

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesuksesan kinerja pemerintah, yang diukur oleh persepsi masyarakat, terutama bergantung pada pelayanan publik. Dalam menghadapi kebutuhan yang terus berkembang dan meningkat, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan mutu pelayanan publik sebagai suatu keharusan. Pelayanan publik dianggap sebagai hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah agar mereka dapat mencapai tujuan utama dalam proses penyelenggaraan kebijakan. Namun, pemerintah belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat terhadap mutu layanan publik. Situasi seperti ini membutuhkan langkah-langkah percepatan, terobosan, dan lompatan solusi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menggambarkan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sepadan pada ketentuan hukum untuk masyarakat Indonesia, baik berupa barang, jasa, maupun administrasi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan publik. Arahan ini menegaskan bahwa pemerintah, sebagai pemberi layanan publik, bertanggung jawab untuk menyediakan kebutuhan layanan kepada masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pemerintah sudah melakukan berbagai cara untuk menciptakan layanan yang unggul dengan menggalakkan ide-ide baru dan gagasan-gagasan yang beda dengan yang sudah ada, yang sering dikenal sebagai inovasi. Tujuannya adalah untuk memperbaiki atau menggantikan sistem yang sudah ada agar lebih efektif dan efisien. Kebijakan inovasi di tingkat daerah tertera didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, khususnya dalam Pasal 386 memberi kesempatan kepada pemerintah daerah untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan

pemerintahan lokal dengan mengadopsi inovasi. Inovasi dapat berupa penyegaran atau peningkatan yang baru dengan prinsip-prinsip efektivitas, efisiensi, kepentingan bersama, transparansi, sesuai norma, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu faktor baik buruknya kinerja pemerintah. Peningkatan kualitas pelayanan dapat menjadi kunci utama dari adanya perubahan administrasi pemerintahan di Indonesia sebab pemerintahan mempunyai tanggung jawab dalam pelaksanaan peningkatan layanan yang sama pada harapan penduduk Indonesia sebagai pengguna pelayanan publik. Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021, inovasi pelayanan publik dikembangkan untuk mendorong kemajuan karakter pelayanan publik. Landasan ini dapat menjadi sebuah terobosan guna menemui kondisi birokrasi yang rumit, lama dan monoton tak hanya itu untuk mengurangi zona nyaman yang selama ini menciptakan budaya kerja yang kurang produktif sehingga inovasi sangat penting dilaksanakan untuk birokrasi karena lebih paham akan keperluan masyarakat dan dapat melakukan upaya perubahan.

Inovasi dapat didefinisikan sebagai konsep, pendekatan, atau entitas fisik baru. Inovasi didefinisikan oleh LAN sebagai penerapan keahlian dan pengetahuan teknologi untuk mengembangkan proses, produk, atau layanan baru. Selain itu, inovasi dapat didefinisikan sebagai upaya baru, konsep berbeda, kemajuan, praktik terbaik, dan sebagainya. Namun, tidak mungkin mengklasifikasikan setiap konsep sebagai inovasi. Inovasi merupakan sebuah konsep, prosedur, atau produk baru menurut pendapat kelompok atau individu yang bersangkutan.

Dalam upaya menangani dan menyelesaikan berbagai masalah yang melibatkan individu, organisasi, masyarakat, dan bangsa secara keseluruhan, inovasi menjadi faktor yang sangat penting. Banyak inovasi telah berkembang menjadi praktik budaya atau tradisional yang berfungsi sebagai sarana untuk mengurangi tantangan yang sudah ada sebelumnya dan menghasilkan transformasi positif. Beragam jenis inovasi

bermunculan sebagai hasil dari kemajuan perubahan yang semakin cepat dalam masyarakat kontemporer. Setiap sektor di era kontemporer sangat membutuhkan perubahan positif. Pemanfaatan kecanggihan teknologi, kualitas sumber daya yang ada, dan aksesibilitas sarana dan prasarana mendorong inovasi.

Inovasi dijadikan sebagai salah satu faktor penting dalam kemajuan sebuah negara. Inovasi yang berkelanjutan akan mendorong adanya pertumbuhan ekonomi dan akan menjadi kunci utama dalam memperkuat daya asing dalam suatu negara untuk melihat kemampuan dari negara tersebut guna menciptakan kesejahteraan warga negaranya. Dengan adanya persaingan di dunia ini dapat menjadikan dorongan pemerintah untuk memperbanyak inovasi-inovasi yang dibuat.

Sebagaimana tertera didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pengembangan Pelayanan Publik, “pengembangan inovasi” merupakan aspek inovasi pelayanan publik di Indonesia yang mendapat bobot paling besar. Tujuan dari pengembangan inovasi pelayanan publik ini adalah untuk mempertahankan inovasi dan meningkatkan efisiensi implementasi inovasi. Pengembangan inovasi merupakan komponen penting dalam sejumlah implementasi kebijakan pemerintah karena dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelaksanaan inisiatif pemerintah daerah. Rangkaian prosedur ini dapat dilaksanakan melalui difusi dan inkubasi inovasi yang relevan secara ilmiah.

Sesuai dengan kementrian dalam negeri, pengembangan inovasi dilaksanakan dalam bentuk pengembangan digitalisasi inovasi daerah. Hal ini dilakukan guna meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pemerintahan yang berfungsi untuk peningkatan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Pemanfaatan teknologi dapat dijadikan sebagai hal yang penting sebab kebutuhan masyarakat seperti kecepatan dan keakuratan pelayanan, jangkauan layanan yang luas dan pelaksanaan dengan biaya dan jumlah pegawai yang sedikit. Peralihan tatanan kehidupan masyarakat dapat bergeser dengan seiring berjalannya teknologi informasi

yang secara cepat membuat pemerintahan harus siap dalam penyediaan infrastruktur teknologi. Adanya perubahan ini terwujud karena adanya bentuk pelayanan di kantor pelayanan publik namun pemerintah juga menyediakan pelayanan berbasis digital seperti aplikasi guna memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang efisien. Sehingga dalam hal ini dapat menjadikan tujuan pemerintah dalam pengembangan inovasi pelayanan publik di tingkat daerah.

Tujuannya, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah, adalah untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam memberikan peningkatan pelayanan bagi kesejahteraan masyarakat. menyatakan bahwa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, daerah mempunyai hak, wewenang, dan tanggung jawab sebagai daerah otonom untuk menyelenggarakan dan mengatur urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Setiap instansi pemerintah daerah berwenang, sesuai dengan peraturan tersebut, melaksanakan berbagai jenis reformasi dengan tujuan meningkatkan kinerja pemerintah daerah. Hal ini pada gilirannya memfasilitasi inovasi dan berkontribusi terhadap pencapaian tata kelola yang baik (Sukmadi, 2021). Ada harapan bahwa penyebaran dan pengalaman langsung masyarakat akan dihasilkan dari adopsi inovasi oleh organisasi lain.

Difusi diartikan oleh KBBI sebagai proses dimana suatu substansi (seperti budaya, teknologi, atau gagasan) merembes atau menyebar dari satu entitas ke entitas lainnya. Difusi didefinisikan oleh Everett M. Rogers sebagai transmisi bertahap suatu inovasi di antara konstituen suatu sistem sosial melalui saluran tertentu (Rogers, 2003). Komunikasi inovasi bersifat berbeda karena berkaitan dengan konsep-konsep baru. Difusi inovasi melibatkan pengaruh ide-ide yang dihasilkan, didistribusikan, dimodifikasi, atau ditolak terhadap kemajuan perubahan. Organisasi dan entitas, baik pemerintah maupun swasta, dapat memfasilitasi difusi inovasi, begitu pula kelompok individu.

Intinya, teori difusi inovasi menggambarkan cara konsep dan pemahaman baru menyebar ke seluruh budaya. Teori ini mengkaji kelayakan dan potensi adopsi suatu konsep baru oleh kelompok sosial atau budaya tertentu. Persebaran inovasi yang mudah dapat dipahami sebagai upaya kolaboratif untuk bertukar pengetahuan dengan orang lain, menurut David Gurteen (dikutip dalam Khoirudin dkk., 2020), yang mendefinisikan berbagi pengetahuan sebagai kerangka kerja bersyarat untuk interaksi dua individu atau lebih. Suatu cara komunikasi yang berupaya meningkatkan dan menumbuhkan individualitas konstituennya. Penyebaran inovasi yang buruk (terdifusi) akan menyebabkan ketidaksiapan sehingga merugikan banyak pihak salah satunya akan terjadi kerusakan sistem yang dapat menjadi ancaman bagi kehadiran seseorang dengan hadirnya kecanggihan teknologi modern yang canggih di jaman sekarang.

Kota Semarang berupaya memberikan inovasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di berbagai sektor seperti kesehatan, Pendidikan, ekonomi, administrasi kependudukan dll. Sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri 002.6-5848 Tahun 2021 tentang Indeks Inovasi Daerah Provinsi. Kota Semarang menduduki peringkat kedua dari seluruh kota di Jawa Tengah dengan skor 57,49 pada Kabupaten dan Kota pada tahun 2021, dinilai 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.

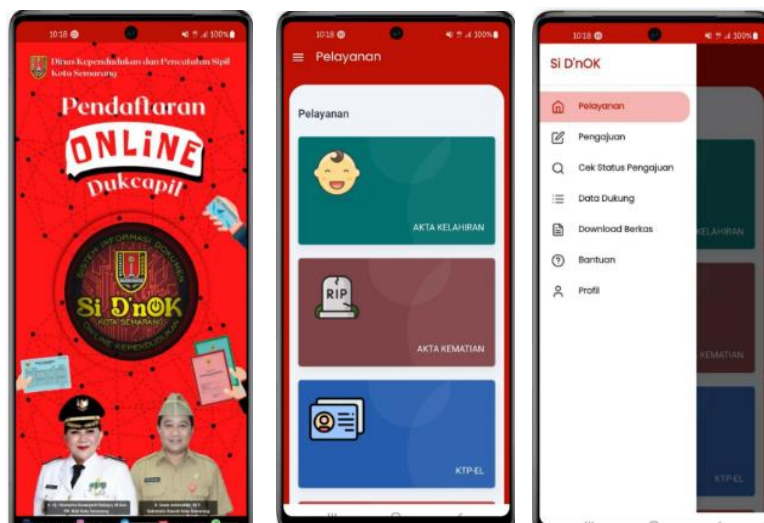
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang membawahi pencatatan sipil dan administrasi kependudukan di Wilayah Kota Semarang sebagai satu-satunya instansi pemerintah yang diberi tanggung jawab tersebut. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 mengatur tentang syarat-syarat pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Peraturan ini menguraikan kerangka operasional dan protokol yang akan mengatur administrasi layanan. Pembentukan dinas daerah seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Pasal 2) diatur dengan Peraturan Daerah. Pemerintah Kota Semarang mengandalkan bantuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam hal pencatatan sipil dan kependudukan. Hal ini berada di bawah arahan Kepala Dinas kota yang bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Diprakarsai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, sebuah inovasi dalam pelayanan publik telah dikembangkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menjalani proses inovasi pelayanan publik sebagai dampak langsung dari pandemi Covid-19. Indonesia dihadapkan pada Virus Covid-19, patogen baru yang berasal dari Wuhan, Tiongkok, pada awal tahun 2020 (*Corona Virus Disease 2019*). Akibat penyebaran virus ini yang cepat dan luas di seluruh Indonesia, negara ini resmi ditetapkan sebagai pandemi Covid-19. Covid-19 dapat menular melalui pernafasan atau gerakan pernapasan dari orang yang terinfeksi ke orang lain. Virus ini dapat tertular oleh siapa saja yang melakukan kontak dengan benda-benda di sekitarnya dan kemudian menyentuhnya dengan mata, hidung, atau mulut melalui partikel yang mengendap (Mahesba, 2021).

