analisis Rating Kualitas Pelayanan, Kenyamanan, Kebersihan, Makanan dan Lokasi Hotel di DIY Terhadap Kepuasan Penggalan Pada Konsumen di Traveloka menunjukkan bahwa opini dari konsumen sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Mukhtarom, 2020). Pendapat masyarakat sebagai pengguna layanan aplikasi SI D'nOK menjadi penting dan berpengaruh pada tingkat penyebarluasan inovasi sampai dengan diadopsi. Masyarakat akan memunculkan sikap bahwa akan menolak atau menerima inovasi yang telah di difusikan ini.



**Gambar 1. 4 Rating dan Peringkat Aplikasi SI D'nOK**

Sumber: Google Playstore



**Gambar 1. 5 Ulasan Aplikasi SI D’nOK**

**Sumber: Google Playstore**

Dari gambar diatas terlihat Aplikasi SI D’nOK memiliki rating bintang 1 (satu) cukup banyak serta memiliki peringkat 1,8 dari 5 di sistem pengunduhan aplikasi Google Play Store. Terdapat kurang lebih 1296 masyarakat yang memberikan ulasan dalam penggunaan aplikasi SI D’nOK tetapi lebih dari 50% masyarakat memberikan ulasan negatif. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan melalui aplikasi SI D’nOK masih buruk dan dapat diduga penyebarluasan aplikasi SI D’nOK belum berjalan dengan semestinya karena banyaknya respon penolakan yang diterima.

Selain melalui rating dan ulasan, penilaian terhadap kualitas pelayanan publik juga dapat dilihat dari survey kepuasan masyarakat. Salah satu tujuan survey kepuasan masyarakat yang dipaparkan oleh Rida Reha Ningsih adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan dalam

meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam pelayanan publik (Riau, 2019).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam menilai penyebaran inovasi dapat dilihat melalui survei kepuasan masyarakat pada seluruh unsur pelayanan berikut ini:

**Tabel 1. 2 Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2021 dan 2022**

| No | Unsur Pelayanan                         | Persentase Capaian |              |
|----|-----------------------------------------|--------------------|--------------|
|    |                                         | 2021               | 2022         |
| 1  | Persyaratan                             | 84,56              | 85,97        |
| 2  | Prosedur                                | 83,49              | 87,87        |
| 3  | Waktu Pelayanan                         | 83,72              | 86,13        |
| 4  | Biaya/Tarif                             | 81,70              | 88,97        |
| 5  | Produk Spesifikasi Pelayanan            | 85,31              | 89,23        |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                    | 82,71              | 84,05        |
| 7  | Perilaku Pelaksana                      | 83,93              | 80,92        |
| 8  | Sarana dan Prasarana                    | 78,63              | 78,44        |
| 9  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 81,14              | 85,94        |
|    | <b>Capaian Kumulatif</b>                | <b>82,80</b>       | <b>85,28</b> |

Sumber: Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa survei kepuasan masyarakat yang dibuat secara mandiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memiliki capaian kumulatif sebesar 82,80 pada tahun 2021 dan meningkat mencapai 85,28 pada tahun 2022 dengan memperoleh predikat BAIK. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan juga akan semakin meningkat sehingga kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Riyanto, 2017).

Dirujuk dari rating dan ulasan yang diberikan oleh masyarakat dalam penggunaan aplikasi SI D'nOK yang menjelaskan kualitas pelayanan berbanding terbalik dengan survey kepuasan masyarakat. Rating dan ulasan yang diberikan banyak menemui penolakan atau kualitas dari aplikasi SI D'nOK yang berjalan dengan buruk tetapi survey kepuasan masyarakat akan pelayanan menunjukan kondisi baik di seluruh unsur pelayanan. Menurut Riyanto Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan juga akan semakin meningkat sehingga kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Riyanto, 2017). Seharusnya semakin tinggi survey kepuasan masyarakat akan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang maka kualitas inovasi aplikasi SI D'nOK juga semakin meningkat.

Kualitas inovasi pelayanan publik yang buruk menyebabkan pemerintah memiliki kewajiban untuk menjangking praktik terbaik pelayanan publik. Menurut Nairuledha tujuan KIPP adalah sebagai berikut:

“KIPP sendiri sebenarnya memiliki beberapa tujuan yakni, kita ingin menjangking semua inovasi yang sudah dilakukan di setiap instansi pemerintah baik pusat maupun daerah melalui one agency one innovation. Setelah kita mengumpulkan banyak inovasi tentu kita ingin menyebarkan, memberitahukannya kepada instansi lain, bahwa disini ada inovasi-inovasi yang bagus yang dapat diterapkan untuk menyelesaikan masalah yang sama ditempat-tempat lain ataupun di konteks yang lain. Kegiatan inovasi pelayanan publik ini salah satu bentuk pembinaannya adalah melalui kegiatan penciptaan inovasi. Kita mengenal adanya one agency one innovation. Kegiatan ini perlu kita pertahankan, perlu kita pupuk terus pelaksanaannya salah satunya dengan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik ini” (BRIN, 2022)

KIPP (Kompetisi Novasi pelayanan Publik) diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Miliki Daerah, melalui peraturan tersebut terdapat kriteria inovasi yang memiliki hubungan dengan difusi inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melalui inovasi aplikasi SI D'nOK. Dalam peraturan tersebut menunjukkan bahwa kompetisi inovasi pelayanan publik, suatu inovasi efektif dengan memperlihatkan capaian yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian masalah, bermanfaat yaitu dapat menyelesaikan masalah yang menjadi kepentingan dan perhatian publik dan dapat ditransfer/di replikasi oleh penyelenggara pelayanan publik. Inovasi aplikasi SI D'nOK belum memiliki capaian dalam mengatasi berbagai permasalahan dan belum mampu untuk mentransfer/replikasi pengetahuan akan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SI D'nOK kepada penyelenggara pelayanan publik lainnya.

Inovasi dengan berjalannya waktu akan menyesuaikan dengan kebutuhan dan tuntutan zaman, sehingga sebuah inovasi tidak berhenti di satu ide atau gagasan tertentu. Inovasi akan terus berkembang dan bertransformasi, tidak hanya mewajibkan kebaruan serta dapat di replikasi. Organisasi atau lembaga dapat mengadopsi atau percontohan dari inovasi sebelumnya, seringkali percontohan dilakukan melalui difusi inovasi. Penyebaran inovasi tidak mudah

dilakukan oleh sebuah organisasi dan tidak asal melakukan difusi inovasi namun membutuhkan sebuah perencanaan yang matang serta strategis.

Baiknya sebuah inovasi harus dapat disebarluaskan dan disosialisasikan kepada masyarakat, sehingga dapat menjadi contoh untuk mengembangkan inovasi-inovasi lain atau bahkan menjadi sebuah terobosan suatu inovasi yang baru. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melalui aplikasi SI D'nOK terus melangsungkan pembaharuan-pembaharuan inovasi mengikuti perkembangan zaman dan kebutuhan akan pelayanan masyarakat. Namun, peneliti amati yaitu difusi inovasi pelayanan yang dilakukan belum dapat di replikasi dan disebarakan serta diadopsi kepada masyarakat/ organisasi/lembaga lainnya dalam membangun inovasi yang menarik dan menjadi kunci pelayanan publik efektif dan efisien.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Difusi Inovasi Aplikasi SI D'nOK Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Semarang?”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan penelitian dapat diidentifikasi antara lain sebagai berikut:

1. Pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi SI D'nOK Tergolong Rendah.
2. Sistem aplikasi SI D'nOK berjalan tidak semestinya seperti tidak mendapatkan kode aktivasi dan aplikasi mengalami eror serta terdapat fitur pengambilan antrian online tidak dapat dipakai.

3. Belum optimalnya aplikasi SI D'nOK yang ditunjukkan dari rendahnya rating, peringkat dan ulasan aplikasi SI D'nOK di aplikasi pengunduhan *Google Play Store* dengan banyak yang memberikan rating 1 (satu) dan peringkat 1,8 dari 5. Dari 1296 orang yang memberikan ulasan lebih dari 50% memberikan ulasan buruk terhadap aplikasi SI D'nOK.
4. Berbanding terbalik antara survei kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan ulasan pengguna aplikasi SI D'nOK.
5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui inovasi aplikasi SI D'nOK belum dapat mengikuti Kompetisi inovasi pelayanan publik

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijabarkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang?
2. Apa yang menjadi hambatan dalam difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yaitu:

1. Mendeskripsikan dan analisis difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang



2. Menganalisis hambatan dalam difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu:

1. Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan dalam bidang Ilmu administrasi Publik yang bisa dikembangkan lebih lanjut dalam penelitian dan sebagai sarana untuk menerapkan dan mengembangkan ilmu yang diperoleh.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan.

- b. Bagi Instansi Terkait

Dapat menjadi bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SI D'nOK.

- c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai bagaimana difusi inovasi SI D'nOK dalam pelayanan administrasi Kependudukan di Kota Semarang.

