

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi Internasional Perserikatan Bangsa - Bangsa atau yang biasa disebut dengan PBB yang didalamnya terdapat kepala negara dan jajaranya yang masuk kedalam daftar negara anggota PBB pada tahun 2015 telah menetapkan adanya tujuan pembangunan berkelanjutan yang dikenal dengan nama SDGs atau *Sustainable Development Goals* yang menggantikan tujuan pembangunan milenium yang dikenal dengan nama MDGs atau *Millenium Development Goals*. Pada konteks ini SDGs merupakan sebuah komitmen global dan nasional yang memiliki tujuan untuk menyejahterakan masyarakat dengan berisi 17 tujuan yaitu tanpa kemiskinan, tanpa kelaparan, kehidupan sehat dan sejahtera, pendidikan berkualitas, kesetaraan gender, air bersih dan sanitasi layak, energi bersih dan terjangkau, pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi, selanjutnya industri, inovasi, dan infrastruktur, berkurangnya kesenjangan, kota dan pemukiman yang berkelanjutan, konsumsi dan produksi yang bertanggung jawab, penanganan perubahan iklim, ekosistem lautan, ekosistem daratan, perdamaian, keadilan, dan kelembagaan yang tangguh, yang terakhir adalah menguatkan sarana pelaksanaan dan merevitalisasi kemitraan global untuk pembangunan berkelanjutan.



Sumber: *Bappenas.go.id*, 2024

Gambar 1.1 Sustainable Development Goals

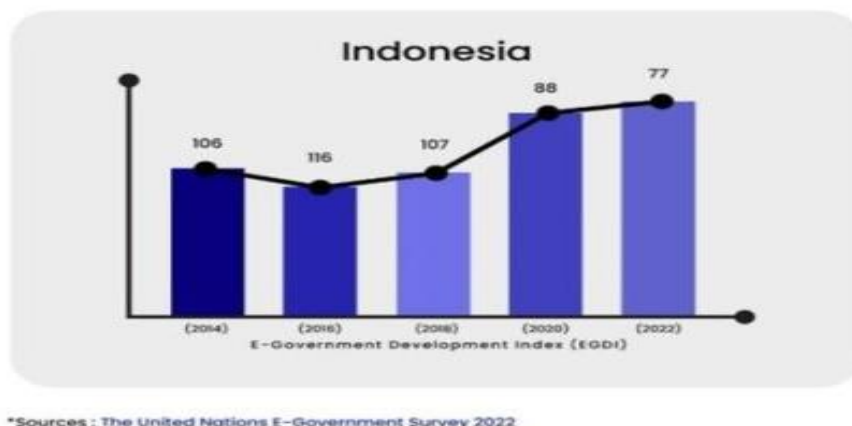
Pada zaman modern yang selaras dengan perubahan pada teknologi dengan akselerasi yang cukup cepat maka pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi penting sekali pada kehidupan masyarakat, salah satu cara dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yaitu dengan menciptakan sebuah sistem berbasis teknologi informasi untuk berbagai sektor kehidupan bermasyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk berbagai sektor kehidupan bermasyarakat ini salah satunya dilakukan juga oleh pemerintah yang merupakan bagian dari suatu negara yang menjadi agen pengelolaan utama bagi sebuah negara dan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di Indonesia sendiri masih terdapat banyak masalah dalam pelayanan publik yaitu menurut website ombudsman.go.id potret pelayanan publik di Indonesia dinilai bertele – tele, mahal, petugas yang tidak berkompeten atau Sumber Daya Manusia yang tidak memadai dan juga masih maraknya pungutan liar. Hal – hal yang menjadi faktor buruknya pelayanan ini harus dicari solusi yang efektif dari pemerintah. Salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi ke dalam pelayanan publik yaitu dengan mengkolaborasikan pelayanan publik dengan menggunakan sistem online. Ini dilakukan dengan tujuan pelayanan yang diperoleh masyarakat dapat sesuai dengan prinsip efektif dan efisien. Pelayanan berbasis sistem online akan mempercepat proses pelayanan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dikelola oleh pemerintah. Adanya sistem online atau perubahan dari konvensional ke digital di dalam pelayanan publik juga dibutuhkan adanya sebuah inovasi dalam pelayanan publik sehingga adanya korelasi hubungan yang saling terkait antara inovasi dengan sistem online pada pelayanan publik, inovasi dilakukan guna melakukan pembaharuan sistem yang telah lama dan tidak efektif menjadi baru dengan menggunakan sistem online dalam pelayanan publik.