Physical distance diamanatkan oleh kebijakan yang berkaitan dengan pembatasan kegiatan masyarakat (PP No. 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019*

atau Covid-19), yang merupakan salah satu komponen upaya pencegahan yang diperlukan. untuk mengatasi penularan yang semakin meningkat. dengan berhati-hati dalam menjaga jarak antar individu minimal satu meter. Bekerja, hindari keramaian, dan lakukan aktivitas belajar. Ibadah di dalam rumah juga membatasi interaksi antar pribadi secara langsung sehingga mengurangi risiko penularan virus Covid-19.

Pelayanan administrasi di bidang kependudukan diidentifikasi sebagai jenis pelayanan prioritas di Indonesia dan memerlukan peningkatan kinerja pelayanan, sebagaimana tertuang dalam surat keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Febi Kartika et al., 2022). Mengingat pandemi Covid-19 yang sedang terjadi dan pentingnya meningkatkan pelayanan publik, inovasi menjadi faktor penting atau solusi dalam penyediaan layanan kepada masyarakat umum. Sehubungan dengan hal tersebut, pada tanggal 27 Maret 2020 telah diperkenalkan aplikasi SI D'nOK oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Saat ini eksklusif untuk platform Google Playstore.



Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi SI D'nOK

Sumber : Aplikasi SI D'nOK

Karena aplikasi SI D'nOK mewakili sistem yang baru diperkenalkan, maka sudah sepantasnya dikaitkan dengan pengertian inovasi yang berkonotasi kebaruan dan kebaruan itu sendiri. Inovasi didefinisikan sebagai konsep, prosedur, atau entitas baru yang dianut oleh individu atau entitas pengadopsi lainnya. Jelas dari definisi ini bahwa inovasi dapat didefinisikan sebagai sebuah konsep baru yang diharapkan dapat diintegrasikan ke dalam sistem sosial.

Aplikasi SI D'nOK dikembangkan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan Online, Surat Edaran Nomor 8/1395/440111/2020 dari Walikota Semarang tanggal 15 Maret 2020, dan Instruksi Nomor 443 1/2978/Dukcapil dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri tanggal 16 Maret 2020. Dokumen-dokumen ini dikonsultasikan dalam rangka mencapai tujuan pengurangan beban kerja terkait pelayanan administrasi kependudukan.

Pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi SI D'nOK sangat penting untuk memastikan bahwa inovasi tersebut telah tersosialisasikan secara efektif dan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum untuk memudahkan pengelolaan pelayanan administrasi kependudukan. Informasi mengenai Inovasi SI D'nOK harus disebarluaskan kepada masyarakat umum untuk memudahkan adopsi secara luas. Pertukaran informasi dimungkinkan melalui berbagai saluran komunikasi yang ada dan dapat mempengaruhi kondisi di mana suatu inovasi dikembangkan. Faktanya, sebagian warga Kota Semarang masih belum mengetahui adanya aplikasi SI D'nOK yang memberikan kemudahan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Masyarakat Kota Semarang menjadi sasaran penerima aplikasi Si D'nOK. Kesadaran yang terbatas mengenai kehadiran aplikasi ini (Febrianti, 2022). Sejumlah personel Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara luring maupun langsung.

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 survei 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).

Agar inovasi dapat menyebar, komunikasi harus efisien. Saluran komunikasi sangat penting untuk penyebaran inovasi yang efisien ke seluruh masyarakat. Upaya sosialisasi aplikasi SI D'nOK yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dinilai kurang efektif karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi SI D'nOK selama kurang lebih 3 tahun.

Aplikasi SI D'nOK dimaksudkan untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan dokumen kependudukan, termasuk pembuatan dan penerbitan dokumen. Seiring berjalannya waktu, semakin banyak masyarakat yang mengadopsi aplikasi SI D'nOk karena status kebutuhannya di masa pandemi Covid-19. Pengguna aplikasi SI D'nOK akan dihadapkan pada opini masyarakat mengenai setuju atau tidaknya terhadap inovasi yang diterapkan. Langkah selanjutnya adalah mencapai kesimpulan apakah akan menerima atau menolak inovasi tersebut. Dimensi temporal dikaitkan dengan penentuan apakah akan menerima atau menolak suatu inovasi. Sikap masyarakat terhadap review aplikasi SI D'noK terlihat dari komentar Laila Putri pada 9 Januari 2024 di Google Play Store :

“dari Kemarin Pengajuan nggak diverifikasi,Error Notifikasinya. Gimana sih, masa harus ngulang terus ngisi Data pribadi. Aplikasi nggak jelas .

Sedangkan pendapat Zaini Zen yang disampaikan pada tanggal 28 desember 2023 di google play store sebagai berikut:

“Sudah 2 hari belum juga di verifikasi. Dan gak ada kejelasan. Padahal sebelumnya sudah ke dukcapil. Namun di arahkan untuk online. setelah online kek gini hasilnya. parah banget.”

Sudut pandang diatas menjelaskan kesulitan yang dihadapi individu ketika mencoba memahami inovasi aplikasi SI D'nOK. Akibat rumitnya penerapan SI D'nOK, banyak pengaduan yang masuk dan berujung pada penolakan inovasi. Penolakan ini disengaja secara khusus, hal ini melibatkan proses musyawarah mengenai persetujuan suatu inovasi atau percobaan awal, yang diikuti dengan keputusan akhir untuk menolaknya. Dalam jurnal Faktor Penentu Adopsi dan Penolakan Masyarakat terhadap E-Samsat, Pipit Febriana Dewi menyampaikan hal serupa. Berdasarkan penelitian kualitatif yang dilakukan di Kabupaten Pacitan, penolakan masyarakat terhadap penerapan e-Samsat disebabkan oleh rumitnya alur pembayaran e-Samsat, suatu fitur yang melekat pada kompleksitas. Inovasi berfungsi sebagai solusi terhadap tantangan, sebagaimana dibuktikan oleh tingkat kesiapan masyarakat untuk mengadopsi dan bereaksi terhadap kemajuan tersebut.

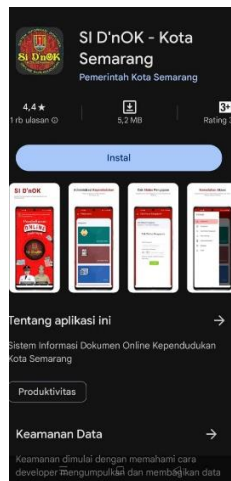
Akses pengurusan dokumen kependudukan, antara lain Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta pindah, dan lainnya merupakan salah satu dari sekian banyak fitur yang ada pada aplikasi SI D'noK. Selain itu, terdapat fitur-fitur yang berkaitan dengan persyaratan pengurusan dokumen kependudukan, seperti fungsi pengambilan antrian online. Dengan memanfaatkan fitur pengambilan antrian online, maka pelayanan yang dilakukan secara offline di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang atau TPDK di setiap Kecamatan Kota Semarang menjadi terbatas. Fungsi pendataan secara online diharapkan dapat mempermudah akses pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat luas. Selain tidak perlu

berkerumun untuk masuk antrian, individu juga dapat mengubah waktu dan tanggal sesuai kebutuhannya. Akibatnya, aplikasi SI D'noK ditengarai belum tersedia untuk umum sehingga menghambat efektivitas diseminasi inovasi.

Adopsi suatu inovasi oleh kelompok sosial dan individu tertentu yaitu ide, sains, dan teknologi merupakan tujuan utama difusi inovasi. Proses adopsi memerlukan perkembangan yang berurutan, dimulai dengan paparan awal individu terhadap konsep baru dan berpuncak pada penerimaan, implementasi, dan pemanfaatan item baru oleh individu (Serah, 2014). Penyebaran implementasi baru dari aplikasi SI D'noK telah diamati, ketika masyarakat awalnya mencari layanan administrasi kependudukan dengan mengunjungi Kantor Pelayanan Kependudukan secara fisik untuk mendapatkan bantuan langsung.

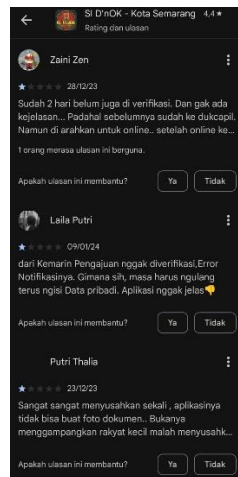
Pendapat dan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang disampaikan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kepuasan. Menurut Hadiati dkk. (2019), kepuasan masyarakat bergantung pada apakah kinerja pelayanan pelayanan publik yang diterima memenuhi atau melampaui harapan konsumen dan pelanggan. Pada puncaknya, kepuasan diukur dengan evaluasi komprehensif pelanggan atau masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Evaluasi kepuasan pelayanan publik terlihat melalui rating dan ulasan. Ulasan dan rating mencerminkan sentimen masyarakat umum sebagai penerima layanan. Penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik” yang dilakukan oleh Safira Aulia Salma dan Ertien Rining Nawangsari menunjukkan bahwa rating pelayanan Mal Pelayanan Publik di Nganjuk hanya sebesar 3,5. Hal ini menunjukkan adanya kekurangan yang signifikan dalam hal kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Investigasi yang dilakukan Hadi Mukhtarom bertajuk “Analisis Rating Kualitas Pelayanan, Kenyamanan, Kebersihan, Makanan, dan Lokasi Hotel di DIY terhadap Kepuasan Konsumen di Traveloka” menunjukkan pola serupa opini konsumen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pilihan pembelian (Mukhtarom, 2020). Sebagai pengguna layanan aplikasi SI D'noK, opini masyarakat umum

sangatlah penting dan mempengaruhi sejauh mana inovasi disebarluaskan sebelum diadopsi. Suatu sikap akan berkembang dalam masyarakat yang akan menerima atau menolak inovasi yang tersebar.



Gambar 1.2 Rating dan Peringkat Aplikasi SI D'nOK

Sumber : Google playstore



Gambar 1.3 Ulasan Aplikasi SI D'nOK

Sumber : Google Playstore

Aplikasi SI D'nOK telah mendapatkan rating bintang satu dalam jumlah yang signifikan dan saat ini memegang rating bintang 2,1 pada sistem download aplikasi Google Play Store, seperti tergambar pada gambar di atas. Lebih dari lima puluh persen dari sekitar 1376 individu yang telah meninjau aplikasi SI D'noK memberikan tanggapan negatif. Pernyataan di atas menunjukkan bahwa aplikasi SI D'nOK tetap memberikan kualitas layanan di bawah standar. Selain itu, banyaknya tanggapan penolakan menunjukkan bahwa distribusi aplikasi SI D'noK mungkin tidak berfungsi.

Survei kepuasan masyarakat memberikan cara tambahan untuk membedakan karakter pelayanan publik selain pemeringkatan dan evaluasi. Rida Recha Ningsih menjelaskan bahwa tujuan utama survei kepuasan masyarakat adalah untuk menumbuhkan keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam mengevaluasi efektivitas penyedia layanan. Inisiatif ini juga bertujuan untuk mendorong upaya penyedia layanan dalam meningkatkan kualitas layanan dan memberi insentif pada penerapan layanan yang lebih inovatif dalam bidang layanan publik.