## **1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis**

### **1.6.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu memberikan pengetahuan dan pandangan pada penulis mengenai arah penulisan penelitian. Penulis mengidentifikasi penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penulisan penelitian difusi inovasi melalui aplikasi SI D'nOK di Kota Semarang. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan bahan rujukan karena memiliki isi yang serupa dengan penelitian yang dilakukan penulis. Dari sepuluh penelitian terdahulu yang relevan terkait dengan difusi inovasi khususnya pada sektor pelayanan publik dapat diringkas pada tabel 1.3 berikut:

**Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu**

| <b>No</b> | <b>Peneliti</b>                  | <b>Judul</b>                                                                                                                           | <b>Metode Penelitian<br/>dan Teori</b>                                                     | <b>Hasil Penelitian</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | Vivi Rahma Nur<br>Cahyani (2022) | Difusi Inovasi Pelayanan<br>Publik di RSUD Prof. Dr.<br>Margono Soekarjo<br>Purwokerto                                                 | Metode: Penelitian<br>Kualitatif<br><br>Teori: Difusi<br>Inovasi Menurut<br>Everret Rogers | Hasil Penelitian menunjukkan bahwa RSUD Prof. Dr.<br>Margono Soekarjo Purwokerto telah berhasil<br>mengembangkan inovasi di bidang kesehatan serta difusi<br>inovasi sudah berjalan dengan baik dan berkelanjutan.<br>Analisis yang digunakan melalui 4 unsur yaitu inovasi,<br>saluran komunikasi, jangka waktu dan sistem sosial. |
| 2         | Imam Tri<br>Wibowo (2019)        | Proses Difusi Inovasi<br>Program Sistem Aplikasi<br>Keuangan Tingkat Instansi<br>(SAKTI): Studi Kasus Pada<br>Ditjen Perbendaharaan di | Metode: Penelitian<br>Studi Kasus                                                          | Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi aplikasi<br>SAKTI penyebarannya melalui berbagai macam saluran<br>komunikasi. Percepatan difusi didukung dengan sifat<br><i>homophily</i> antara agen perubahan dan adopter serta<br>lingkungan eksternal dan internal yang mendukung.                                                   |

| No | Peneliti                                       | Judul                                                                                                                                     | Metode Penelitian<br>dan Teori                                                                           | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                | D.I. Yogyakarta Tahun 2018                                                                                                                | Teori: Difusi Inovasi Menurut Rogers                                                                     | Keputusan inovasi bersifat otoritas yang dipengaruhi oleh pimpinan dan pada tahap implementasi masih ditemui beberapa prosedur yang tidak sesuai.                                                                                                                                                                                                  |
| 3  | Zakhurufi Syasdawita dan Rizqi Bachtiar (2022) | Difusi Inovasi Aplikasi pengaduan Online Masyarakat APEKESAH Kota Batam Tahun 2020 (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam) | Metode: Penelitian Kualitatif<br><br>Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers dan Floyd Shoemaker | Hasil penelitian menunjukkan bahwa difusi inovasi aplikasi apekesah belum memenuhi indikator difusi inovasi yaitu kerumitan. Terdapat perbedaan jangka waktu masyarakat Kota Batam dalam mengadopsi apekesah yang dilihat melalui perbedaan berdasarkan tipe sosial dan saluran komunikasi yang digunakan dengan media massa maupun interpersonal. |

| No | Peneliti                          | Judul                                                                                                                        | Metode Penelitian<br>dan Teori                                                         | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | Muhammad Fahmi Azahri, dkk (2022) | Penggunaan Aplikasi SI D'nOK Oleh Pemerintah Kota Semarang Dalam Mewujudkan Good Governance                                  | Metode: Penelitian Kualitatif<br><br>Teori: Good Governance yang dikemukakan oleh UNDP | Hasil penelitian menunjukkan penggunaan aplikasi SI D'nOK belum mewujudkan prinsip good governance yang dibuktikan dengan buruknya ke berjalanan aplikasi ketika masyarakat menggunakannya. Hal ini dibuktikan dengan ulasan masyarakat yang rendah di Google Play Store dan pendapat yang diberikan oleh pemerintah tidak sesuai dengan fakta di lapangan. |
| 5  | Dwi Ulumy (2019)                  | Difusi Inovasi Organisasi Birokrasi Studi Kasus: Sistem Penilaian Kinerja Pegawai Berbasis Aplikasi SIVIKA (Sistem Informasi | Metode: Penelitian Kualitatif                                                          | Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses difusi dalam organisasi pemerintahan memerlukan kebijakan khusus ( <i>enforcement</i> ) agar para adopter mengadopsinya. Dalam penelitian ini kebijakan yang tertuang dalam peraturan Kepala BKKBN tentang mekanisme pengisian SIVIKA dan                                                                         |

| No | Peneliti                         | Judul                                                                        | Metode Penelitian<br>dan Teori                     | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                  | Visum Kinerja) Di<br>BKKBN                                                   | Teori: Tahapan<br>Difusi Inovasi<br>menurut Rogers | mekanisme penghitungan tunjangan serta pemberian sanksi bila tidak menggunakan SIVIKA. Dengan punishment dan reward memaksa adopter untuk mengadopsi. Saluran komunikasi yang digunakan melalui formal dan informal.                                                                                                                                                                     |
| 6  | Amélie<br>Dubrome, dkk<br>(2018) | Assessment and diffusion<br>of medical innovations<br>in France: an overview | Metodologi<br>penelitian Studi<br>Pustaka          | Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Prancis inovasi medis dianggap sebagai komponen penting pada kualitas perawatan dan kinerja sistem kesehatan. Peluang yang mengandung kendali atas resiko seperti keamanan jangka panjang, penyalahgunaan dan pengeluaran tidak dibenarkan. Inovasi medis cenderung mengarah pada perubahan strategis medis, jalur perawatan, dan jalur kesehatan. |

| No | Peneliti                                             | Judul                                                                                               | Metode Penelitian<br>dan Teori                                                                                              | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | Harm A.R.M.<br>van den<br>Heiligenberg,dkk<br>(2022) | Pathways and harbours for<br>the translocal diffusion of<br>sustainability innovations<br>in Europe | Metodologi<br>penelitian kualitatif<br><br>Teori yang<br>digunakan yaitu<br>eksperimen, jalur<br>transfer, dan<br>pelabuhan | Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi teknologi dan inovasi sosial berjalan dengan lajur yang berbeda. Inovasi teknologi berjalan lebih mudah daripada inovasi sosial.<br><br>Akan tetapi hampir semua inovasi teknologi tidak direplikasi tetapi diterjemahkan. Hal ini menunjukkan bahwa pada (fase awal) proses inovasi penilaian disesuaikan dengan proses penilaian yang dominan.<br><br>Transfer inovasi sosial lebih menantang karena karakter inovasi yang kuat tertanam dalam konteks budaya dan kelembagaan lokal. |

| No | Peneliti                                      | Judul                                                                                                                                          | Metode Penelitian<br>dan Teori                                                                          | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | Hong Zhu dan<br>Synnove T.<br>Andersen (2021) | ICT-mediated social work<br>practice and innovation:<br>professionals' experiences<br>in the Norwegian Labour<br>And Welfare<br>Administration | Metodologi<br>penelitian kualitatif<br><br>Teori difusi<br>inovasi Rogers<br>yaitu 5 atribut<br>inovasi | Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dalam praktik pekerjaan sosial yang didukung oleh TIK di NAV dengan analisis konsep lima atribut inovasi Rogers. NAV menawarkan kekuatan dan peluang baru dalam peningkatan komunikasi dan manajemen informasi. Peningkatan ketersediaan akses komunikasi akan mendukung klien NAV dalam menerima layanan. Terdapat hambatan yang dapat mencegah penerimaan dan difusi dalam mendukung TIK di NAV. |
| 9  | Evelien<br>Korteland dan                      | The Diffusion Of<br>Electronic Service Delivery<br>Innovations In Dutch E-                                                                     | Metode Penelitian:<br>Kualitatif                                                                        | Hasil penelitian menunjukkan e-policing yang disebut SMS-alert sebagai inovasi yang telah menyebar secara cepat di kalangan kepolisian Belanda. Hal ini terjadi karena                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



| No | Peneliti                                             | Judul                                                                                                                                                    | Metode Penelitian<br>dan Teori                                           | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Victor Bekkers<br>(2009)                             | Policing: The Case Of<br>Digital Warning Systems                                                                                                         |                                                                          | strategi difusi (implisit dan eksplisit) yang dikejar oleh inovator untuk mempromosikan inovasi. Strategi yang digunakan dengan memberikan pengalaman dan menjelaskan makna dari suatu inovasi. Faktor yang mempengaruhinya adalah waktu, daya tarik politik dan institusional.                                            |
| 10 | Petronella Jonck<br>dan Freda Van<br>Der Walt (2016) | Juxtaposing South Africa's<br>Private Sector and Its<br>Public Service Regarding<br>Innovation Diffusion, to<br>Explore the Obstacles to<br>E-Governance | Metode penelitian:<br><br>Kualitatif<br><br>Teori: Difusi<br><br>Inovasi | Hasil penelitian menunjukkan bahwa difusi inovasi dalam layanan publik dan swasta di Afrika Selatan yang menunjukkan bahwa perbedaan karakteristik eksternal terletak pada fokus dan klien dari sektor swasta. Pada struktur organisasi, organisasi swasta memiliki hak veto dapat menentukan. Terkait kepemimpinan adanya |

| No | Peneliti | Judul | Metode Penelitian<br>dan Teori | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|----------|-------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |          |       |                                | <p>kesamaan dalam tanggung jawab sosial dan lingkungan.</p> <p>Sedangkan perbedaan terletak pada pengambilan resiko, kecukupan, pengembangan kepemimpinan, pendekatan organisasi terhadap motivasi dan keterlibatan dalam pengambilan keputusan dan gaya kepemimpinan.</p> |

*Sumber: Data diolah peneliti*

Berdasarkan penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti. Data penelitian terdahulu yang telah diolah oleh peneliti dapat disimpulkan dalam beberapa hal yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Peneliti kesulitan untuk mencari penelitian terdahulu bersumber jurnal internasional terkait difusi inovasi pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan. Dikarenakan kesulitan mencari jurnal internasional dengan fokus pada difusi inovasi pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan, maka peneliti mencari penelitian dengan tema yang sama dengan penelitian yang peneliti lakukan. Jurnal internasional memiliki kesamaan tema berkaitan dengan difusi inovasi tetapi berbeda fokus pada sektor analisis. Adapun penelitian terdahulu nasional memiliki tujuan adalah menganalisis dan mendeskripsikan difusi inovasi dalam sektor pelayanan publik. Dalam penelitian terdahulu nasional tidak ditemukan yang berkaitan dengan unit administrasi kependudukan.