Pemerintah melalui Kementerian PANRB tahun 2024 melakukan evaluasi pada pelayanan publik, dikutip dari laman website menpan.go.id pada tanggal 6 Februari 2024 Kementerian PANRB melakukan sosialisasi terkait Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik, saat ini pada tahun 2024

evaluasi layanan di prioritaskan pada pembangunan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang didalamnya terdapat 9 layanan dan 3 diantaranya terdiri dari administrasi pemerintahan, pertukaran data, dan portal pelayanan publik, menurut kementerian PANRB indikator pada evaluasi pelayanan publik terdiri dari kebijakan pelayanan, kualitas sumber daya aparatur, ketersediaan fasilitas pelayanan publik, adanya sistem informasi dan kanal pengaduan serta inovasi dari unit penyelenggaraan pemerintah. Berdasarkan hal tersebut maka Sistem Pemerintah Berbasis elektronik (SPBE) saat ini menjadi konsentrasi pemerintah dengan menekankan inovasi sebagai salah satu hal yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kegiatan melakukan inovasi dalam teknologi informasi dan Komunikasi (TIK) ini selaras dengan point tujuan pada SDGs (*Sustainable Development Goals*) pada *point* ke 9 yang berbunyi industri, inovasi dan infrastruktur, namun lebih ditekankan pada *point* inovasi.

Pada sektor pemerintah inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berbasis internet disebut dengan *e-government* atau dikenal dengan SPBE (Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik). Dalam *e-government* terjadi transisi kebiasaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang menggunakan kertas atau konvensional menjadi sistem online, sehingga lebih cepat dan mempersingkat waktu/biaya. Hal ini dapat dijelaskan bahwa dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang memanfaatkan internet maka dapat memperluas serta mempercepat akses masyarakat terhadap layanan informasi dan juga dapat meningkatkan cara kerja pemerintah. Pada penerapan *e-government* selalu dikaitkan dengan terwujudnya akses warga terhadap layanan publik berbasis elektronik. (Bernhard & Wihlborg, dalam Sudirman, dkk., 2022). Adanya perubahan yang lebih baik pada administrasi dan transparansi serta pelayanan publik akan berdampak pada pengelolaan yang lebih baik untuk pembangunan yang dilihat dari aspek sumber daya sosial dan ekonomi. (H. Choi, Park, & Rho dalam Sudirman, dkk., 2022), sehingga adanya *e-government* ini berhubungan pula dengan beberapa tujuan dari SDGs yaitu tanpa kemiskinan,

tanpa kelaparan, kehidupan sehat dan sejahtera dan berkurangnya kesenjangan. Mengapa demikian, karena pada dasarnya *e-government* dilaksanakan untuk melayani atau memberikan pelayanan kepada masyarakat secara berkeadilan dan merata dengan efektif dan efisien maka tujuan - tujuan pelayanan masyarakat seperti poin yang telah disebutkan dapat tercapai.