Penilaian terhadap difusi inovasi yang dilaksanakan oleh pihak Dinas Pencatatan Sipil dan masyarakat Kota Semarang dapat dilihat dengan melakukan survei kepuasan masyarakat yang mencakup komponen-komponen pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2022 Dan 2023

No	Unsur Pelayanan	Persentase	Capaian
		2022	2023
1.	Persyaratan	84,56	85,97
2.	Prosedur	83,49	87,87

3.	Waktru Pelayanan	83,72	86,13
4.	Biaya Tarif	81,70	88,97
5.	Produk Spesifikasi Pelayanan	85,31	89,23
6.	Kompetensi Pelaksanaan	82,71	84,05
7.	Perilaku Pelaksanaan	83,93	80,92
8.	Sarana dan Prasarana	78,63	78,44
9.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	81,14	85,94
	Capaian Kumulatif	82,36	85,28

Sumber : Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Seperti terlihat pada Tabel 1.1 hasil survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menunjukkan tren peningkatan dari 82,36 pada tahun 2022 menjadi 85,28 pada tahun 2023 dengan predikat baik. Kualitas pelayanan yang diberikan mempunyai korelasi langsung dengan kepuasan pelanggan oleh karena itu, kepuasan masyarakat berkorelasi signifikan dengan kualitas pelayanan.

Berdasarkan rating dan ulasan yang diberikan pengguna aplikasi SI D'nOK, survei kepuasan masyarakat menunjukkan kualitas layanan berbanding terbalik. Evaluasi dan kritik yang diberikan sering kali menemui penolakan atau kinerja aplikasi SI D'nOK kurang memuaskan. Namun survei kepuasan masyarakat menunjukkan kondisi yang baik di seluruh aspek layanan. Karena kepuasan masyarakat sangat berkorelasi dengan kualitas layanan yang diberikan, Riyanto (2017) berpendapat bahwa peningkatan kepuasan berhubungan dengan tingkat penyediaan layanan yang lebih tinggi. Meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang akan berdampak pada semakin tingginya standar inovasi pada aplikasi SI D'nOK.

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

“Pada kenyataannya, KIPP memiliki beragam tujuan, salah satunya adalah menghimpun seluruh inovasi yang dilaksanakan oleh setiap instansi pemerintah pusat dan daerah dalam satu payung inovasi. Setelah sejumlah besar data dikumpulkan, tujuan kami adalah mendistribusikan inovasi tersebut. Tentunya, kami akan menginformasikan kepada lembaga lain bahwa kami telah menemukan kemajuan berharga yang dapat dimanfaatkan untuk mengatasi tantangan serupa di lokasi atau konteks berbeda. Salah satu cara untuk memajukan upaya inovasi pelayanan publik ini adalah melalui kegiatan-kegiatan yang menghasilkan inovasi. Kami sadar bahwa satu lembaga mewakili satu inovasi. Upaya ini harus kita pertahankan dan lanjutkan implementasinya, termasuk Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik” (BRIN, 2022).”

KIPP (Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik) diatur dengan Peraturan Nomor 7 Tahun 2021 yang diterbitkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Peraturan ini berkaitan dengan kompetisi inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, badan usaha milik negara, kementerian/lembaga, dan badan usaha milik daerah. Peraturan ini menetapkan kriteria inovasi yang berkaitan dengan diseminasi praktik inovasi. Peraturan ini menunjukkan keunggulan kompetisi inovasi pelayanan publik dengan memfasilitasi transfer dan replikasi solusi terhadap isu-isu yang menjadi perhatian dan kepentingan publik, menunjukkan pencapaian nyata, dan penyediaan solusi yang bisa diterapkan oleh penyedia layanan publik. Selama ini aplikasi SI D'nOK banyak menemui kendala dan gagal mensosialisasikan atau memperbanyak wawasan

penyedia layanan publik lainnya mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang difasilitasi oleh aplikasi SI D'nOK.

Inovasi pada akhirnya akan sesuai dengan persyaratan dan harapan saat itu, memastikan bahwa inovasi tidak terbatas pada satu konsep atau konsep saja. Inovasi akan terus berkembang dan merevolusi, sehingga memerlukan lebih dari sekedar orisinalitas dan reproduktifitas. Institusi dan organisasi dapat mengadopsi atau menguji coba inovasi yang telah diperkenalkan sebelumnya. Uji coba sering kali dilakukan melalui difusi inovasi. Menyebarkan inovasi bukanlah tugas yang mudah bagi sebuah organisasi sebaliknya, hal ini memerlukan persiapan yang cermat dan strategis selain penyebaran konsep-konsep inovatif.

Akan sangat bermanfaat bila suatu inovasi dipublikasikan dan disebarluaskan, karena hal ini dapat menjadi model bagi pengembangan inovasi berikutnya atau bahkan menginspirasi konsepsi inovasi yang benar-benar baru. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang secara konsisten menerapkan pembaruan inovasi melalui aplikasi SI D'nOK sebagai respons terhadap perkembangan keadaan dan tuntutan masyarakat. Namun demikian, para ahli mencatat bahwa penyebaran inovasi layanan yang diterapkan masih belum dapat direplikasi, tidak dapat diadopsi, dan tidak dapat direproduksi di antara organisasi, komunitas, dan lembaga lain yang terlibat dalam pengembangan kemajuan menarik yang sangat penting bagi penyediaan layanan publik yang efektif dan efisien.

Mengingat konteks sebelumnya, pertanyaan penelitian berikut akan dibahas melalui penelitian ini ialah “Bagaimana Difusi Inovasi Aplikasi Si D’nOK Dalam Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan Di Kota Semarang.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang diatas, sehingga masalah penelitian dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi SI D'nOK rendah
2. Sistem aplikasi SI D'nOK tidak berjalan dengan semestinya seperti tidak mendapat kode aktivasi dan aplikasi eror sehingga terdapat beberapa fitur pengambilan antrian online yang tidak dapat digunakan
3. Belum maksimal operasional aplikasi SI D'nOK yang dapat dilihat dari rendahnya rating, peringkat dan ulasan aplikasi SI D'nOK di dalam fitur google playstore banyak yang memberikan rating 1 dan peringkat 2,1 dari 5 dari 1376 orang yang memberikan ulasan lebih dari 50% memberikan ulasan yang buruk terhadap aplikasi SI D'nOK.
4. Berlawanan antara survei kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota semarang dengan ulasan para pengguna aplikasi SI D'nOK.

1.3 Rumusan Masalah

Sesuai dengan permasalahan diatas, terdapat rumusan masalah di dalam penelitian yaitu:

1. Bagaimana difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dalam penerbitan dokumen kependudukan di Kota Semarang?

2. Apa faktor yang menghambat proses difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dalam pengurusan dokumen kependudukan di Kota Semarang?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang diselenggarakan oleh peneliti, yang sejalan dengan latar belakang dan rumusan masalah di atas ialah:

1. Menganalisis difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dalam penerbitan dokumen kependudukan di Kota Semarang.
2. Mengidentifikasi faktor penghambat dalam difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dalam proses penerbitan dokumen kependudukan di Kota Semarang.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman dalam bidang administrasi publik, yang nantinya bisa diperluas lagi dalam penelitian selanjutnya dan digunakan untuk sarana dalam penerapan dan dapat melakukan pengembangan ilmu yang diperoleh.

Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini dinantikan untuk keberjalananan ilmu penegetahuan diperoleh selama masa studi.

- b. Bagi Instansi Terkait

Dapat berperan sebagai akar untuk masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SI D'nOK.

- c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diminta untuk menyajikan informasi mengenai bagaimana aplikasi SI D'nOK menyebar di dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.6.1 Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu telah memberikan penulis pemahaman dan wawasan tentang arah penelitian dalam konteks penelitian tentang difusi inovasi dengan menggunakan layanan aplikasi SI D'nOK di Kota Semarang. Penulis melakukan analisis terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang terkait dengan topik tersebut. Beberapa penelitian terdahulu dapat menjadi referensi karena memiliki kesamaan dalam pokok pembahasannya dengan penelitian yang dilaksanakan oleh penulis. Dari kesepuluh penelitian terdahulu yang relevan dengan difusi inovasi, khususnya dalam konteks pelayanan publik, beberapa artikel dalam jurnal yang menjadi referensi adalah:

Imam Tri Wibowo (2019) mengulas tentang Proses Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI): Studi Kasus pada Direktorat Jenderal Perbendaharaan di Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2018. Penelitian tersebut memiliki tujuan guna mengetahui keberjalanan difusi inovasi aplikasi SAKTI dan dapat mengetahui tentang proses adopsi inovasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sleman. Hasil penelitian memperlihatkan jika dalam proses penyebaran inovasi aplikasi SAKTI melibatkan berbagai saluran komunikasi. Percepatan difusi didukung oleh adanya kesamaan sifat di antara agen perubahan dan penerima inovasi, serta dukungan dari lingkungan eksternal dan internal. Keputusan tentang inovasi bersifat otoritatif dan dipengaruhi oleh pemimpin, serta seringkali terdapat tahapan implementasi yang tidak selalu terpenuhi.

Zukhrufi Syasdawita dan Rizqi Bachtiar (2022) mengulas tentang Difusi Inovasi Aplikasi Pengaduan Online Masyarakat Apekesah di Kota Batam pada tahun 2020, yang diteliti di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam. Tujuan dari adanya penelitian tersebut adalah guna mengeksplorasi tentang penyebaran inovasi aplikasi apekesah di kalangan masyarakat Kota Batam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebaran inovasi aplikasi apekesah belum sepenuhnya mencapai indikator difusi inovasi, terutama dalam hal kompleksitas. Terdapat variasi dalam waktu yang

dibutuhkan oleh masyarakat Kota Batam untuk mengadopsi apekesah, yang tercermin dalam perbedaan sosial dan saluran komunikasi seperti media massa.

Witya Tryanti dan Aldri Frinaldi (2019) membahas tentang seberapa efektif implementasi E-Government dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menggambarkan tingkat keberhasilan keberjalanan E-Government dalam layanan kependudukan di kota tersebut. Namun, temuan dalam penelitian ini terlihat jika keberjalanana E-Government yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang belum mencapai tingkat efektivitas yang diharapkan. Dampaknya, target-target yang telah ditetapkan dan pencapaian pelayanan kependudukan yang optimal masih belum dapat dicapai.

Mushaffa Faiz Akmal, Ida Hayu Dwimawanti, dan Tri Yuniningsih (2023) meneliti topik "Efektivitas Sistem Informasi Manajemen SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Semarang". Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas Sistem Informasi Manajemen SI D'nOK dalam pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Semarang. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi SI D'nOK belum mencapai tingkat efektivitas yang diharapkan, dengan faktor penghambat utama adalah kurangnya budaya masyarakat dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan. Rekomendasi yang diberikan oleh peneliti adalah agar Disdukcapil Kota Semarang meningkatkan sosialisasi yang dapat menjangkau berbagai lapisan masyarakat serta meningkatkan aplikasi untuk mencegah masalah saat penggunaan.

Agus Bahrudin dan Nadia Dwi Irmadiani (2022) melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Dampak Kualitas Pelayanan dari Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI D'nOK) terhadap Kepuasan Pengguna Layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang". Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan teknologi oleh Disdukcapil Kota Semarang, terutama

melalui layanan Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI D'nOK), dengan upaya meningkatkan mutu layanan. Hasil temuan penelitian mengidentifikasi beberapa permasalahan, seperti kekurangan pegawai atau sumber daya manusia di bidang administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Semarang, kesenjangan antara ketersediaan dan kebutuhan pencetakan KTP elektronik, seringnya gangguan konektivitas jaringan saat pelayanan administrasi penduduk secara online, dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur dan persyaratan pembuatan KTP elektronik atau Kartu Keluarga, yang mengakibatkan proses layanan menjadi lambat.