Penelitian terkait difusi inovasi memiliki berbagai variasi metode penelitian. Dimulai dari penelitian kuantitatif sampai dengan penelitian kualitatif melalui beberapa pendekatan yang berbeda-beda. Peneliti akan melakukan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Untuk memberikan gambaran obyektif tentang keadaan fenomena yang diteliti, data yang diperoleh dari fakta-fakta yang dijelaskana secara sistematis.

Dalam telaah terkait difusi inovasi banyak menggunakan teori difusi inovasi menurut Everett M. Rogers meskipun dengan berbagai versi yang berbeda. Penelitian yang akan peneliti lakukan menggunakan teori Everett M. Rogers

yang dijabarkan dalam elemen inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu dan sistem sosial. Konsep difusi inovasi dalam penelitian ini digunakan untuk menjelaskan inovasi aplikasi SI D'nOK disebarluaskan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan mengetahui hambatan yang dihadapi dalam penyebaran inovasi tersebut. Berbeda dengan penelitian terdahulu nasional yang menggunakan teori tahapan difusi inovasi menurut Rogers (*Agenda setting* dan *Matching*) dan model New Institutionalism in Economic, and Sociological (NIES) disampaikan oleh Nee digunakan untuk menjelaskan difusi inovasi dalam dinamika sosialisasi inovasi yang dilakukan antar level yaitu relasi level meso sampai dengan level mikro. Berbeda dengan penelitian terdahulu internasional yang menggunakan berbagai teori terkait difusi inovasi dengan berbagai pandangan ahli.

Hasil penelitian terdahulu kontribusi yang diberikan berupa analisis proses dalam difusi inovasi. Sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dengan melihat difusi inovasi sampai dengan diterapkan oleh masyarakat secara lebih detail dan melihat hambatan yang terjadi dalam difusi inova aplikasi SI D'nOK.

### **1.6.2 Administrasi Publik**

Menurut Sondang P. Siagian dalam (Mufiz, 2016) administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan pengertian dari publik adalah sejumlah

manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Menurut Dwight Waldo dalam (Mufiz, 2016) memberikan pendapat bahwa administrasi publik adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan-tujuan pemerintah; administrasi publik adalah suatu seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara.

Administrasi publik menurut Ibrahim dalam (Arofah et al., 2019) adalah seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintahan (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan pembangunan) melalui mekanisme kerja dan adanya dukungan sumberdaya manusia serta dukungan administrasi atau tata laksananya. Kemudian menurut Nicholas Henry dalam (Yaniar, 2018) menyampaikan beberapa unsur administrasi publik yaitu organisasi publik, manajemen publik, dan implementasi.

Beragam pendapat terkait definisi administrasi publik, mendorong peneliti menyimpulkan bahwa administrasi publik adalah pengelolaan urusan pemerintah dalam praktik pekerjaan publik yang dilakukan bersama secara efisien dengan tujuan mencapai kepentingan bersama dalam konteks kehidupan masyarakat. Administrasi publik berkaitan dengan difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang adalah karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengelola inovasi untuk

dapat disebarluaskan sehingga dapat digunakan masyarakat Kota Semarang dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan.

### **1.6.3 Paradigma Administrasi publik**

Menurut Nicholas Henry (dalam Aneta, 2012), mengemukakan bahwa dalam administrasi publik memiliki 5 (lima) paradigma yaitu:

#### **1. Paradigma Pertama (Dikhotomi Politik-Administrasi) 1900-1926**

Pada periode ini terjadi pemisahan antara ilmu politik dengan administrasi. Frank J. Goodnow (1900) dan Leonard D. White (1926) sebagai pencetus paradigma tersebut. Goodnow mengungkapkan bahwa administrasi negara seharusnya memusatkan perhatian kepada birokrasi yang berlaku di bidang pemerintahan. Pendapat White menyatakan bahwa politik seharusnya tidak ikut mencampuri administrasi dan administrasi negara harus bersifat studi ilmiah dan dapat bersifat bebas nilai, sedangkan misi administrasi negara adalah efisiensi dan ekonomis. Paradigma pertama lebih menekankan pada “locus” tempat administrasi negara yaitu bebas nilai.

#### **2. Paradigma Kedua (Prinsip-Prinsip Administrasi negara) 1927-1937**

W. F. Wilioughby dan L. Urwick sebagai pencetus paradigma ini yang mengungkapkan bahwa prinsip-prinsip administrasi yang bersifat universal tanpa memandang budaya, fungsi, lingkungan, misi dan situasi yang dapat ditemukan dan dapat berlaku kapan dan dimana saja. Administrasi negara mulai menunjukkan adanya arah pada tumbuhnya kesadaran bahwa politik dan administrasi negara tidak dapat dipisahkan

dalam pengertian apapun dan prinsip-prinsip administrasi secara logis tidak konsisten. Maka dari itu, pada paradigma kedua ini administrasi negara memiliki fokus yang jelas yaitu menjalankan prinsip-prinsip administrasi.

### 3. Paradigma Ketiga (Administrasi Negara Sebagai Ilmu Politik) 1950-1970

Pada periode ini berkembang anggapan bahwa administrasi negara tidak dapat dipisahkan dengan ilmu politik karena dalam proses administrasi negara banyak menerima masukan dari politik dan begitu pula sebaliknya. Pada periode paradigma ini Herbert Simon merupakan pencetusnya. Paradigma ini bersifat mundur karena timbul batasan-batasan administrasi negara yang bersifat menerapkan lokus dalam birokrasi pemerintah. Pada masa ini adanya tinjauan kembali jalinan konseptual antar administrasi negara dengan politik.

### 4. Paradigma Keempat (Administrasi Negara Sebagai Ilmu Administrasi) 1956-1970

Pada periode ini para ahli administrasi merasa dijauhi oleh ahli lainnya sehingga mereka mempelajari ilmu administrasi secara sungguh-sungguh yang berintikan teori organisasi dan manajemen dalam upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi program. Dengan adanya seperti ini administrasi negara memfokuskan kepada teori perilaku organisasi, efektivitas dan efisiensi manajemen. Terdapat 2 tuntutan dalam perubahan yaitu fokus pada pengembangan disiplin administrasi secara murni yang ditopang psikologi sosial dan fokus pada kebijakan publik.

## 5. Paradigma Kelima (Administrasi Negara Sebagai Administrasi Negara) 1970-Sekarang

Pada periode ini Herbert Simon menyampikan dua aspek penting yang perlu dikembangkan dalam ilmu administrasi negara yaitu para ahli administrasi negara yang meminati pengembangan satu ilmu murni mengenai administrasi dan satu kelompok yang lebih besar yang meminati persoalan-persoalan kebijakan publik. Fokus dalam paradigma ini adalah teori perilaku organisasi, kebijakan publik dan teknologi manajemen dan lokusnya adalah kepentingan publik yang erat hubungannya dengan masalah publik.

Dalam analisis inovasi dalam paradigma administrasi publik termasuk dalam paradigma kelima yaitu administrasi negara sebagai administrasi negara yang di dalamnya memiliki fokus pada teknologi manajemen karena inovasi masuk dalam konsep manajemen publik. Inovasi ada sebagai solusi mengatasi masalah pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi.

### **1.6.4 Manajemen Publik**

Menurut Perry, J.L dan Kraemer dalam (Yudhiantara, 2021), manajemen publik adalah ilmu dan seni yang berintikan metodologi terapan untuk merancang program-program administrasi publik seperti restrukturisasi organisasi, kebijakan dan perencanaan manajerial, alokasi sumber daya, sistem penganggaran (budgeting system), pengelolaan financial, manajemen SDM, masalah audit serta evaluasi. Perry, J.L dan Kraemer juga mengatakan bahwa manajemen publik memiliki fokus internal untuk membuat agar mesin



pemerintahan dan organisasi non profit dapat berkerja dengan baik, meskipun demikian tidak bisa terlepas dari interaksi dan pengaruh lingkungan dimana organisasi publik itu berada.

Menurut Pasolong dalam (Ira Rahmawati, 2019) manajemen publik adalah suatu studi interdesipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti planning, organizing, dan controlling satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi, dan politik di sisi lain.