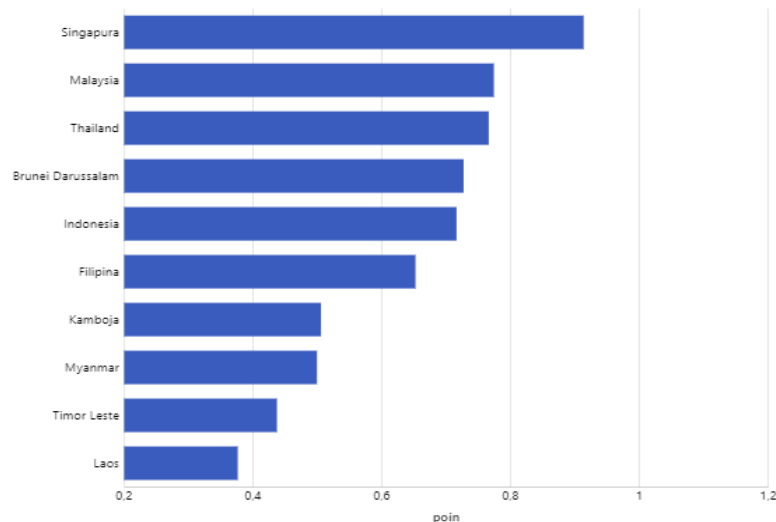


Sumber: *The United Nations E-Government Survey 2022*

Gambar 1.2 Indeks Perkembangan *E-Government*

Menurut Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika Indonesia pada tahun 2022 naik ke posisi 77 yang artinya melonjak 11 peringkat dari tahun 2020 dari hasil survey penerapan *e-government* yang dilakukan oleh PBB. Hal ini menunjukkan bahwa usaha pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan berbasis elektronik berjalan dengan cukup baik tapi tidak hanya itu, melalui website resmi Kementerian PANRB yaitu menpan.go.id pada tanggal 20 September tahun 2024 Bapak Menteri PANRB yaitu Bapak Abdullah Azwar Anas mengumumkan bahwa Indonesia menempati peringkat ke 64 dari 193 negara PBB yang artinya naik 13 peringkat dari tahun 2022 yang berada di peringkat 77. Hasil survey PBB itu juga menunjukkan bahwa sistem online harus terus dilakukan terutama pada aspek pemerintah dan pengembangan Sistem Pemerintah berbasis Elektronik (SPBE). Pada tingkat ASEAN juga menunjukkan sisi positif dalam pengembangan *e-government* di Indonesia yaitu

menurut Databoks tahun 2022 Indonesia menempati posisi ke 5 di ASEAN perihal pengembangan *e-government*.



Sumber: Databoks, 2022

Gambar 1.3 Peringkat Negara ASEAN Dalam Pengembangan *E-Government*

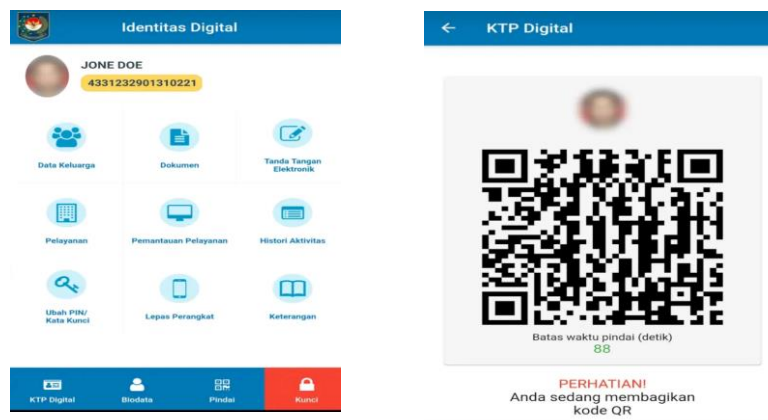
Hal - hal positif seperti ini lah yang harus terus dikembangkan oleh pemerintah Indonesia agar penerapan *e-government* di Indonesia semakin berjalan dengan baik dan berdampak pada pelayanan publik yang baik selain itu perwujudan SDGs dapat dimaksimalkan. *E-government* sendiri dimanfaatkan oleh pemerintah Indonesia untuk melakukan perbaikan pada kualitas pelayanan publik. Pada sebuah negara yang didalamnya terdapat warga negara maka tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan layanan publik. Adanya kebutuhan layanan publik menyebabkan hubungan interaksi antara masyarakat dengan otoritas negara yaitu pemerintah. Segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan publik diperjelas dengan Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang - undang tersebut pada dasarnya mengatur mengenai prinsip – prinsip yang digunakan oleh penyelenggara pelayanan publik agar kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Kegiatan pelayanan publik dilakukan dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat yang dapat berkaitan dengan hak asasi manusia, kondisi ekonomi yang termasuk dengan kemiskinan, selain itu juga berhubungan dengan sumber daya alam dan cara pengelolaanya, sehingga hal – hal tersebut

dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Banyak sekali kebutuhan masyarakat yang harus dilayani oleh pemerintah, salah satunya pelayanan pemenuhan hak asasi manusia yaitu administrasi kependudukan. Seiring selalu bertambahnya penduduk di Indonesia maka diperlukan sebuah sistem pelayanan yang efektif sehingga masalah administrasi kependudukan bagi warga negara dapat teratasi.