Muhammad Fahmi Azhari (2021) mengangkat topik "Pemanfaatan Aplikasi Si D'nok oleh Pemerintah Kota Semarang dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik". Tujuan dari penelitian ini ialah guna mempermudah layanan administrasi kependudukan secara online dan mengevaluasi kinerja aplikasi SI D'nOK sebagai bagian dari implementasi tata kelola pemerintahan yang baik di Kota Semarang. Temuan dari penelitian ini dapat di simpulkan jika penggunaan aplikasi SI D'nOK belum sepenuhnya mencerminkan implementasi prinsip tata kelola pemerintahan yang efektif. Faktanya, aplikasi ini tidak berjalan dengan baik saat digunakan oleh masyarakat, yang mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi tentang status pengajuan layanan mereka. Dengan demikian, temuan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi ini belum mencapai tingkat maksimal dalam menciptakan good government.

Dwi Ulumy (2019) meneliti tentang "Penyebaran Inovasi dalam Organisasi Birokrasi: Studi Kasus tentang Sistem Penilaian Kinerja Pegawai Berbasis Aplikasi Sivika (Sistem Informasi Visum Kinerja) di BKKBN". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menciptakan perubahan perilaku di kalangan pegawai negeri sipil (PNS) BKKBN yang mengadopsi inovasi tersebut. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penyebaran inovasi di dalam suatu organisasi pemerintah memerlukan kebijakan khusus agar para pegawai yang mengadopsinya dapat melakukannya dengan baik. Dalam konteks penelitian ini, kebijakan yang tercantum dalam peraturan kepala

BKKBN mengatur mekanisme penggunaan SIVIKA dan cara perhitungan serta sanksi yang diberikan jika tidak menggunakan SIVIKA. Melalui penggunaan hukuman dan penghargaan, organisasi melakukan upaya untuk mendorong para pegawai agar menggunakan SIVIKA.

Septi Nur Rukmawati, Hanny Purnamasari, dan Ani Nurdiani Azizah (2021) menyelenggarakan penelitian yang berjudul "Penilaian Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Penerapan E-Government (Kajian Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang)". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi mutu pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Temuan penelitian menunjukkan bahwa beberapa aspek layanan telah berjalan secara memuaskan, seperti keandalan, kepastian, dan kepedulian. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu perbaikan, terutama pada aspek keberwujudan, dimana proses pengisian persyaratan melalui aplikasi e-Dukcapil dianggap kompleks, dan infrastruktur yang belum memadai.

Anis Rizki Fadhillah (2022) membahas tentang "Difusi Inovasi Layanan Sedino Mesti Dadi (Semedi) di Kabupaten Sragen". Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis proses penyebaran inovasi serta faktor-faktor yang mempengaruhi penyebarannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebaran inovasi layanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen dinilai optimal. Berbagai aspek dalam penyebaran inovasi layanan SEMEDI berjalan lancar, menunjukkan bahwa inovasi SEMEDI telah memenuhi karakteristik inovasi yang diharapkan.

Nana Sutisna, Muhaemin, dan Aditya Ramadhan (2022) membahas mengenai penerapan inovasi aplikasi SIPUTERI dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di Pemerintah Kabupaten Pandeglang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi strategi komunikasi yang digunakan dalam pengenalan aplikasi

SIPUTERI di Kabupaten Pandeglang dengan tujuan meningkatkan akses informasi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keberhasilan aplikasi SIPUTERI diakui dalam memudahkan akses masyarakat terhadap informasi publik. Kini, dengan mengunduh satu aplikasi saja, warga bisa dengan mudah mengakses beragam informasi publik dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pandeglang yang sebelumnya tidak terhubung secara terintegrasi.

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No	Penerbit / Tahun	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Iman Tri Wibowo/ 2019	Menggambarkan proses penyebaran inovasi aplikasi SAKTI dan meneliti bagaimana inovasi tersebut diadopsi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sleman.	Kualitatif	Hasil penelitian mengindikasikan bahwa penyebaran inovasi aplikasi SAKTI melalui berbagai saluran komunikasi. Kecepatan penyebaran didukung oleh adanya kesamaan karakteristik di antara agen perubahan dan penerima inovasi, serta dukungan dari lingkungan internal dan eksternal. Keputusan terkait inovasi bersifat otoritatif dan dipengaruhi oleh kepemimpinan, dan

				seringkali tahapan implementasi tidak berlangsung sesuai harapan.
2.	Zakhurufi, Rizqi Bactiar / 2022	Untuk mengamati bagaimana penyebaran inovasi aplikasi apekesah di kalangan penduduk Kota Batam.	Kualitatif	Penyebaran inovasi aplikasi apekesah di Kota Batam belum memenuhi kriteria kerumitan yang merupakan indikator dalam proses penyebaran inovasi. Terdapat variasi dalam waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Batam untuk mengadopsi apekesah, yang tercermin melalui perbedaan dalam interaksi sosial dan saluran komunikasi seperti media massa.
3.	Triyanti, Witya/ 2019	Memahami dan menjelaskan tingkat efektivitas penerapan e-Government	Kualitatif	Penerapan e-Government oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam layanan kependudukan belum

		dalam layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.		mencapai tingkat efektivitas yang diharapkan, oleh sebab itu tujuan yang tertera dan capaian akan tujuan pelayanan kependudukan yang optimal masih belum terwujud.
4.	Faiz, Mushaffa / 2023	Mengkaji tingkat keberhasilan Sistem Informasi Manajemen SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) dalam memberikan layanan untuk proses pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.	Kualitatif	Implementasi Sistem Informasi SI D'nOK belum optimal dan kendala utamanya adalah kurangnya budaya masyarakat dan kurangnya upaya sosialisasi yang memadai. Rekomendasi dari peneliti adalah bagi Disdukcapil Kota Semarang untuk meningkatkan upaya sosialisasi yang dapat mencakup semua lapisan masyarakat dan untuk meningkatkan fungsionalitas aplikasi

				guna mengatasi masalah yang mungkin timbul saat penggunaan.
5.	Bahrudin, Agus / 2022	Penggunaan kemajuan teknologi oleh pemerintah Kota Semarang, termasuk Disdukcapil Kota Semarang, dalam bentuk layanan Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI D'nOK) dilakukan untuk memastikan pelayanan yang unggul.	Kualitatif	Kurangnya tenaga kerja di bidang administrasi kependudukan Dispendukcapil Kota Semarang, ketidaksesuaian antara ketersediaan dan kebutuhan cetak Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), masalah koneksi jaringan yang sering terjadi saat menggunakan layanan administrasi penduduk secara daring, serta kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur dan syarat untuk membuat e-KTP atau Kartu Keluarga (KK) menyebabkan lambatnya proses layanan.

6.	Fahmi, Muhamad / 2021	Membuat administrasi kependudukan lebih mudah secara daring dan mengevaluasi kinerja aplikasi SI D'nOK sebagai bagian dari menerapkan good governance di Kota Semarang.	Kualitatif	Penerapan prinsip-prinsip good governance belum terwujud melalui penggunaan aplikasi SI D'nOK, yang terbukti dari kinerja aplikasi yang buruk saat digunakan oleh masyarakat. Masyarakat juga mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi tentang permohonan layanan yang mereka ajukan. Dengan demikian, temuan masalah ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi tersebut belum mencapai good governance secara optimal.
7.	Dwi Ulumy/ 2019	Mendorong perubahan perilaku pada para pengguna,	Kualitatif	Pengenalan inovasi di lingkungan sebuah organisasi pemerintah memerlukan kebijakan

		yaitu Pegawai Negeri Sipil Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN).		yang disusun khusus agar para pengadopsi dapat menerapkannya dengan efektif. Dalam penelitian ini, kebijakan tersebut tertuang dalam peraturan kepala BKKBN mengenai prosedur penggunaan SIVIKA dan langkah-langkah serta konsekuensi yang diberlakukan jika SIVIKA tidak digunakan. Melalui penggunaan penghargaan dan hukuman, kebijakan ini memaksa para pengguna untuk menggunakan SIVIKA.
8.	Purnamasari, Hanny/ 2021	Mengidentifikasi standar kualitas layanan administrasi kependudukan dengan	Kualitatif	Beberapa aspek telah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, seperti keandalan, jaminan, dan empati. Akan tetapi, masih

		menggunakan e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.		terdapat aspek yang masih belum optimal, terutama dalam hal keberwujudan, sehingga didalam pelaksanaan proses layanan dengan menggunakan aplikasi e-Dukcapil untuk mengisi syarat-syarat yang dibutuhkan dan masih sering dianggap susah untuk dipahami, dan kurangnya kelengkapan sarana dan prasarana.
9.	Anis,Rizki / 2022	Untuk menjelaskan dan mengevaluasi bagaimana inovasi menyebar serta faktor-faktor yang mempengaruhi proses penyebarannya.	Kualitatif	Proses penyebaran inovasi layanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen dinilai berjalan dengan baik. Berbagai aspek penyebaran inovasi SEMEDI berjalan lancar, menunjukkan bahwa inovasi

				SEMEDI sudah memenuhi ciri-ciri inovasi yang diharapkan.
10.	Nana,Sutisna / 2022	Meneliti strategi komunikasi inovatif dalam penyediaan layanan informasi publik saat diluncurkannya aplikasi SIPUTERI di Kabupaten Pandeglang.	Kualitatif	Pendapat tersebut menyatakan bahwa aplikasi SIPUTERI telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi publik. Dengan hanya mengunduh satu aplikasi, mereka dapat mengakses berbagai informasi publik dari setiap organisasi perangkat daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pandeglang yang sebelumnya tidak terhubung secara terintegrasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu, peneliti tidak menjumpai penelitian dengan judul yang sama seperti judul dalam penelitian ini. Data penelitian terdahulu yang diolah oleh peneliti dapat disimpulkan dalam beberapa hal yang memiliki kaitan

dengan penelitian yang dilakukan. sementara itu penelitian terdahulu memiliki tujuan adalah menganalisis dan mendiskripsikan difusi inovasi dalam sektor pelayanan publik. Dalam penelitian terdahulu nasional tidak ditemui yang memiliki keterkaitan dengan unit administrasi kependudukan.

Penelitian yang berkaitan dengan difusi inovasi mempunyai berbagai macam metode penelitian. Mulai dari penelitian kuantitatif hingga penelitian kualitatif dengan beberapa pendekatan yang berbeda. Peneliti akan melaksanakan penelitian dengan menggunakan metode diskriptif kualitatif. Guna memberikan sebuah gambaran obyek mengenai situasi fenomena yang diteliti, dan data yang didapat bersumber pada fakta yang jelas dan sistematis.

Terkait dengan difusi inovasi terlihat banyak memakai teori difusi inovasi menurut Everett M. Rogers walaupun dengan model yang berbeda. Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti menggunakan teori Everett M. Rogers yang dijelaskan dalam beberapa elemen inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu dan sistem social. Konsep difusi inovasi pada penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan mengenai inovasi aplikasi SI D'nOK yang disebarluaskan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota semarang dan mengetahui hambatan yang dihadapi dalam penyebaran inovasi tersebut.

Hasil penelitian terdahulu yang digunakan di dalam difusi dengan melihat difusi inovasi sampai dengan diterapkan oleh masyarakat dengan baik dan melihat mengenai hambatan apa saja yang terjadi didalam difusi inovasi aplikasi SI D'nOK.