Menurut Islamy dalam (Divani, 2019) manajemen publik memiliki karakter antara lain:

- 1) Manajemen publik merupakan bagian yang sangat penting dari administrasi publik (yang merupakan bidang kajian yang lebih luas), karena administrasi publik tidak membatasi dirinya hanya pada pelaksanaan manajemen pemerintahan saja tetapi juga mencakup aspek politik, sosial, kultural, dan hukum yang berpengaruh pada lembaga-lembaga publik
- 2) Manajemen publik berkaitan dengan fungsi dan proses manajemen yang berlaku baik pada sektor publik (pemerintahan), maupun sektor diluar pemerintahan yang tidak bertujuan mencari untung (nonprofit sektor)
- 3) Manajemen publik memfokuskan atau mengarahkan administrasi publik sebagai suatu profesi dan manajernya sebagai praktisi dari profesi tersebut

- 4) Manajemen publik berkaitan dengan kegiatan internal (*internal operations*) dari organisasi pemerintahan maupun sektor non pemerintahan yang tidak bertujuan mencari untung
- 5) Manajemen publik secara spesifik menyuarakan tentang bagaimanakah organisasi (*organizational how to*) publik melaksanakan kebijakan publik
- 6) Manajemen publik memanfaatkan fungsi-fungsi: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan sebagai sarana untuk mencapai tujuan publik, maka berarti memfokuskan diri pada *the managerial tools, techniques, knowledges and skills* yang dipakai untuk mengubah kebijakan menjadi pelaksanaan program.

Berbagai pendapat yang telah disampaikan oleh para ahli diatas, maka peneliti dapat simpulkan manajemen publik adalah upaya dalam merancang, mempersiapkan dan menjalankan baik itu barang dan jasa kepada masyarakat dan pada akhirnya dilakukan evaluasi dan penilaian atas kegiatan yang dilakukan. Dalam penelitian difusi inovasi aplikasi SI D'nOK, manajemen publik memiliki peran dalam perencanaan sampai dengan berjalannya dan tersebarnya inovasi aplikasi SI D'nOK sehingga masyarakat dapat menikmati inovasi dengan mudah dan efektif.

#### **1.6.5 Inovasi Pelayanan Publik**

Menurut Asian Development bank inovasi adalah Sesuatu yang baru, dapat diimplementasikan, dan memilki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi (Junior, 2016).

Menurut Said dalam (Arofah et al., 2019), inovasi dapat diartikan sebagai suatu perubahan yang terencana dengan penggunaan teknologi dan peralatan baru di dalam lingkup kerja instansi tertentu yang didukung oleh instansi lainnya yang terkait dan/atau perbaikan cara kerja yang lebih berdaya guna dengan mengintegrasikan sumber daya sosial, sumber daya pegawai, dan sumber daya kelembagaan.

Menurut Suwarno dalam (Yaniar, 2018), inovasi tidak akan lepas dari:

1. Pengetahuan baru, artinya inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu.
2. Cara baru, artinya inovasi dapat berupa cara baru bagi individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu.
3. Objek baru, sebuah inovasi adalah objek baru bagi penggunaannya, baik berbentuk fisik atau berwujud maupun yang tidak berwujud.
4. Teknologi baru, artinya inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi, dengan indikator biasanya langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat.
5. Penemuan baru, artinya hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru, merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan.

Menurut Permenpan No. 91 Tahun 2021 tentang pembinaan inovasi pelayanan publik pasal 1 ayat 5 yang menjelaskan pengertian inovasi pelayanan publik merupakan terobosan jenis pelayanan berupa gagasan/ide kreatif orisinal

dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat.

Dari definisi inovasi pelayanan publik menurut ahli tersebut, peneliti dapat menyimpulkan inovasi pelayanan publik adalah perubahan dalam aspek layanan yang merupakan ide baru atau modifikasi oleh instansi/lembaga pemerintah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagai lembaga pemerintah Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota Semarang menciptakan dan menjalankan aplikasi SI D'nOK yang merupakan ide baru sebagai upaya perubahan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kota Semarang.

#### **1.6.5.1 Tipologi Inovasi**

Berdasarkan Buku Direktori Inovasi LAN Tahun 2014 dalam (Marsono et al., 2017) menjelaskan delapan jenis inovasi yaitu:

##### **1. Inovasi Proses (*Process Innovation*)**

Inovasi proses adalah upaya yang dilakukan untuk peningkatan kualitas kerja secara internal dan eksternal sehingga inovasi dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Cakupan inovasi proses adalah standar operasional prosedur (SOP), aturan dan teknik yang digunakan.

##### **2. Inovasi Metode (*Method Innovation*)**

Inovasi metode merupakan penerapan teknik, strategi, dan aturan baru untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Cakupan inovasi metode adalah cara baru, teknik dan strategi.

### 3. Inovasi Produk (*Product Innovation*)

Inovasi produk merupakan variasi dari suatu produk untuk meningkatkan bentuk, fungsi serta kegunaan dalam peningkatan kualitas dan nilai tambah dari suatu barang atau jasa. Cakupan inovasi produk adalah produk berbentuk fisik, non-fisik dan jasa

### 4. Inovasi Konseptual (*Conceptual Innovation*)

Inovasi konseptual merupakan cara merombak sudut pandang dari permasalahan yang terjadi untuk menciptakan penyelesaian dari masalah yang dialami. Cakupan inovasi konseptual adalah mewujudkan sebuah paradigma, ide, gagasan dan pandangan baru yang belum ada.

### 5. Inovasi Teknologi (*Technology Innovation*)

Inovasi teknologi merupakan upaya memanfaatkan teknologi baru dalam mengatasi masalah. Cakupan inovasi teknologi adalah pengenalan dan penggunaan *e-government* dan peralatan yang menunjang pekerjaan.

### 6. Inovasi Struktur Organisasi (*Organization Structure Innovation*)

Inovasi struktur organisasi adalah mengidentifikasi ragam organisasi baru dengan mengikuti perkembangan organisasi. Cakupan inovasi struktur organisasi adalah upaya memperbaharui struktur organisasi menuju arah yang lebih modern melalui beragam bentuk dan model seperti pengembangan, variasi dan perampingan susunan organisasi.

### 7. Inovasi Hubungan (*Relationship Innovation*)

Inovasi hubungan adalah interaksi yang terjadi antara satu pihak dengan pihak lainnya untuk kepentingan bersama dan memecahkan

permasalahan yang terjadi. Cakupan inovasi hubungan adalah *partnership*, partisipasi masyarakat, *relationship* dan *networking*.

#### 8. Inovasi Pengembangan SDM (*Human Resources Development Innovation*)

Inovasi pengembangan SDM merupakan pembaharuan terhadap kebijakan untuk peningkatan kapasitas dan tata nilai dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki. Cakupan inovasi pengembangan SDM adalah pembaharuan dan peningkatan kualitas SDM dari nilai budaya, etika dan *mindset* serta adanya kompetisi, pemberdayaan, kepemimpinan dan keahlian.

Inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melalui aplikasi SI D'nOK masuk dalam klasifikasi inovasi produk dan teknologi hal ini dilihat dari hasil inovasi yang berfokus pada pengembangan sistem baru dalam mengatasi masalah serta pembaharuan sistem melalui kreasi teknologi.

#### **1.6.5.2 Faktor Pengembangan Inovasi**

Pengembangan sistem inovasi publik menurut Muluk dalam (Ariyani et al., 2016) terdapat beberapa faktor utama dalam pengembangan inovasi antara lain:

- a) Pengembangan kepemimpinan inovasi
- b) Pengembangan budaya inovasi
- c) Pengembangan pegawai
- d) Pengembangan tim kerja dan kemitraan
- e) Pengembangan kinerja inovasi

f) Pengembangan jaringan inovasi

Menurut Doley (dalam Desriani, 2020) menjelaskan lima faktor pendukung yang mempengaruhi inovasi organisasi pemerintah kota antara lain:

- a) Kepemimpinan, Doley menjelaskan organisasi dan kepemimpinan memiliki peranan penting pada inovasi organisasi. Pribadi pemimpin yang selalu mendiskusikan visi, mendukung, memberikan inspirasi dan melakukan perubahan. Pemimpin dengan prinsip ini dapat mempengaruhi staf kerja dengan cara:
  - a. Mengarahkan dan mengajari keterampilan pada bawahan atau kelompok kerja
  - b. Mendelegasikan kewenangan, mendukung dan bergotong royong dengan bawahan dan kelompok kerja
  - c. Menjadikan situasi untuk timbulnya pemimpin di sub organisasi
  - d. Menyediakan tempat berlatih pada staf atau kekeliruan/kelalaian yang dilaksanakan.
- b) Strategi dan kinerja, pemimpin di setiap instansi diwajibkan membuat rancangan strategis instansi/organisasi untuk mendokumentasikan perjalanan organisasi selama lima tahun kedepan.
- c) Pemberdayaan dan kelompok-kelompok, mempengaruhi sistem inovasi sebuah instansi pemerintah kota yaitu dengan diberdayakannya kelompok yang melingkupi pengelolaan SDM, desain sosial serta organisasi, psikologi serta operasi dari berbagai tim.