Administrasi kependudukan adalah kegiatan pengelolaan dokumen yang berhubungan dengan kependudukan seperti pendaftaran penduduk, pencatatan sipil serta informasi kependudukan yang dikelola dan dapat digunakan untuk pelayanan publik atau hanya sekedar data diri seorang warga negara. Menurut Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 7 ayat 1 pada intinya berisi bahwa pemerintah melalui pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam konteks administrasi kependudukan yang tentunya melalui dinas terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jumlah penduduk yang semakin bertambah membuat masyarakat semakin butuh adanya pelayanan administrasi dan masyarakat pun semakin menyadari pentingnya memiliki dokumen kependudukan. Diambil dari Kompas.com Dirjen Dispendukcapil dalam Kemendagri yaitu Bapak Zudan Arif Farulloh berpendapat bahwa terdapat keluhan masyarakat pada pelayanan kependudukan diantaranya adalah masyarakat masih mendapati adanya calo dan pungli, adanya syarat - syarat yang cukup banyak dalam pelayanan administrasi, masih lambatnya pencetakan E-KTP, proses pengumpulan data, dan yang terakhir adalah masalah nomor antrian yang sering habis pada loket pelayanan. Melalui permasalahan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa diperlukanya sebuah terobosan yang dapat menjawab keluhan masyarakat terutama pada administrasi kependudukan.

Hal tersebut menjadi fokus pemerintah dalam mengatasi masalah dalam administrasi kependudukan maka pemerintah mengeluarkan salah satu inovasi yaitu adanya pelayanan sistem online kependudukan yaitu adanya aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Ini merupakan sebuah aplikasi yang menjadi inovasi dari Kementrian Dalam Negeri yang tertuang pada Permendagri

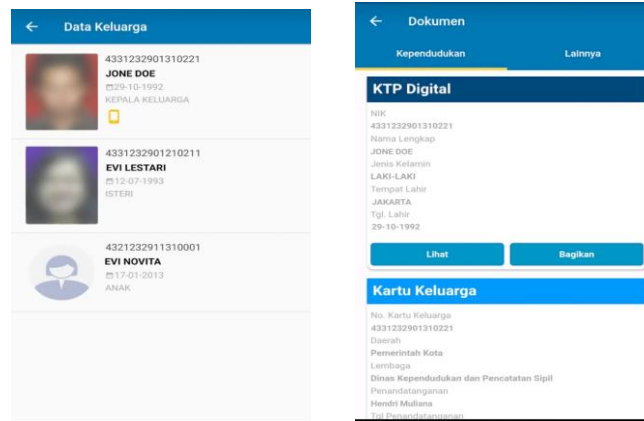
Nomor 72 tahun 2022. Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah aplikasi yang didalamnya terdapat beberapa dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran berbentuk digital yang dapat diakses melalui smartphone. Identitas Kependudukan Digital (IKD) mulai diterapkan pada pertengahan tahun 2022 yang penerapnya hanya pada ASN setelah adanya pengembangan maka pada tahun 2023 diterapkan kepada masyarakat hingga saat ini. Aplikasi ini dapat di *download* secara pribadi melalui aplikasi download digital seperti *Play Store* pada Android dan *IOS* pada pengguna Apple.