1.6.2 Administrasi Publik

Menurut Sondang P. Siagian (dalam Mufiz, 2016), administrasi dinyatakan sebagai rangkaian pelaksanaan kerjasama yang dilakukan oleh satu individu atau lebih berdasarkan pertimbangan guna mencapai tujuan yang diharapkan sebelumnya. Sementara itu istilah "publik" merujuk kepada sekelompok individu yang mempunyai

persamaan dalam pemikiran, pandangan, keinginan, sikap maupun perbuatan yang sejalan dengan nilai-nilai normatif yang mereka anut.

Menurut Dwight Waldo (dalam Mufiz, 2016), administrasi publik merupakan pengaturan dan pengelolaan manusia serta aset-asetnya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan pemerintah. Administrasi publik dianggap sebagai keterampilan dan pengetahuan tentang manajemen yang diterapkan untuk mengatur urusan-urusan negara.

Menurut Ibrahim (dalam Arofah et al., 2019), administrasi publik merujuk pada seluruh upaya yang dilakukan dalam Penyelenggaraan pemerintahan melibatkan sejumlah aktivitas manajemen pemerintahan, termasuk perencanaan, organisasi, pelaksanaan, dan pengawasan pembangunan. Ini dilakukan dengan mengatur mekanisme kerja dan memastikan ketersediaan sumber daya manusia serta dukungan administratif yang dibutuhkan.. Pendapat Nicholas Henry (dalam Yaniar, 2018) menyebutkan bahwa administrasi publik terdiri dari unsur-unsur seperti organisasi publik, manajemen publik, dan implementasi kebijakan.

Dengan merujuk pada definisi tersebut, dapat ditarik kesimpulan jika administrasi publik merupakan pengelolaan urusan pemerintahan yang dilakukan dengan efisien melalui praktik-praktik pekerjaan publik, yang bertujuan guna melaksanakan pencapaian kepentingan bersama untuk konteks kehidupan masyarakat. Administrasi publik memiliki relevansi dengan difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dalam pelayanan penerbitan dokumen administrasi kependudukan di Kota Semarang, karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengimplementasikan inovasi tersebut dan menyebarkannya kepada masyarakat, sehingga mereka dapat mengakses layanan 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, yang disebut sebagai paradigma Dikotomi politik-administrasi (1900-1926),
menandai periode di mana terjadi pemisahan antara ilmu politik dan administrasi. Frank J. Goodnow (1900) dan Leonard D. White (1926) dikenal sebagai tokoh-tokoh yang menggagas paradigma ini. Goodnow menekankan pentingnya administrasi negara terutama dalam konteks birokrasi pemerintahan, sementara White menegaskan bahwa politik seharusnya tidak campur tangan dalam administrasi. Mereka berpendapat bahwa administrasi negara harus menjadi studi ilmiah yang bebas nilai, dengan fokus pada efisiensi dan ekonomis. Paradigma pertama ini menekankan lokasi administrasi negara sebagai domain yang bebas nilai.
2. Paradigma kedua, disebut juga paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937)
W. F. Willoughby dan L. Urwick mengembangkan konsep tersebut. Mereka menekankan pada Prinsip-prinsip administrasi yang universal dan berlaku dalam berbagai situasi.. Administrasi negara mulai menyadari jika ilmu politik dan administrasi tidak bisa dipisahkan sebab memiliki keterkaitan serta prinsip administrasi harus diterapkan. Paradigma kedua ini menyoroti implementasi prinsip-prinsip administrasi.
3. Paradigma ketiga, yaitu paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)
menyoroti hubungan erat diantara administrasi negara dan ilmu politik. Herbert Simon merupakan salah satu tokoh yang memperjuangkan pandangan ini. Paradigma ini menunjukkan peninjauan ulang terhadap hubungan konseptual antara administrasi negara dan politik.
4. Paradigma keempat, disebut juga paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)
menekankan pengembangan ilmu administrasi sebagai disiplin yang independen. Para ahli administrasi fokus pada organisasi dan manajemen

guna melakukan peningkatan efisiensi dan efektivitas di dalam program yang sedang dijalankan. Terdapat dua tuntutan utama dalam perubahan ini, yaitu fokus pada pengembangan disiplin administrasi murni dan fokus pada kebijakan publik.

5. Paradigma kelima, yaitu paradigma Administrasi Publik Sebagai Administrasi Publik (1970-sekarang)

Menekankan pada dua aspek penting yang harus dipertimbangkan dalam studi administrasi negara, yaitu pembentukan sebuah disiplin ilmu yang bersifat murni mengenai administrasi dan pemberian perhatian terhadap isu-isu kebijakan publik. Terdapat penekanan utama pada teori perilaku organisasi, kebijakan publik, dan teknologi manajemen, dengan fokus pada kepentingan publik yang berkaitan erat dengan masalah-masalah masyarakat.

Berdasarkan analisis inovasi sesuai dengan paradigma administrasi publik termasuk kedalam paradigma kelima yaitu administrasi negara sebagai administrasi negara yang berisikan mengenai fokus pada teknologi manajemen karena inovasi tergolong masuk kedalam manajemen publik. Sehingga inovasi ada sebagai solusi dalam mengatasi permasalahan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi.

1.6.4 Manajemen Publik

Dalam sebuah organisasi, manajemen diperlukan untuk mengatur jalannya organisasi hingga tercapainya tujuan yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Khususnya di dalam instansi pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik, manajemen yang efektif dan efisien sangat diperlukan dalam menjalankan proses pelayanan agar tujuan dari pelayanan tersebut, yaitu kepuasan masyarakat, dapat tercapai.

Secara umum, manajemen dapat dijelaskan sebagai proses pengelolaan aktivitas tertentu guna mencapai sebuah tujuan yang telah diharapkan. Sehingga

mengarahkan orang lain untuk melakukan pekerjaan tersebut. Pengelolaan ini dapat berlaku dalam berbagai konteks, seperti industri Pemerintahan Pendidikan pelayanan sosial olahraga Kesehatan ilmu pengetahuan dan bidang lainnya. Hampir setiap aspek kehidupan manusia memerlukan pengelolaan yang efektif. Sehingga, manajemen menjadi relevan di dalam proses aspek kehidupan manusia di mana kerjasama dalam organisasi terjadi.

Menurut Handoko, manajemen melibatkan proses merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, dan mengawasi supaya anggota didalam sebuah kelompok dapat memnfaatkan sumber daya organisasi lainnya guna tercapinya sebuah tujuan yang sudah harapkan didalam sebuah kelompok. Di sisi lain, Manullang mendefinisikan manajemen sebagai seni dan ilmu merencanakan, mengorganisir Mengarahkan Menyusun dan mengawasi sumber daya manusia guna tercapainya tujuan bersama.

Definisi-definisi tentang manajemen publik bervariasi tergantung pada latar belakang pendidikan, pengalaman, atau sudut pandang dari para ahli yang mengemukakannya. Salah satu pendekatan yang diajukan sebagai berikut: Menurut Noor Ghofur (2014), manajemen publik diartikan sebagai manajemen yang terkait dengan pemerintahan, yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian terhadap pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, Shafritz dan Russel (dalam Kebab, 2008:93) mendefinisikan manajemen publik sebagai upaya individu untuk bertanggung jawab dalam mengelola sebuah organisasi, serta memanfaatkan sumber daya (manusia dan mesin) untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Islamy dalam (Divani, 2019), karakteristik manajemen publik meliputi :

1. Manajemen publik adalah elemen penting dari administrasi publik yang mencakup berbagai aspek politik sosial budaya dan hukum yang mempengaruhi lembaga publik.
2. Manajemen publik terkait dengan fungsi dan proses manajemen yang berlaku efektif baik di sektor pemerintahan maupun sektor non-profit yang tujuannya bukanlah profitabilitas.
3. Manajemen publik memandu pengelolaan administrasi publik sebagai profesi dan bagi para praktisi di dalamnya.
4. Manajemen publik menitikberatkan pada aktivitas internal organisasi pemerintahan atau non-profit yang tidak memperoleh keuntungan sebagai tujuan utamanya.
5. Secara khusus, manajemen publik membicarakan tentang bagaimana organisasi publik menerapkan kebijakan-kebijakan yang ditetapkan.
6. Manajemen publik menggunakan fungsinya seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan sebagai instrumen untuk mencapai tujuan publik, menitikberatkan pada alat, teknik, pengetahuan, dan keterampilan manajerial yang digunakan untuk menerapkan kebijakan menjadi program-program yang nyata.

Berdasarkan pandangan para ahli, dapat disimpulkan bahwa manajemen publik melibatkan perancangan, persiapan, dan pelaksanaan efektif dari penyediaan barang dan jasa kepada masyarakat, diikuti oleh evaluasi dan penilaian terhadap kegiatan tersebut. Dalam konteks penelitian ini, yang membahas difusi inovasi aplikasi SI D'nOK, manajemen publik memainkan peran penting dalam merencanakan, melaksanakan, dan menyebarkan aplikasi tersebut sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses inovasi tersebut.

1.6.5 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi, menurut Asian Development Bank, adalah suatu konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang membawa dampak positif karena merupakan hal baru yang dapat diterapkan. Lebih lanjut, inovasi bukan sekadar sebuah kejadian atau aktivitas, melainkan sesuatu yang baru, dapat diadopsi, dan memiliki dampak yang menguntungkan bagi organisasi.

Said (dalam Arofah et al., 2019) menyatakan bahwa inovasi adalah transformasi yang dipersiapkan yang melibatkan adopsi teknologi dan peralatan baru dalam kerangka kerja suatu organisasi, didukung oleh entitas terkait lainnya, atau peningkatan metode kerja yang lebih efisien dengan menggabungkan sumber daya sosial, tenaga kerja, dan aset kelembagaan.

Menurut Suwarno (dalam Yaniar, 2018), inovasi melibatkan beberapa aspek, yaitu:

1. Kehadiran pengetahuan yang baru, yang mencakup inovasi, membawa ketrampilan yang baru kepada masyarakat guna kondisi sistem sosial tertentu.
2. Adanya cara baru, yang berarti inovasi bisa menjadi pendekatan baru bagi individu atau kelompok untuk mengatasi kebutuhan atau tantangan yang ada.
3. Adanya objek baru, sehingga ide baru menghadirkan pengetahuan akan hal baru bagi penggunanya, baik itu dalam bentuk fisik maupun konseptual.
4. Terkait dengan kecanggihan teknologi, sehingga inovasi sering kali diidentifikasi dengan perkembangan teknologi, yang biasanya dapat dikenali melalui fitur-fitur baru yang disediakan.
5. Inovasi juga sering kali merupakan hasil dari penemuan baru, menunjukkan bahwa hampir semua inovasi muncul sebagai produk dari proses penemuan yang dilakukan secara sadar dan disengaja.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 inovasi dalam pelayanan publik diartikan sebagai Segala bentuk pengembangan layanan baru, yang mencakup ide kreatif asli, serta penyesuaian atau perubahan yang memberikan keuntungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, bagi masyarakat.

Berdasarkan konsep inovasi pelayanan publik yang dijabarkan oleh para ahli sebelumnya, sehingga dapat disimpulkan jika inovasi pelayanan publik ialah perubahan dalam penyediaan layanan yang berasal dari ide baru atau modifikasi yang dilakukan oleh instansi pemerintahan guna peningkatan mutu layanan kepada masyarakat. Sebagai contoh, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah mengembangkan aplikasi SI'D'nOK sebagai inovasi baru untuk melakukan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan bagi penduduk Kota Semarang.