- d) Rekayasa dan Improvement/pembaharuan, terbagi menjadi dua yaitu perubahan radikal dan perubahan incremental. Inovasi memiliki bentuk dalam melakukan perubahan baik secara kontinyu dan secara paralel. Tindakan inovatif berasal dari masalah dan ide yang muncul dari berbagai stakeholder. Perlu adanya manajemen dalam mendorong berpikir diluar rencana yang ada.
- e) Pembelajaran dan Komunikasi, adanya komunikasi antar pelaku inovasi dan adanya pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dapat mempengaruhi keberhasilan inovasi sebuah organisasi. Keberhasilan sebuah inovasi akan terus melakukan terbosan baru dengan menggali gagasan-gagasan baru dalam berinovasi demi mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik.

Menurut Mulgan dan Albury (dalam (Yaniar, 2018), mengungkapkan delapan hambatan dalam inovasi pada sektor publik yaitu:

- a) Keengganan untuk menutup program yang gagal
- b) Ketergantungan yang berlebihan pada tampilan kinerja tinggi
- c) Teknologi yang tersedia, tetapi menghambat budaya atau organisasi
- d) Tidak ada imbalan atau insentif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi
- e) Tidak berani mengambil risiko
- f) Anggaran jangka pendek dan perencanaan
- g) Tekanan dan hambatan administratif
- h) Budaya *risk aversion*



### 1.6.6 Difusi Inovasi Pelayanan Publik

Teori difusi inovasi muncul pada tahun 1903 yang diperkenalkan oleh sosiolog Perancis, Gabriel Tarde memperkenalkan kepada masyarakat terkait kurva difusi berbentuk S (*S-shaped Diffusion Curve*). Kurva ini menjelaskan bahwa inovasi dilakukan oleh seseorang diperhatikan melalui dimensi waktu. Kurva tersebut memiliki dua sumbu yakni sumbu yang menjelaskan tingkat adopsi dan sumbu yang menjelaskan dimensi waktu (Suriani, 2018).

Teori difusi inovasi yang menurut Everett M. Rogers dalam bukunya yang berjudul "*Diffusion of Innovation*" menjelaskan bahwa difusi merupakan proses penyampaian inovasi melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu kepada anggota sistem sosial (Ulfatiyana, 2021). Teori ini dikembangkan oleh Rogers sebagai suatu teori yang berusaha menjelaskan bagaimana, mengapa, dan seberapa cepat ide-ide baru dan teknologi menyebar melalui berbagai budaya. Secara teori, difusi inovasi menjadi dasar dalam mendukung keputusan aktor untuk memakai sebuah inovasi dengan menggabungkan pengaruh yang saling mengimbangkan dari tingkat individu, tingkat sub kelompok, tingkat sistem yang menerangkan perubahan organisasi dan mengurangi adanya ketidakpastian (Wibowo, 2019).

Difusi inovasi dapat terjadi dalam banyak hal, salah satunya difusi inovasi yang terjadi dalam sebuah organisasi. Rogers (dalam Ulumy, 2019) berpendapat bahwa difusi inovasi dalam organisasi memiliki tahapan sebagai berikut:

1. *Initiation* (Inisiasi)

a. *Agenda Setting* (Penyusunan Agenda)

Penyusunan agenda dalam proses difusi inovasi dalam organisasi dilakukan saat organisasi membutuhkan inovasi dalam rangka pemecahan masalah yang sedang dihadapi. Penyusunan agenda adalah cara dalam menentukan urutan prioritas diantara banyaknya kebutuhan akan masalah yang terjadi ataupun isu permasalahan yang terjadi dalam organisasi. Penyusunan agenda berlangsung sepanjang waktu dalam sistem organisasi.

b. *Matching* (Penyesuaian)

Pada tahapan penyesuaian permasalahan yang telah diketahui dilakukan penyesuaian atau penyetaraan dengan inovasi yang hendak diadopsi. Pada tahapan penyesuaian memastikan bahwa *feasibilities* atau kelayakan inovasi untuk diaplikasikan dalam organisasi. Tahap penyesuaian dapat dipengaruhi oleh penyesuaian teknologi yang digunakan, kemampuan sumber daya yang dimiliki dan penyesuaian kebijakan reformasi birokrasi.

2. *Impelemntation* (Pelaksanaan)

Pada tahap pelaksanaan pembuatan inovasi telah menghasilkan keputusan dalam mencari dan menerima inovasi yang mampu menjadi sumber penyelesaian permasalahan dalam organisasi. Tahap implementasi terdiri dari redefinisi, klarifikasi dan rutinisasi.

a. *Redefining/Restructuring* (Redefinisi/Restrukturisasi)

Pada tahap redefinisi/restrukturisasi seluruh inovasi yang diadopsi akan kehilangan karakter asingnya. Inovasi ini telah melewati proses *re-invention* sehingga lebih dekat dalam mengakomodasi kebutuhan organisasi.

b. *Clarifying* (Klarifikasi)

Tahapan klarifikasi dilakukan bila inovasi telah digunakan secara luas dalam organisasi dan akan mempengaruhi seluruh elemen organisasi dalam keseharian kerjanya. Tahapan klarifikasi membutuhkan waktu yang cukup lama.

c. *Routinizing* (Rutinitas)

Inovasi tidak dapat secara langsung diterima atau digunakan oleh pengadopsi. Terdapat proses difusi inovasi yang memerlukan tahapan rutinisasi dimana inovasi dianggap sebagai bagian dari organisasi. Inovasi tidak mencirikan produk yang baru atau cara baru karena telah menjadi bagian yang rutin terjadi dalam organisasi.

Menurut Lawrence A. Brown (dalam Hakim et al., 2023) berpendapat bahwa dalam difusi inovasi melewati beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Pengetahuan

Pada tahap pengetahuan inovasi berada dalam proses penyebaran informasi. Tahapan pengetahuan melihat kesadaran masyarakat terkait keberadaan inovasi yang kemudian diteruskan pada cara inovasi dijalankan.

2. Tahap Persuasi

Pada tahap persuasi individu membentuk sikap menyetujui atau tidak menyetujui inovasi yang dihadirkan. Pada tahap persuasi, objek akan menggali lebih luas terkait inovasi dan calon adopter akan lebih terlibat secara psikologis dengan inovasi. Kepribadian dan norma sosial yang dimiliki calon adopter akan menentukan untuk menggunakan inovasi tersebut atau tidak.

### 3. Tahap Pengambilan Keputusan

Pada tahap pengambilan keputusan individu akan menentukan untuk menerima atau menolak inovasi. Terdapat faktor yang mempengaruhi individu menerima atau menolak inovasi yaitu praktik sebelumnya, perasaan akan kebutuhan, keinovatifan, norma dalam sistem sosial.

Difusi inovasi tidak berjalan begitu saja, terdapat elemen utama yang akan mempengaruhi satu sama lain dan menentukan apakah sebuah inovasi dapat diterima oleh masyarakat pada akhirnya. Sesuai dengan pemikiran Rogers dalam (Rogers, 2003), proses Difusi inovasi terdapat 4 (empat) elemen utama terdiri dari:

#### a. *The Innovation* (Inovasi)

Inovasi merupakan gagasan, tindakan atau barang yang dianggap baru oleh seseorang. Kebaruan inovasi diukur secara subjektif, menurut dengan pandangan individu yang menangkapnya. Kebaruan suatu inovasi tidak hanya melibatkan pengetahuan baru. Seorang mungkin telah mengetahui mengenai suatu inovasi untuk beberapa waktu tetapi belum dapat mengembangkan sikap yang mendukung atau tidak mendukungnya dalam mengadopsi atau menolak inovasi tersebut. “Kebaruan” suatu inovasi

dinyatakan dalam bentuk pengetahuan, persuasi atau keputusan untuk mengadopsi. Tingkat adopsi suatu inovasi berpengaruh pada karakteristik inovasi yang dirasakan oleh anggota sistem sosial. Karakteristik tersebut yaitu:

1. Keunggulan Relatif (*relative advantage*)

Keunggulan relatif merupakan ukuran dimana suatu inovasi dianggap lebih baik atau unggul dari yang sebelumnya. Tidak masalah apakah inovasi memiliki keunggulan secara obyektif yang terpenting adalah seorang dapat merasakan inovasi tersebut menguntungkan kegiatan yang dilakukan. Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan maka inovasi tersebut semakin cepat untuk diadopsi oleh masyarakat.

2. Kesesuaian (*compatibility*)

Kompatibilitas berkaitan dengan inovasi dapat disesuaikan dengan kondisi masyarakat, kebudayaan, dan nilai-nilai dalam masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang ada. Suwarno dalam (Prakoso, 2020) menjelaskan terdapat beberapa tahapan pada proses pengembangan inovasi yaitu pengenalan kebutuhan, riset dasar/adaptif, aspek pengembangan, komersialisasi, difusi dan adopsi, serta konsekuensi.

3. Kompleksitas (*Complexity*)

Kompleksitas yaitu inovasi dianggap sebagai sesuatu yang sulit dipahami dan dilaksanakan. Semakin kompleks sebuah inovasi

maka akan semakin sulit untuk diadopsi begitupun sebaliknya inovasi semakin mudah dipahami maka akan semakin mudah untuk dipahami dan dilaksanakan bahkan dapat diadopsi. Menurut Mulgan dan Albury dalam (Prakoso, 2020), menjelaskan bahwa keberhasilan inovasi adalah hasil dari tindakan dan pelaksanaan sebuah proses, produk layanan, dan metode yang dipakai berdasarkan peningkatan efisiensi, efektivitas dan kualitas hasil.

#### 4. Kemungkinan Untuk Dicoba (*trialability*)

Kemampuan diujicobakan dimana inovasi dapat diperkenalkan dan digunakan oleh masyarakat dalam kondisi sebenarnya, maka tingkat pengetahuan masyarakat akan inovasi tersebut akan semakin tinggi. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kualitas, kelebihan dan kekurangan dari inovasi tersebut sebagai bahan evaluasi.

#### 5. Kemudahan Untuk Diamati (*observability*)

Kemudahan untuk diamati dimana inovasi dapat terlihat oleh masyarakat umum serta adanya kemudahan pemerintah dalam melakukan pengawasan pada pelayanan publik

#### b. *Communication Channels* (Saluran Komunikasi)

Setelah terciptanya inovasi perlu mengkomunikasikan agar dapat tersebar secara luas. Saluran komunikasi adalah sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari satu orang ke orang lain. Sifat hubungan pertukaran informasi antara sepasang individu dapat menentukan kondisi

dimana sumber akan atau tidak akan menginformasikan inovasi kepada penerima dan efek dari transfer tersebut.

Komunikasi dimaksudkan untuk memperkenalkan suatu inovasi kepada khalayak yang banyak dan tersebar luas, maka saluran komunikasi yang lebih tepat, cepat dan efisien adalah media massa. Saluran media massa berkurang efektivitasnya jika digunakan untuk memberikan inovasi yang sulit diterima. Sedangkan jika komunikasi dimaksudkan untuk mengubah sikap atau perilaku penerima secara personal maka saluran komunikasi yang tepat adalah saluran interpersonal. Selain itu ada saluran lokal merupakan saluran yang efektif untuk mensosialisasikan inovasi yang lebih rumit karena pesan dimasukkan melalui sistem sosial yang ada, tetapi saluran ini membutuhkan usaha untuk mengenali sistem sosial dan perlu melakukan penyesuaian dengan kondisi sistem sosial tersebut. Yang terakhir saluran kosmopolit yaitu saluran yang terletak di luar sistem sosial yang berguna membentuk *awareness* awal keran lebih bersifat memberikan informasi dan sedikit memberikan persuasi pada masyarakat.

Aspek khas yang melekat dalam difusi inovasi adalah bahwa setidaknya tingkat heterophily hadir dalam komunikasi terkait inovasi. Heterophily adalah sejauh mana dua atau lebih individu berinteraksi dengan perbedaan topik yang ada seperti kepercayaan, pendidikan, status sosial, dan lain sebagainya. Kebalikan dari heterophily adalah homophily, yaitu dimana dua atau lebih individu yang berinteraksi memiliki kesamaan topik. Sebagian besar komunikasi yang terjadi antara manusia bersifat homophily

merupakan situasi yang mengarah pada komunikasi yang lebih efektif. Sedangkan, heterophily sering hadir dalam difusi inovasi menimbulkan masalah khusus dalam mencapai komunikasi yang efektif.

c. *Time* (Jangka Waktu)

Jangka Waktu merupakan proses keputusan inovasi dari mulai seseorang mengetahui sampai memutuskan untuk menerima atau menolaknya. Dalam difusi inovasi, dimensi waktu terlibat dalam proses keputusan inovasi yang dilalui seseorang dari pengetahuan pertama tentang suatu inovasi melalui pengadopsian atau penolakannya.

Keinovatifan individu atau unit adopsi dilihat melalui kecepatan atau keterlambatan suatu inovasi diadopsi dibandingkan dengan individu lainnya dari suatu sistem. Umumnya usia akan mempengaruhi penerimaan suatu inovasi. Seseorang yang usia lebih tua akan cenderung lebih lambat menerima inovasi dibandingkan dengan seseorang yang usianya lebih muda, sehingga mereka membutuhkan waktu yang lebih panjang untuk menerima inovasi tersebut. Tingkat difusi suatu inovasi diukur melalui jumlah anggota dalam sistem yang mengadopsi inovasi dalam periode waktu tertentu.

Tahapan keputusan inovasi dimasukkan dalam beberapa tahapan yaitu:

1. Tahap pengetahuan



Tahap pengetahuan adalah tahap ketika seseorang mempelajari keberadaan inovasi dan memperoleh pemahaman terkait inovasi itu bekerja.

2. Tahap persuasi

Tahap persuasi adalah tahap yang terjadi ketika seseorang membentuk sikap menyukai atau tidak menyukai inovasi.

3. Tahap keputusan

Tahap keputusan adalah tahap yang terjadi apabila individu yang terlibat dalam penggunaan inovasi akan mengarah pada pilihan untuk mengadopsi atau menolak inovasi.

4. Tahap implementasi

Tahap Implementasi adalah tahap yang terjadi apabila seseorang yang menerima inovasi akan menerapkannya.

5. Tahap konfirmasi

Tahap Konfirmasi adalah tahap yang terjadi pada seseorang yang tidak menemukan penguatan dari keputusan inovasi yang telah dibuat, tetapi seorang tersebut dapat membalikkan keputusan sebelumnya jika dihadapkan pada pesan yang bertentangan terkait inovasi.

Pada tahapan ini akan mengarah kepada keputusan akhir yaitu, adopsi yaitu inovasi yang dimanfaatkan sepenuhnya sebagai tindakan terbaik dan melakukan penolakan yaitu keputusan untuk tidak mengadopsi suatu inovasi.

d. *A Social System* (Sistem Sosial)

Sistem sosial merupakan seperangkat unit yang saling terikat yang terlibat dalam pemecahan masalah untuk mencapai tujuan bersama. Anggota sistem sosial dapat berupa individu, kelompok informal, organisasi dan/atau subsistem. Struktur dalam sistem sosial merupakan pengaturan pola dari unit-unit yang berada dalam suatu sistem. Struktur sosial yang berkembang dengan baik terdiri dari posisi-posisi yang hierarkis dengan memberikan hak kepada individu dalam menduduki posisi yang lebih tinggi untuk memberikan perintah kepada individu dengan posisi yang lebih rendah. Perintah yang diberikan diharapkan dapat dilaksanakan dengan baik. Hubungan sosial yang demikian merupakan salah satu tipe struktur sosial.

Selain struktur formal, dalam sistem sosial memiliki struktur nonformal. Struktur nonformal dalam jaringan antar pribadi akan menghubungkan anggota sistem, melacak anggota sistem yang berinteraksi dengan siapa dan dalam keadaan apa. Struktur komunikasi sebagai elemen yang dibedakan sehingga dapat dikenali dalam arus komunikasi yang berpola dalam suatu sistem.

Homophily berarti dimana dua atau lebih individu dalam suatu sistem berinteraksi dengan orang lain yang mirip. Kurangnya struktur komunikasi ini akan diwakili oleh situasi dimana setiap individu berinteraksi dengan orang yang sama dalam anggota sistem ini. Situasi ini mungkin terjadi ketika orang asing pertama kali datang bersama-sama.

Aspek struktur sosial ini akan memprediksi sebagian perilaku individu dalam sistem sosial termasuk ketika mereka mengadopsi suatu inovasi.

Dari beberapa penjelasan teori difusi inovasi diatas menjelaskan bahwa difusi inovasi adalah suatu prosedur dalam menyalurkan ide-ide untuk merubah keadaan masyarakat dan mengatasi permasalahan. Proses difusi terdiri dari berbagai tahapan serta terdapat elemen utama yang mempengaruhi keputusan inidividu akan mengadopsi inovasi atau tidak. Alasan pemilihan teori elemen pokok difusi inovasi menurut Everett M. Rogers karena dalam teori tersebut menjelaskan secara detail proses difusi inovasi dari inovasi, saluran komunikasi yang digunakan oleh adopter, jangka waktu yang diperlukan dalam menolak atau menerima inovasi sampai dengan sistem sosial. Alasan lain yaitu permasalahan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi dasar penggunaan teori tersebut.

#### **1.6.7 Hambatan Difusi Inovasi**

Pelaksanaan difusi inovasi sering mendapati beberapa hambatan. Setiap individu di dalam organisasi memiliki semacam mekanisme penerimaan dan penolakan terhadap suatu perubahan. Akan ada orang-orang tertentu dari dalam atau luar sistem yang tidak menyukai, melakukan sesuatu yang berlawanan, melakukan sabotase atau mencoba mencegah upaya perubahan untuk mengubah praktek yang sedang berlaku. Penolakan terhadap suatu inovasi dapat ditujukan secara terbuka dan aktif atau secara tersembunyi dan pasif.

Menurut Rogers (dalam Nimawati et al., 2020) menjelaskan bahwa terdapat faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi secara alami/aturan dari difusi inovasi yaitu:

- a. *Knowledge of innovation and reinvention* adalah seberapa peka organisasi terhadap inovasi dan pemahaman terkait karakteristik mereka yang dominan. Faktor pengetahuan dipengaruhi oleh karakteristik pegawai dalam organisasi.
- b. *External accountability* adalah seberapa jauh organisasi bertanggung jawab dan bergantung pada lingkungan di sekitarnya.
- c. *Lack resources* adalah sumber daya yang dimiliki tidak siap pada maksud/tujuan yang lain.
- d. *Organizational structure* adalah peletakan dari komponen-komponen dan subsistem-subsistem di dalam sistem.