1.6.6 Tipologi inovasi

Berdasarkan Direktori Inovasi LAN Tahun 2014 yang disampaikan dalam (Marsono et al., 2017), terdapat delapan jenis inovasi yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Inovasi Proses (Process Innovation)

Ini adalah usaha untuk melakukan peningkatan kualitas kinerja, baik secara internal maupun eksternal, sehingga proses inovasi dapat berlangsung lebih efektif dan efisien. Inovasi ini mencakup standar operasional prosedur (SOP), aturan, dan teknik yang digunakan.

2. Inovasi Metode (Method Innovation)

Melibatkan penerapan teknik, strategi, dan aturan baru untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Ini mencakup pengenalan cara baru, teknik, dan strategi.

3. Inovasi Produk (Product Innovation)

Merupakan variasi produk untuk meningkatkan bentuk, fungsi, dan kegunaan guna melakukan peningkatan mutu kualitas dan kuantitas dari nilai barang dan

jasa. Inovasi produk mencakup produk fisik, non-fisik, dan jasa.

4. Inovasi Konseptual (Conceptual Innovation)

Mengubah pola pendekatan terhadap suatu permasalahan yang ada untuk menghasilkan solusi baru. Inovasi ini mencakup pembentukan paradigma, ide, gagasan, dan pandangan baru.

5. Inovasi Teknologi (Technology Innovation)

Memanfaatkan kecanggihan teknologi dalam menyelesaikan permasalahan. Ini termasuk sebuah proses pemahaman dan penggunaan e-government serta adanya sarana prasarana yang mendukung pekerjaan.

6. Inovasi Struktur Organisasi (Organization Structure Innovation)

Mengidentifikasi dan menerapkan berbagai struktur organisasi baru yang berdasarkan pada proses pertumbuhan sebuah organisasi. Inovasi ini mencakup pembaharuan struktur organisasi untuk membuatnya lebih modern melalui pengembangan, variasi, dan penyederhanaan.

7. Inovasi Hubungan (Relationship Innovation)

Membangun interaksi antarpihak untuk kepentingan bersama dan penyelesaian masalah. Inovasi ini mencakup kemitraan, partisipasi masyarakat, hubungan, dan jaringan.

8. Inovasi Pengembangan SDM (Human Resources Development Innovation)

ialah modernisasi sebuah kebijakan untuk meningkatkan kapasitas dan nilai SDM. Ini mencakup pembaharuan dan meningkatkan kualitas SDM dari segi budaya, etika, dan mindset, serta pengembangan kompetensi, pemberdayaan, kepemimpinan, dan keterampilan.

Inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melalui aplikasi SI D'nOK dapat diklasifikasikan sebagai inovasi produk dan teknologi. Hal ini terlihat dari fokus inovasi pada pengembangan sistem baru untuk mengatasi masalah serta pembaharuan sistem melalui penerapan teknologi.

Menurut Doley (dalam Desriani, 2020), terdapat lima faktor pendukung yang memengaruhi inovasi di organisasi pemerintah kota, yakni:

1. Kepemimpinan, Doley menekankan bahwa organisasi dan kepemimpinan memiliki peran penting dalam mendorong inovasi organisasi. Pemimpin yang berperan aktif dalam mendiskusikan visi, memberikan dukungan, memberi inspirasi, dan mempromosikan perubahan akan memengaruhi staf dengan berbagai cara:
 - Mengarahkan dan memberi pelatihan kepada bawahan atau kelompok kerja.
 - Mendelegasikan tanggung jawab, memberikan dukungan, dan berkolaborasi dengan bawahan dan kelompok kerja.
 - Membuat kondisi untuk munculnya pemimpin di dalam sub-organisasi.
 - Menyediakan kesempatan untuk latihan kepada staf atau untuk memperbaiki kesalahan.
2. Strategi dan Kinerja, Pemimpin di setiap instansi diharapkan membuat rencana strategis instansi untuk mencatat perjalanan organisasi dalam lima tahun ke depan.
3. Pemberdayaan dan Kelompok, Faktor ini memengaruhi sistem inovasi di sebuah instansi pemerintah kota dengan memberdayakan kelompok yang mencakup manajemen SDM, desain sosial dan organisasi, psikologi, dan operasi dari berbagai tim.
4. Rekayasa dan Pembaharuan, Terbagi menjadi dua yaitu perubahan radikal dan perubahan bertahap. Inovasi terjadi melalui perubahan yang kontinyu dan berdampingan. Tindakan inovatif dipicu oleh masalah dan ide yang muncul dari berbagai pihak terkait. Manajemen diperlukan untuk mendorong pemikiran di luar rencana yang ada.
5. Pembelajaran dan Komunikasi, Komunikasi antara pelaku inovasi dan pengembangan SDM mempengaruhi keberhasilan inovasi organisasi. Keberhasilan inovasi terus mendorong penciptaan ide baru untuk

memperbaiki tata kelola pemerintahan yang efektif.

Menurut Mulgan dan Albury (dalam Yaniar, 2018), terdapat delapan kendala dalam mendorong inovasi di sektor publik, yaitu:

- a) Ketiadaan kemauan untuk menutup program yang tidak berhasil
- b) Keterlaluannya dalam mengandalkan indikator kinerja yang tinggi
- c) Teknologi yang tersedia namun menghambat oleh budaya atau struktur organisasi
- d) Kurangnya insentif atau penghargaan untuk melakukan inovasi atau mengadopsi inovasi
- e) Ketidakberanian dalam mengambil risiko
- f) Pembatasan anggaran dan perencanaan jangka pendek
- g) Tekanan dan hambatan administratif
- h) Budaya penghindaran risiko

1.6.7 Difusi Inovasi Pelayanan Publik

Teori difusi inovasi pertama kali diperkenalkan pada tahun 1903 oleh sosiolog Perancis, Gabriel Tarde, yang mengenalkan pada masyarakat tentang proses difusi yang berbentuk S. Kurva ini menggambarkan proses adopsi inovasi oleh individu seiring waktu. Terdapat dua sumbu pada kurva tersebut, yang mengukur tingkat adopsi dan dimensi waktu (Suriani, 2018).

Everett M. Rogers dalam karyanya yang berjudul "Diffusion of Innovation" menyampaikan jika teori difusi inovasi menjelaskan perjalanan penyebaran inovasi melalui jalur-jalur khusus dari masa ke masa kepada setiap anggota sistem sosial. Rogers mengembangkan teori ini untuk memberikan pemahaman tentang proses, alasan, dan tingkat kecepatan di mana gagasan baru dan teknologi menyebar di berbagai konteks budaya.

Secara teori, proses penyebaran inovasi dijadikan sebagai landasan guna mendorong sebuah putusan aktor dalam mengadopsi suatu gagasan baru dengan mempertimbangkan dampak dari berbagai tingkat mulai dari individu, subkelompok,

hingga tingkat sistem yang menjelaskan perubahan organisasi dan mengurangi ketidakpastian (Wibowo, 2019).

Difusi inovasi dapat terjadi dalam berbagai konteks, termasuk di dalam sebuah organisasi. Rogers (dalam Ulumy, 2019) mengajukan bahwa difusi inovasi dalam konteks organisasi melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1) Initiation (Inisiasi)

A. Agenda Setting (Penetapan Agenda)

Proses penetapan agenda dalam difusi inovasi di dalam organisasi terjadi ketika organisasi mengidentifikasi kebutuhan akan inovasi guna mengatasi permasalahan yang sedang dilalui. Penetapan kegiatan ialah proses yang dilakukan untuk melihat prioritas di antara berbagai masalah atau isu yang muncul dalam organisasi. Proses ini terjadi secara kontinu sepanjang waktu dalam struktur organisasi

B. Matching (Pencocokan)

Pada tahap pencocokan, masalah yang telah diidentifikasi dicocokkan dengan inovasi yang ingin diadopsi. Pencocokan ini bertujuan untuk memastikan bahwa inovasi yang akan diimplementasikan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan organisasi. Tahap ini melibatkan penyesuaian teknologi yang digunakan, evaluasi ketersediaan sumber daya, dan penyesuaian kebijakan reformasi birokrasi.

2) Implementasi (Pelaksanaan)

Pada tahap pelaksanaan, proses pembuatan inovasi sudah memberikan hasil sebuah keputusan guna mengadopsi inovasi yang dapat dijadikan sebagai solusi bagi masalah di dalam organisasi. Tahap pelaksanaan terbagi tiga bagian, yaitu redefinisi, klarifikasi, dan rutinisasi.

a. Redefinisi/Restrukturisasi

Pada tahap ini, semua inovasi yang telah diadopsi akan mengalami perubahan sehingga kehilangan aspek asingnya. Inovasi ini mengalami proses re-invention sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan

organisasi.

b. Klarifikasi

Tahap klarifikasi terjadi ketika inovasi telah diterapkan secara luas di dalam organisasi dan memiliki dampak yang signifikan pada semua elemen kerja dalam organisasi. Tahap ini membutuhkan waktu yang lama

c. Rutinisasi

Inovasi tidak langsung diterima atau digunakan oleh pihak yang mengadopsinya. Proses penyebaran inovasi memerlukan fase rutinisasi di mana inovasi diintegrasikan sebagai bagian tak terpisahkan dari organisasi. Inovasi tidak lagi dipandang sebagai sesuatu yang baru atau cara baru karena telah menjadi bagian rutin dari kegiatan di dalam organisasi.

Menurut Lawrence A. Brown (dalam Hakim et al., 2023), difusi inovasi melalui beberapa tahap sebagai berikut:

1. Tahap Pengetahuan

Dalam tahapan pengetahuan, inovasi sedang dalam proses menyebarkan informasi. Tahap ini menekankan kesadaran masyarakat terhadap keberadaan inovasi dan kemudian membicarakan implementasinya.

2. Tahap Persuasi

Pada tahapan persuasi, seseorang menciptakan perilaku yang dapat menerima atau menolak sebuah ide baru yang dikeluarkan. Tahapan ini melibatkan pengeksplorasi lebih dalam terkait inovasi dan keterlibatan psikologis dari calon pengadopsi. Kepribadian dan norma sosial individu akan memainkan peran dalam keputusan untuk menggunakan inovasi.