Sementara menurut Dr. H. Rusydi Ananda, M. Pd dan Amiruddin, M. Pd (dalam Kristiawan, M.Pd et al., 2011) menyebutkan hambatan yang terjadi dalam difusi inovasi yaitu:

#### 1. Hambatan Psikologis

Hambatan psikologi ditemukan bila kondisi psikologis seseorang menjadi faktor penolakan akan sebuah inovasi. Jenis hambatan ini dengan memilih satu faktor sebagai contoh yaitu dimensi kepercayaan, keamanan dan kenyamanan serta ketidakpercayaan, ketidakamanan dan ketidaknyamanan. Selain itu faktor psikologis lain yang dapat

mengakibatkan penolakan akan inovasi adalah rasa enggan karena sudah merasa cukup dengan keadaan yang sekarang, tidak mau repot atau ketidaktahuan terkait masalah yang terjadi.

Dalam sistem sosial masyarakat ada individu yang memiliki pengalaman masa lalu terhadap inovasi tidak positif sehingga akan mempengaruhi kemampuan dan keberaniannya untuk menghadapi perubahan yang terjadi. adanya implikasi kurangnya kontrol menyebabkan seseorang akan memandang perubahan sebagai hal yang negatif dan mengancam. Perubahan tersebut akan dirasakan sebagai kemerosotan bukan sebagai perbaikan.

## 2. Hambatan Praktis

Hambatan praktis merupakan faktor penolakan yang bersifat fisik. Faktor tersebut terdiri atas waktu, sumber daya dan sistem. Faktor ini sering ditunjukkan untuk mencegah atau memperlambat perubahan. Semakin praktis sifat suatu bidang maka akan semakin mudah individu akan meminta penjelasan terkait penolakan praktis. Diasumsikan bahwa hambatan praktis yang sesungguhnya telah dialami oleh banyak individu dalam kegiatan sehari-hari yang menghambat perkembangan dan pembaruan praktek diakibatkan oleh tidak cukupnya sumber daya ekonomi teknis dan material.

Dalam implementasi inovasi, faktor waktu kurang diperhitungkan. Sangat penting mengalokasikan banyak waktu dalam pembuatan perencanaan inovasi. Masalah yang tidak diharapkan dapat diperkirakan pada tahap perencanaan kemungkinan akan terjadi. Dalam persiapan dan

penerapan inovasi, tingkat pengetahuan dan jumlah anggaran yang tersedia harus dipertimbangkan. Hal ini berlaku jika adanya perbedaan yang sangat mencolok dari praktek dimasa lalu pada pelaksanaan inovasi. Dana dibutuhkan pada awal dan selama masa penyebarluasan inovasi seperti bantuan dari luar, peralatan baru, buku teks dan lain-lain yang diperlukan pada fase awal. Selain sumber daya dana, sumber daya keahlian seperti pengetahuan dan keterampilan individu sangat diperlukan dalam penyebarluasan inovasi. Kurangnya sumber daya tertentu akan menghambat dalam proses difusi inovasi.

### 3. Hambatan Nilai

Hambatan nilai melibatkan suatu inovasi yang selaras dengan nilai-nilai, norma dan tradisi yang dianut dalam suatu sistem, tetapi dapat juga bertentangan dengan nilai-nilai yang dianut oleh sistem lainnya. Hal ini dapat terjadi yang mengakibatkan adanya penolakan terhadap inovasi. Banyak inovator yang mengalami hal semacam ini, dengan adanya kesepakatan dan kerjasama antar satu dengan yang lainnya menjadi jalan keluar yang dilakukan untuk mengatasi hambatan nilai dalam penyebarluasan inovasi.

## 1.7 Operasionalisasi Konsep

### 1.7.1 Difusi Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik adalah sebuah terobosan baru yang diciptakan dalam mengatasi problem dalam pelayanan publik. Terobosan baru tersebut untuk dapat diperkenalkan masyarakat dan pengujian ide-ide melalui

penyebarluasan atau difusi. Difusi inovasi merupakan bentuk komunikasi yang digunakan untuk penyebaran pesan atau gagasan baru kepada masyarakat.

Difusi inovasi terdiri dari 4 elemen yaitu:

- a. Inovasi, merupakan gagasan yang dianggap baru oleh masyarakat.

Aplikasi SI D'nOK merupakan suatu sistem baru, maka dapat dikatakan sebagai inovasi. Inovasi baru di ukur secara subyektif dari kaca mata individu yang menerima inovasi tersebut. Elemen inovasi dijabarkan melalui sub fenomena:

- a) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)
- b) Kesesuaian (*compatibility*)
- c) Kompleksitas (*Complexity*)
- d) Kemungkinan Untuk Dicoba (*Trialability*)
- e) Kemudahan Untuk Diamati (*Observability*)

- b. Saluran Komunikasi, merupakan alat yang digunakan dalam penyampaian inovasi aplikasi SI D'nOK kepada masyarakat sebagai penerima inovasi.

Elemen saluran komunikasi dijabarkan melalaui sub fenomena:

- a) Saluran komunikasi yang digunakan dalam difusi inovasi aplikasi SI D'nOK

- c. Jangka Waktu, merupakan proses keputusan aplikasi SI D'nOK yang dimulai dari seseorang mengetahui aplikasi SI D'nOK sampai dengan memutuskan untuk menerima atau menolak inovasi tersebut dan pengukuhan terhadap keputusan itu berkaitan dengan dimensi waktu.

Elemen jangka waktu dijabarkan melalui sub fenomena:

- a) Waktu yang digunakan dalam difusi inovasi aplikasi SI D'nOK
- b) Cepat atau lambat menerima atau menolak dalam difusi inovasi aplikasi SI D'nOK
- c) Sikap yang muncul dalam difusi inovasi aplikasi SI D'nOK
- d. Sistem Sosial, kumpulan anggota yang berbeda dan terkait dalam kerjasama untuk memecahkan suatu permasalahan dalam mencapai sebuah tujuan bersama. Elemen sistem sosial dijabarkan melalui sub fenomena:
  - a) Peran pemimpin dalam difusi inovasi aplikasi SI D'nOK
  - b) Jaringan kerjasama dalam difusi inovasi aplikasi SI D'nOK
  - c) Struktur Organisasi dalam difusi inovasi aplikasi SI D'nOK

### 1.7.2 Hambatan Difusi Inovasi

Difusi inovasi berjalan tidak selalu dengan penerimaan tetapi banyak juga yang menjadi penghambat untuk inovasi dapat diterima oleh masyarakat. Hambatan yang dilakukan ini dapat bersifat secara tertutup dan secara terbuka. Hambatan dalam difusi inovasi dapat dijabarkan yaitu:

- a. Hambatan *Knowledge of innovation and reinvention* yaitu keadaan akan pengetahuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap keunggulan inovasi SI D'nOK. Pengetahuan ini dipengaruhi oleh sifat pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, diamati melalui sub fenomena:
  - a) Kualitas pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
  - b) Komitmen organisasi dalam difusi inovasi aplikasi SI D'nOK



- b. Hambatan *External accountability* adalah ukuran tanggungan dan tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terhadap lingkungan di sekitarnya, diamati melalui sub fenomena:
  - a) Tanggungjawab instansi terhadap inovasi aplikasi SI D'nOK
- c. Hambatan Psikologis adalah kondisi psikologi seseorang menjadi faktor melakukan penolakan pada inovasi SI D'nOK, diamati melalui sub fenomena:
  - a) Tingkat kepercayaan masyarakat terkait inovasi aplikasi SI D'nOK
  - b) Pengalaman masyarakat setelah mengetahui inovasi aplikasi SI D'nOK

### **1.8 Argumen Penelitian**

Aplikasi SI D'nOK diciptakan sebagai sarana masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan dan pencatatan sipil dengan mudah. Permasalahan pandemi Covid-19 menjadi pemicu instansi untuk membuat inovasi untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat. Administrasi kependudukan menjadi hal penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat.

Penggunaan inovasi aplikasi SI D'nOK mengalami permasalahan yaitu kurang optimalnya pelaksanaan difusi inovasi dalam penyebaran inovasi di masyarakat. Permasalahan tersebut dapat dijabarkan menjadi beberapa bagian yaitu, pengetahuan masyarakat yang masih rendah akan penggunaan aplikasi SI D'nOK, buruknya layanan menggunakan aplikasi SI D'nOK yang terlihat dari berbagai ulasan yang diberikan masyarakat, rating atau bintang yang diperoleh SI D'nOK di Google play store, hal ini juga tidak sesuai dengan survei kepuasan

masyarakat yang dilakukan secara internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang serta tidak masuknya inovasi aplikasi SI D'nOK dalam KIPP (Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik).

Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu mendeskripsikan dan menganalisis dan mengetahui berjalannya difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang.

## **1.9 Metode Penelitian**

### **1.9.1 Tipe Penelitian**

Pada penelitian ini tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan memberikan gambaran atau penjelasan mengenai suatu permasalahan yang akan diteliti yaitu difusi inovasi pelayanan publik dengan menjelaskan data-data yang ada secara sistematis berdasarkan fakta-fakta yang ada atau sebagaimana adanya sehingga memberikan gambaran secara obyektif mengenai keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Menurut Moleong, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah, serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah yang salah satunya untuk keperluan meneliti dari segi prosesnya (Hapsari, 2021). Penelitian kualitatif sifatnya deskriptif analitik yaitu data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan, analisis dokumen, catatan lapangan, disusun peneliti di lokasi penelitian, tidak dituangkan dalam bentuk angka-angka. Hasil analisis data berupa pemaparan

mengenai situasi yang diteliti dan disajikan dalam bentuk uraian deskriptif, sehingga dalam penelitian ini akan menjelaskan dan menganalisis difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang.

### **1.9.2 Situs Penelitian**

Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah Pemerintah Kota Semarang. Situs penelitian merupakan tempat dimana peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Yang menjadi situs dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Fokus penelitian tentang difusi inovasi SI D'nOK dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

### **1.9.3 Subjek Penelitian**

Dalam sebuah penelitian individu yang mengetahui secara betul dalam menyampaikan informasi dan berperan secara langsung dalam permasalahan penelitian dapat disebut subjek atau informan. Penentuan informan dilihat dari kemampuan dan kesesuaian dengan permasalahan yang sedang diteliti, bukan sekedar ada sehingga metode dalam menentukan informan yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling* atau informan yang terpilih. Maka subjek yang diteliti akan ditentukan langsung oleh peneliti berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Terdapat pula subjek penelitian yang ditentukan secara khusus untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk dijadikan sample penelitian.

Subjek dalam penelitian dipilih melalui *purposive sampling*. Subjek dalam penelitian ini memiliki pertimbangan berupa seseorang atau organisasi yang memiliki kewenangan terhadap aplikasi SI D'nOK dan seorang yang dinilai mengetahui dan paham teknis bagaimana difusi inovasi aplikasi SI D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Subjek penelitian, antara lain:

1. Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan, Bappeda Kota Semarang
2. Subkoordinator Pelayanan Publik, Sekretariat Daerah Kota Semarang
3. Subkoordinator Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi, Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kota Semarang
4. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
5. Subkoordinator Pengolahan dan Penyajian data Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
6. Subkoordinator Inovasi Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
7. Administrator Database Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
8. Operator Aplikasi SI D'nOK, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
9. Masyarakat Pengguna Aplikasi SI D'nOK

#### **1.9.4 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yaitu:

a) Data tertulis

Data tertulis yang digunakan yaitu regulasi yang berkaitan dengan difusi inovasi.

b) Data Gambar

Data yang disajikan dalam bentuk gambar, seperti dalam penelitian ini menyajikan gambar aplikasi SI D'nOK yang tidak berjalan dengan baik.

c) Data Tabel

Data yang disajikan dalam bentuk tabel, seperti penelitian ini menyajikan tabel survey kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Dalam penelitian ini menggunakan tiga kombinasi jenis data diatas untuk mendapatkan data yang relevan dan konkrit, sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.

### **1.9.5 Sumber Data**

Data primer dan data sekunder menjadi sumber data dalam penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Data yang diperoleh melalui sumber primer dan sumber sekunder yaitu:

a) Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui sumbernya dengan melakukan penelitian ke objek yang diteliti. Sedangkan menurut Indriantoro dan Supomo data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli

(tidak melalui media perantara) (Suaib, 2021). Dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara yang berupa jawaban pertanyaan yang ditujukan terhadap informan terkait difusi inovasi dan faktor yang mempengaruhi difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang. Data primer yang kedua adalah hasil observasi secara langsung melalui aplikasi SI D'nOK dan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

b) Sumber Data Sekunder

Data sekunder menurut Indrianto dan Supomo yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) (Suaib, 2021). Data Sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah gambaran umum tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai situs penelitian yang dipilih, visi dan misi, struktur organisasi dan sumber daya manusia yang dimiliki. Selain itu, arsip, jurnal ilmiah, dokumen resmi dan dasar hukum yang mendasari difusi inovasi SI D'nOK.

### **1.9.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan 3 cara yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Berikut penjelasan mengenai teknik pengumpulan data yang digunakan:

a. Wawancara

Menurut Denzim dalam (Fadhallah, 2021) wawancara adalah percakapan *face to face* (tatap muka), dimana salah satu pihak menggali informasi dari lawan bicaranya. Pewawancara (*interviewer*) adalah orang yang memberikan pertanyaan, sedangkan orang yang diwawancarai (*interviewee*) berperan sebagai narasumber yang akan memberikan jawaban atas pertanyaan yang disampaikan. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang faktual terkait difusi inovasi SI D'nOK, yang menjadi informan kunci merupakan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan penanggung jawab bagian pemanfaatan data dan inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara terbuka yang dilakukan kepada masyarakat sebagai pengguna aplikasi SI D'nOK. Peneliti dalam mengambil data dengan melakukan percakapan seperti biasa yang dilakukan dengan narasumber sehingga narasumber tidak merasa sedang diwawancarai. Sedangkan dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang peneliti akan menggunakan wawancara semi terbuka dimana peneliti mempersiapkan pokok-pokok pertanyaan yang akan dikembangkan.

#### b. Observasi

Melalui observasi peneliti dapat mendokumentasikan dan merefleksi secara sistematis terhadap kegiatan dan interaksi subjek penelitian. Semua yang dilihat dan didengar dalam observasi dapat

dicatat dan direkam dengan teliti sesuai dengan tema dan masalah yang dikaji dalam penelitian.

Menurut Moleong, alasan melakukan observasi dalam penelitian untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian untuk menjawab pertanyaan yang rumit dan untuk membantu mengetahui perilaku manusia (Prabandari, 2015). Peneliti melakukan observasi dengan mendatangi secara langsung Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan melihat secara langsung melalui aplikasi SI D'nOK.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah alat berupa pencarian dokumen berbentuk publikasi resmi, catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, parasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Hal yang diamati bukan benda hidup melainkan benda mati. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode dokumentasi, peneliti mencari dokumen-dokumen data dan informasi dari mana saja sepanjang dokumen tersebut berkaitan dengan topik difusi inovasi. Penelitian ini menggunakan dokumen diantaranya jurnal ilmiah dan regulasi yang berkaitan dengan topik difusi inovasi.

### **1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data**

Menurut Arikunto, Analisis data dimana data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga peneliti dapat menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam



penelitian (Suaib, 2021). Dalam analisis data, peneliti menggunakan analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam (Kurniasari et al., 2017) yaitu :

a) Proses 1: Reduksi Data

Peringkasan data (reduksi data) merupakan proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Peneliti melakukan reduksi data terkait dengan difusi inovasi dan faktor yang mempengaruhi inovasi aplikasi SI D’nOK. Adanya data yang direduksi akan menyampaikan masukan terkait hasil dari observasi yang dilakukan.

b) Proses 2: Penyajian Data

Penyajian data adalah menyajikan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah bentuk teks naratif. Dalam penelitian ini penyajian data dilakukan melalui mendeskripsikan difusi inovasi, permasalahan difusi inovasi dan faktor-faktor yang memengaruhi difusi inovasi dengan menggunakan teks yang bersifat naratif serta dukungan data tabel dan gambar untuk membantu menjelaskan penelitian.

c) Proses 3: Pengolahan data

Proses pengolahan data merupakan proses menjabarkan dan menghubungkan proporsi-proporsi yang muncul dari data diatas dan

kemudian menyusunnya kembali sehingga mampu menjelaskan fenomena yang terjadi. Dalam penelitian ini pengolahan data dilakukan dengan menghubungkan data yang telah ada terkait difusi inovasi dan faktor yang mempengaruhi difusi inovasi dengan teori yang digunakan untuk menjawab tujuan penelitian ini.

d) Proses 4: Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan (verifikasi data) atau pola keteraturan/pola penyimpangan yang terjadi dalam fenomena-fenomena tersebut, membuat prediksi atas kemungkinan perkembangan selanjutnya. Dalam penelitian ini terkait difusi inovasi aplikasi SI D'nOK yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, menggunakan analisis data yang dilaksanakan melalui langkah pertama yaitu melakukan pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah data terkumpul peneliti melakukan reduksi data untuk memilah data yang dikumpulkan. Setelah itu data ditampilkan dan diolah sesuai dengan teori yang digunakan, sehingga akan mempermudah peneliti dalam menarik kesimpulan.

### **1.9.8 Kualitas Data**

Teknik pemeriksaan kualitas data dalam penelitian yang digunakan peneliti adalah teknik triangulasi. Menurut Moleong Lexy dalam (Prabandari, 2015) Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data yang diperoleh untuk keperluan pengecekan atau pembandingan data yang telah diperoleh, dan biasanya memanfaatkan penggunaan

sumber, metode, penyidik, dan teori. Triangulasi yang digunakan peneliti dalam penelitian difusi inovasi SI D'nOK dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang bertujuan untuk mengecek keabsahan data sehingga hasil penelitian memiliki kredibilitas yang teruji. Menurut Sugiyono dalam (Hisbani, 2015), dalam menguji keabsahan melalui teknik triangulasi dapat dilakukan dengan cara:

1) Triangulasi sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda dan mana yang spesifik dari tiga sumber data tersebut.

2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data diperoleh dari wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

Dalam penelitian ini menguji validitas data dilaksanakan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik. Penelitian ini akan mencocokkan data yang sudah diperoleh dari satu narasumber dengan

narasumber lainnya dan selanjutnya akan diuraikan untuk dapat ditarik kesimpulan.