3. Tahap Pengambilan Keputusan

Pada tahapan pengambilan keputusan, individu dapat memastikan apakah menerima atau menolak inovasi. Beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan ini meliputi praktik sebelumnya, persepsi kebutuhan, tingkat

inovativitas, dan norma sosial dalam masyarakat. Difusi inovasi tidak terjadi secara langsung; elemen-elemen ini saling berinteraksi dan menentukan apakah inovasi akan diterima oleh masyarakat pada akhirnya. Sesuai dengan pandangan Rogers (dalam Rogers, 2003), Dalam difusi inovasi, terdapat 4 elemen utama:

- a) Inovasi: Inovasi merujuk pada gagasan atau barang yang dianggap baru oleh individu. Pembaharuan inovasi dapat dilihat secara subjektif dan dapat berkaitan dengan pengetahuan baru persuasi atau keputusan untuk mengadopsi. Karakteristik inovasi dapat dipengaruhi tingkat adopsi termasuk:
 - 1. Keunggulan Relatif: Seberapa lebih baik atau unggulnya inovasi dibandingkan dengan yang sebelumnya.
 - 2. Kesesuaian: Sejauh mana inovasi sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat.
 - 3. Kompleksitas: Tingkat kesulitan atau kemudahan dalam memahami dan mengimplementasikan inovasi.
 - 4. Kemungkinan untuk Dicoba: Kemampuan untuk menguji inovasi dalam situasi nyata.
 - 5. Kemudahan untuk Diamati: Tingkat keterlihatan inovasi oleh masyarakat umum.
- b) Saluran Komunikasi: Saluran komunikasi dipergunakan sebagai alat untuk mengirimkan pesan inovatif dari individu ke individu lainnya. Saluran komunikasi digunakan untuk menyampaikan pesan inovasi dari satu individu ke individu lainnya. Saluran komunikasi dapat berupa media massa, komunikasi interpersonal, saluran lokal, atau saluran kosmopolitan. Komunikasi yang efektif dalam difusi inovasi memperhatikan tingkat heterophily, yaitu perbedaan antar individu dalam interaksi komunikasi.
- c) Jangka Waktu: Jangka waktu mencakup proses keputusan individu dari pengetahuan awal tentang inovasi hingga pengambilan keputusan untuk

mengadopsi atau menolaknya. Tahapan dalam jangka waktu termasuk pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Faktor usia juga berdampak pada tingkat kecepatan adopsi inovasi, dimana individu yang lebih muda cenderung lebih cepat dalam menerima inovasi.

- d) Sistem Sosial: Sistem sosial ada beberapa dari unit yang memiliki kaitan untuk melakukan kerjasama dalam mengatasi tantangan untuk mencapai tujuan bersama. Anggota-anggota sistem sosial dapat berupa individu, kelompok tak resmi, organisasi, atau sub-sistem. Struktur sosial melibatkan format formal dan informal, serta pola komunikasi yang memengaruhi interaksi antar individu dalam sistem tersebut.

Secara lebih jelas dapat dilihat dari gambar berikut :



Rogers (dalam Nimawati ct al., 2020) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor penghambat yang secara alami atau aturan mempengaruhi difusi inovasi, termasuk:

- Pengetahuan tentang inovasi dan reinkarnasi: Tingkat kepekaan organisasi terhadap inovasi dan pemahaman tentang karakteristik dominannya dipengaruhi oleh karakteristik pegawai di dalam organisasi.
- Akuntabilitas eksternal: Sejauh mana organisasi bertanggung jawab dan tergantung pada lingkungan sekitarnya.
- Kekurangan sumber daya: Ketidaksiapan sumber daya yang dimiliki untuk tujuan yang berbeda.
- Struktur organisasi: Tata letak komponen dan subsistem dalam sistem

organisasi.

1.6.8 Hambatan Difusi Inovasi

Menurut Rusydi Ananda dan Amiruddin (dalam Kristiawan, et al, 2011), terdapat beberapa hambatan dalam difusi inovasi, yaitu:

a) Hambatan Psikologis

Jenis hambatan ini muncul ketika kondisi psikologis seseorang menjadi alasan untuk menolak inovasi. Salah satu contohnya adalah kepercayaan, keamanan, dan kenyamanan yang menjadi pertimbangan, sementara ketidakpercayaan, ketidakamanan, dan ketidaknyamanan juga dapat mempengaruhi penolakan terhadap inovasi. Selain itu, ketidaktahuan tentang masalah yang dihadapi juga bisa menjadi alasan penolakan. Individu yang memiliki pengalaman negatif terhadap inovasi di masa lalu mungkin cenderung menolak perubahan karena menganggapnya mengancam. Kurangnya kontrol juga bisa membuat seseorang melihat perubahan sebagai ancaman daripada perbaikan.

b) Hambatan Praktis

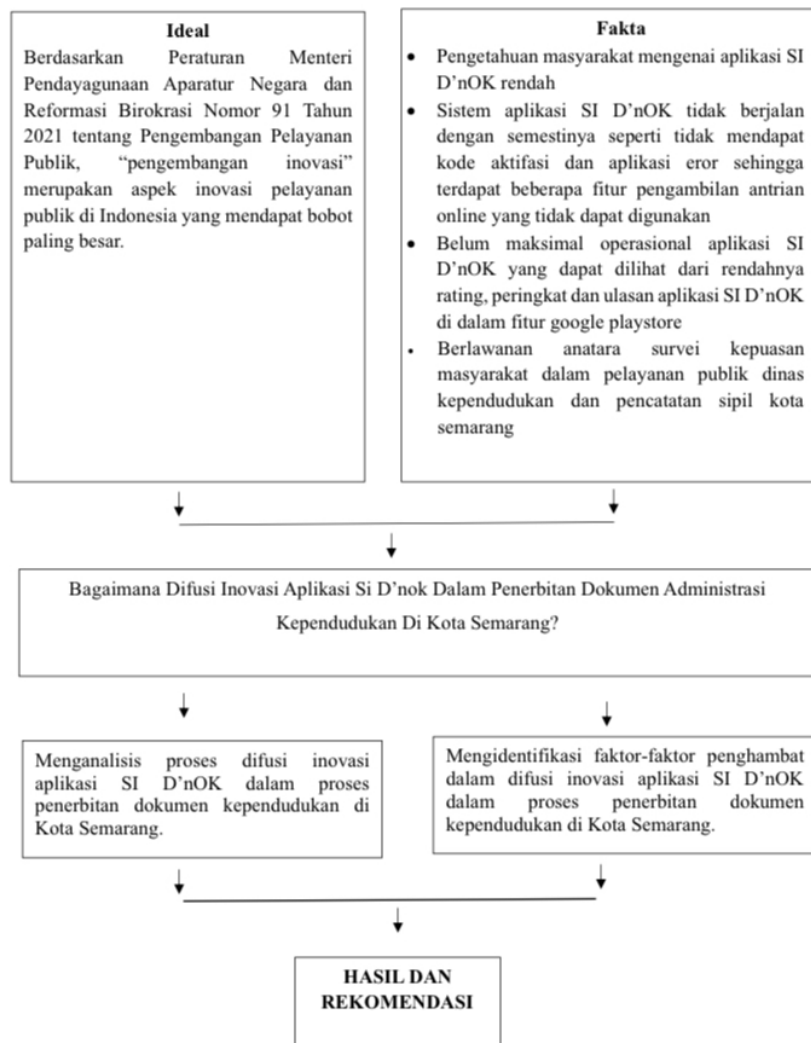
adalah hambatan fisik yang meliputi waktu, sumber daya, dan sistem. Hambatan ini seringkali mencegah atau memperlambat perubahan. Semakin praktis suatu bidang, semakin mudah individu akan memahami alasan penolakannya. Hambatan praktis seringkali dialami dalam kegiatan sehari-hari dan menghambat pengembangan dan pembaruan praktek. Faktor waktu seringkali tidak dipertimbangkan dengan baik dalam implementasi inovasi, padahal alokasi waktu yang cukup penting dalam perencanaan inovasi. Sumber daya seperti dana, pengetahuan, dan keterampilan juga penting dalam penyebaran inovasi.

c) Hambatan Nilai

terkait dengan kesesuaian inovasi dengan nilai-nilai, norma, dan tradisi suatu sistem. Inovasi bisa selaras atau bertentangan dengan nilai-nilai yang ada, yang dapat menyebabkan penolakan. Kerjasama antar inovator seringkali menjadi solusi untuk mengatasi hambatan nilai dalam penyebaran inovasi.

1.7 Kerangka Teori

Bagan Kerangka Pemikiran



1.8 Operasionalisasi Konsep

1.8.1 Difusi inovasi pelayanan publik

Inovasi dalam pelayanan publik adalah konsep yang baru diciptakan untuk menangani masalah-masalah yang ada dalam pelayanan publik. Konsep baru ini akan diperkenalkan kepada masyarakat dan pihak-pihak yang akan menguji ide-ide tersebut melalui proses penyebaran atau difusi. Difusi inovasi adalah proses komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan atau ide-ide baru kepada masyarakat. Dalam difusi inovasi terdapat empat elemen utama sebagai berikut:

- a. Inovasi adalah ide atau gagasan baru yang dianggap baru oleh masyarakat. Aplikasi SI D'nOK merupakan sistem baru, sehingga dapat dianggap sebagai inovasi. Tingkat kebaruan inovasi dapat dinilai secara subjektif oleh setiap individu yang menggunakan inovasi tersebut. Elemen-elemen inovasi dijabarkan melalui fenomena-fenomena berikut ini:
 - Keuntungan Relatif (*relative Advantage*)
 - Kesesuaian (*compatibility*)
 - Kompleksitas (*complexity*)
 - Kemungkinan untuk dicoba (*trialability*)
 - Kemudahan untuk diamati (*observability*)
- b. Saluran komunikasi adalah alat yang digunakan untuk menyampaikan inovasi aplikasi SI D'nOK kepada masyarakat sebagai penerima inovasi. Elemen-elemen saluran komunikasi dijelaskan melalui fenomena-fenomena berikut ini:
 - Saluran komunikasi yang digunakan dalam penyebaran aplikasi SI D'nOK
- c. Jangka waktu adalah proses di mana keputusan terkait aplikasi SI D'nOK dimulai dari pengetahuan seseorang tentang aplikasi tersebut hingga mereka memutuskan untuk menerima atau menolak inovasi tersebut, dan pengukuhan terhadap keputusan itu berkaitan dengan dimensi waktu.

Elemen-elemen jangka waktu dijelaskan melalui fenomena-fenomena berikut ini:

- Waktu yang digunakan dalam penyebaran inovasi aplikasi SI D'nOK
 - Kecepatan atau lambatnya penerimaan atau penolakan inovasi aplikasi SI D'nOK.
 - Sikap yang muncul dalam penyebaran inovasi aplikasi SI D'nOK
- d. Sistem sosial adalah kelompok anggota yang saling terhubung dalam kerjasama untuk menyelesaikan suatu masalah demi mencapai tujuan yang sama. Elemen-elemen sistem sosial dijelaskan melalui fenomena-fenomena berikut ini:
- Peran pemimpin dalam penyebaran inovasi aplikasi SI D'nOK.
 - Jaringan kerjasama dalam penyebaran inovasi aplikasi SI D'nOK
 - Struktur organisasi dalam penyebaran inovasi aplikasi SI D'nOK.

1.8.2 Hambatan difusi inovasi

Difusi inovasi tidak selalu berjalan lancar, dan seringkali mengalami hambatan yang mencegah diterimanya inovasi oleh masyarakat. Hambatan tersebut bisa bersifat terbuka maupun tertutup. Berikut adalah penjelasan mengenai hambatan dalam difusi inovasi:

1. Hambatan *Knowledge of innovation and reinvention* adalah ketidakmampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk memahami keunggulan aplikasi SI D'nOK. Hal ini dipengaruhi oleh kualitas pegawai dan komitmen organisasi, yang dilihat melalui sub fenomena berikut ini:
 - Kompetensi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
 - Komitmen organisasi terhadap penyebaran inovasi aplikasi SI D'nOK
2. Hambatan *External accountability* adalah seberapa besar tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terhadap lingkungannya. Hal ini dilihat melalui sub fenomena berikut ini:

- Tingkat tanggung jawab instansi terhadap penyebaran inovasi aplikasi SI D'nOK
3. Hambatan psikologis adalah kondisi psikologis seseorang yang menjadi faktor penolakan terhadap inovasi aplikasi SI D'nOK. Hal ini dilihat melalui sub fenomena berikut ini:
- Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap inovasi aplikasi SI D'nOK
 - Pengalaman masyarakat setelah mengetahui inovasi aplikasi SI D'nOK

1.9 Argumen Penelitian

Aplikasi SI D'nOK dirancang untuk memfasilitasi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan lebih mudah. Pandemi COVID-19 menjadi pemicu bagi instansi untuk menciptakan inovasi guna mengatasi tantangan yang dihadapi oleh masyarakat. Administrasi kependudukan mempunyai peran yang penting dalam kehidupan sosial masyarakat.

Namun, penggunaan inovasi aplikasi SI D'nOK menimbulkan sejumlah permasalahan, salah satunya adalah kurang optimalnya penyebaran inovasi ini di masyarakat. Permasalahan tersebut dapat dibagi menjadi beberapa aspek, seperti rendahnya pengetahuan masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi SI D'nOK, buruknya pengalaman dalam menggunakan aplikasi ini yang tercermin dari ulasan, rating, dan penilaian di Google Play Store. Hal ini juga tidak selaras dengan hasil yang dilakukan di masyarakat yang dilakukan dengan cara internal oleh pihak Dispendukcapil Kota Semarang.

Sehingga, dilakukannya sebuah penelitian yang dapat menggambarkan dan menganalisis proses penyebaran inovasi aplikasi SI D'nOK dalam pelayanan penerbitan dokumen administrasi kependudukan di Kota Semarang.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan atau menjelaskan proses difusi inovasi dalam pelayanan publik, dengan maksud memberikan penjelasan yang sistematis berdasarkan fakta-fakta yang terdapat. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang objektif tentang situasi aktual dari objek penelitian. Penelitian kualitatif memiliki sifat deskriptif analitis, di mana data diperoleh melalui wawancara, pemotretan, analisis dokumen, dan catatan lapangan. Data ini dikumpulkan dan dianalisis oleh peneliti di lokasi penelitian, dan tidak diungkapkan dalam bentuk numerik. Hasil analisis data akan dipresentasikan dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan situasi yang diteliti. Dengan demikian, penelitian ini akan menguraikan dan menganalisis proses difusi inovasi aplikasi SI D'nOk dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang.

1.10.2 Situs Penelitian

Penelitian ini menetapkan pemerintah Kota Semarang sebagai lokasi penelitian. Lokasi penelitian menjadi tempat di mana peneliti mengamati keadaan aktual dari objek yang diteliti. Situs penelitian dalam konteks ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Fokus penelitian difokuskan pada difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dalam proses pelayanan penerbitan dokumen administrasi kependudukan di Kota Semarang.

1.10.3 Subjek penelitian

Dalam penelitian ini, teknik sampling purposive dipergunakan untuk memilih informan. Melalui teknik ini, peneliti memilih informan yang dianggap dapat memberikan wawasan yang relevan terhadap masalah yang sedang dipelajari. Pemilihan informan dilaksanakan guna tercapainya tujuan untuk membenarkan jika data yang diperoleh dapat mencerminkan keadaan dengan obyektif, sehingga dianggap representatif oleh peneliti. Oleh sebab itu, pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara proporsionalitas untuk memastikan akurasi hasil penelitian. Subjek dalam

penelitian ini dipilih berdasarkan pertimbangan individu dan sebuah kelompok yang mempunyai hak terkait dengan aplikasi SI D'nOK, serta individu yang dianggap memahami secara teknis proses difusi inovasi aplikasi SI D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Berikut merupakan daftar informan yang terlibat dalam penelitian ini:

1. Sub Koordinator pengembangan dan pengelolaan aplikasi, dinas komunikasi, informatika, persandian dan statistik kota semarang.
2. Sub Koordinator Administrasi Database Kependudukan, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
3. Sub Koordinator inovasi pelayanan, dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota semarang .
4. Operator aplikasi SI D'nOK, dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota semarang.
5. Masyarakat pengguna aplikasi SI D'nOK

1.10.4 Jenis Data

Jenis data yang dimanfaatkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terdiri dari:

a) Data tertulis

Data tertulis yang dimaksud meliputi regulasi terkait dengan difusi inovasi.

b) Data Gambar

Data yang disajikan dalam format gambar, seperti ilustrasi yang menampilkan aplikasi SI D'nOK yang mengalami kendala.

c) Data Tabel

Data yang disusun dalam bentuk tabel, seperti hasil survei kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Dalam penelitian ini, kombinasi ketiga jenis data tersebut digunakan untuk memperoleh data yang relevan, dengan tujuan memudahkan proses penelitian oleh para peneliti.

1.10.5 Sumber data

Data primer dan data sekunder menjadi sumber informasi dalam penelitian yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Berikut adalah penjelasan mengenai data yang diperoleh dari sumber primer dan sumber sekunder:

a) Sumber Data Primer

Data primer merupakan informasi yang diterima secara langsung kepada peneliti dari sumbernya dengan melakukan penelitian secara langsung ke objek yang sedang diselidiki. Dalam konteks studi ini, data primer mencakup hasil wawancara secara langsung dengan informan mengenai proses difusi inovasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dalam penerbitan dokumen kependudukan di Kota Semarang. Selain itu, data primer juga melibatkan hasil observasi langsung terhadap aplikasi SI D'nOK dan kunjungan ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

b) Sumber Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada informasi yang didapat oleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara media. Dalam konteks penelitian ini, data sekunder mencakup informasi umum tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai lokasi penelitian tujuan dan prinsip-prinsip lembaga tersebut struktur organisasinya dan personel yang terlibat di dalamnya. Selain itu, data sekunder juga mencakup dokumentasi publikasi ilmiah dokumen resmi dan kerangka hukum yang menjadi dasar bagi penyebaran inovasi SI D'nOK.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui tiga metode utama, yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berikut merupakan penjelasan tentang teknik pengumpulan data yang dimanfaatkan:

a. Wawancara

Wawancara adalah proses percakapan tatap muka di mana satu pihak mencari informasi dari pihak lainnya. Pewawancara bertindak sebagai pengajukan pertanyaan, sementara narasumber memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan. Pelaksanaan wawancara dilakukan untuk mengetahui tentang informasi informasi yang faktual terkait difusi inovasi SI D'nOK. Narasumber utama didalam proses penelitian yang dilakukan ialah kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang serta penanggung jawab bagian pemanfaatan data dan inovasi pelayanan di dinas tersebut. Wawancara dilakukan secara terbuka kepada masyarakat sebagai pengguna aplikasi SI D'nOK. Peneliti mengadopsi pendekatan wawancara terbuka, di mana dialog dilakukan secara alami tanpa memberi kesan formal kepada narasumber. Terhadap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, peneliti akan menggunakan pendekatan wawancara semi terbuka dengan mempersiapkan kerangka pertanyaan yang akan digali lebih lanjut.

b. Observasi

Observasi memfasilitasi peneliti untuk secara terstruktur merekam dan mempertimbangkan kegiatan serta interaksi subjek penelitian. Semua data yang dikumpulkan dari observasi dicatat dan direkam dengan cermat, disesuaikan dengan topik dan tujuan penelitian. Observasi dilakukan secara langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang serta melalui penggunaan aplikasi SI D'nOK. Pendekatan observasi digunakan untuk menampilkan gambaran realistis dari perilaku atau kejadian yang berkaitan dengan penelitian dan membantu dalam memahami perilaku manusia.

c. Dokumentasi

Dokumentasi melibatkan pencarian dokumen resmi, catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, dan lain sebagainya yang relevan dengan topik penelitian. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berkaitan dengan difusi inovasi. Dokumen yang dimanfaatkan dalam plitian ini antara lain jurnal ilmiah dan regulasi yang berhubungan dengan topik difusi inovasi SI D'nOK.

1.10.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data melibatkan pengelolaan dan penggunaan data sehingga peneliti dapat menghasilkan kesimpulan yang dapat menjawab pertanyaan penelitian. Dalam proses analisis data, peneliti menerapkan kerangka analisis yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri dari empat tahap:

a. Proses 1: Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu proses seleksi, fokus, dan menyederhanakan data yang dihasilkan dari pencatatan di lokasi penelitian. Peneliti melakukan reduksi data terkait dengan penyebaran inovasi dan faktor-faktor yang memengaruhinya pada aplikasi SI D'nOK. Data yang telah direduksi dapat menghadirkan umpan balik terkait hasil observasi yang telah dilakukan.

b. Proses 2: Penyajian Data

Data disajikan dengan cara mengatur informasi yang tersedia, oleh sebab itu dapat menciptakan sebuah kesimpulan dan mengambil tindakan. Penyajian data dalam penelitian kualitatif sering menggunakan bentuk teks naratif. Penelitian ini menyajikan data melalui deskripsi difusi inovasi, masalah yang muncul, dan faktor yang memengaruhi difusi inovasi dengan menggunakan teks naratif dan data tabel serta dilengkapi dengan gambar untuk mendukung penjelasan.

c. Proses 3: Pengolahan Data

Pengolahan data melibatkan pembahasan dan penyusunan ulang proporsi data yang muncul, serta menghubungkannya kembali untuk menjelaskan fenomena yang dilihat. Dalam penelitian ini, pengolahan data dilakukan dengan mengaitkan data difusi inovasi dan faktor yang mempengaruhi difusi inovasi dengan teori yang digunakan untuk menjawab tujuan penelitian.

d. Proses 4: Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau verifikasi data melibatkan identifikasi pola atau keteraturan yang muncul dari data, serta membuat prediksi atas kemungkinan perkembangan selanjutnya. Dalam penelitian ini, terkait difusi inovasi aplikasi SI D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, analisis data

dilaksanakan sesuai dengan langkah untuk mengumpulkan data, reduksi data, penyajian data, dan pengolahan data, yang kemudian mempermudah peneliti dalam menarik kesimpulan.

1.10.8 Kualitas Data

Peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai metode untuk memeriksa kualitas data dalam penelitian. Menurut Moleong Lexy, triangulasi merupakan cara untuk memeriksa keabsahan data dengan membandingkan atau memeriksa data yang diperoleh dengan sumber-sumber lain di luar data tersebut. Triangulasi ini biasanya melibatkan penggunaan beberapa sumber, metode, penyelidik, dan teori sebagai alat untuk memverifikasi data yang telah diperoleh. Dalam penelitian mengenai difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dalam penerbitan dokumen kependudukan di Kota Semarang, triangulasi memandaatkan untuk memastikan keabsahan data agar hasil penelitian memiliki kredibilitas yang teruji. Menurut Sugiyono, dalam melakukan triangulasi untuk menguji keabsahan data, terdapat dua cara yang dapat dilakukan:

1. Triangulasi sumber: Ini dilakukan dengan memeriksa kredibilitas data melalui beberapa sumber yang berbeda. Data dari setiap sumber akan dianalisis, dikategorikan, dan dibandingkan untuk menemukan kesamaan, perbedaan, dan keunikan dari setiap sumber data tersebut.

2. Triangulasi teknik memiliki tujuan guna megevaluasi keaslian data untuk menerapkan berbagai teknik pada sumber data yang sama. Sebagai contoh, informasi yang didapatkan dari wawancara akan dibandingkan dengan data dari observasi dan dokumentasi. Jika terdapat perbedaan antara hasil dari teknik-teknik pengumpulan data tersebut, Peneliti akan melanjutkan diskusi dengan sumber data tersebut atau mencari data tambahan untuk memverifikasi keakuratan informasi yang digunakan.

Dalam penelitian ini, validitas data diuji melalui teknik triangulasi sumber dan teknik. Data yang didapatkan dari satu sumber akan dibandingkan dengan data dari sumber lain dan kemudian hasilnya dianalisis untuk mencapai kesimpulan yang akurat.