Sumber: *Google Play Store, 2024*

Gambar 1.4 Tampilan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

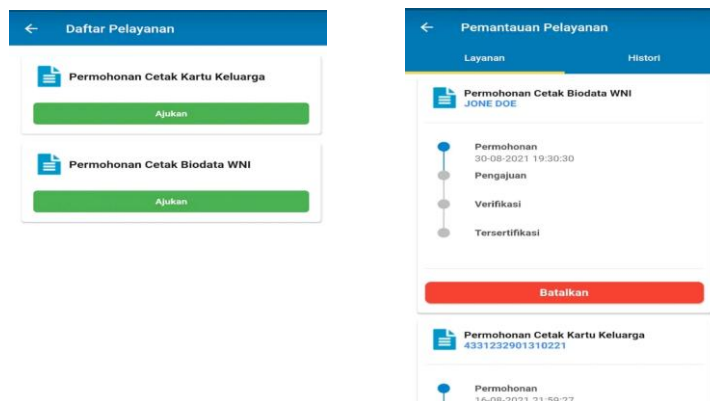
Aktivasi IKD dapat dilakukan dengan mengisi data diri pada tahap awal setelah itu mendapatkan sebuah kode verifikasi yang hanya bisa diperoleh di kantor Dispendukcapil masing - masing daerah pengguna, setelah bisa diaktifkan maka muncul lah fitur pada gambar sebelah kiri yang disediakan beberapa fitur pilihan untuk layanan kepada masyarakat seperti data keluarga, dokumen, pelayanan dan sebagainya. pada gambar barcode digunakan untuk membagikan data KTP digital pengguna sehingga data itu cukup rahasia untuk disebarluaskan.



Sumber: *Google Play Store, 2024*

Gambar 1.5 Fitur Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

keluarga ini menampilkan data anggota keluarga yang tertera pada kartu keluarga pengguna, sedangkan fitur dokumen berupa KTP elektronik, Kartu Keluarga Elektronik dan juga dapat pula ditambahkan Akta Kelahiran Elektronik. Fitur - fitur ini merupakan dokumen - dokumen penting yang ada didalam aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sehingga masyarakat direncanakan nanti tidak perlu menggunakan dokumen fisik lagi karena sudah diganti dengan dokumen digital.



Sumber: *Google Play Store, 2024*

Gambar 1.6 Fitur Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Fitur yang berbeda ditunjukan oleh gambar, bahwa terdapat fitur gambar menjelaskan bahwa dengan aplikasi Identitas Kependudukan Digital ini pengguna dapat mengajukan permohonan salah satunya adalah cetak kartu keluarga apabila

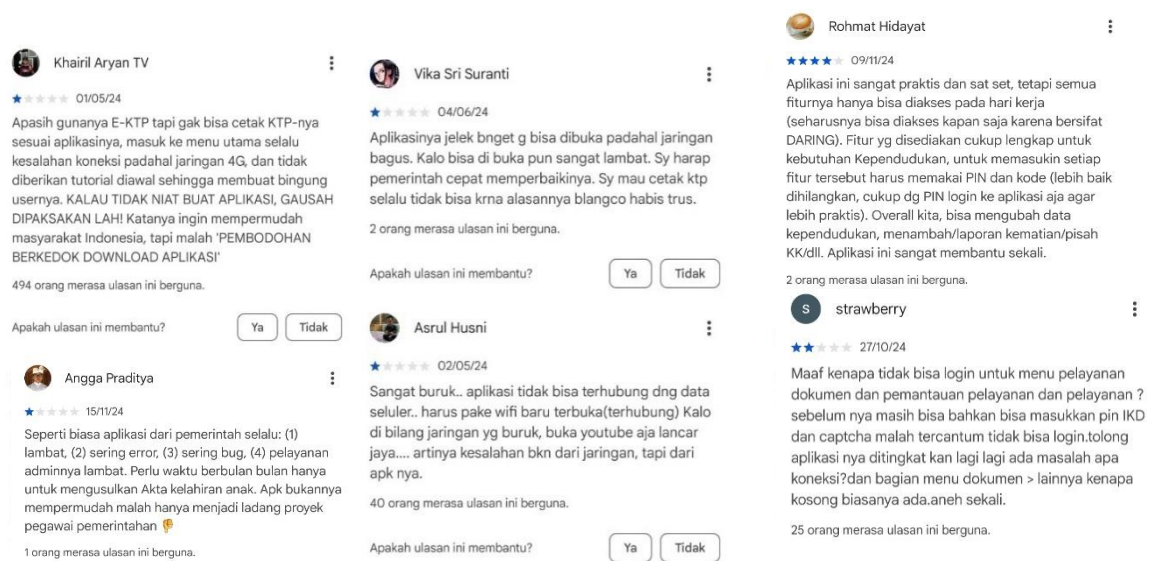
kartu keluarga pengguna aplikasi sudah masuk kedalam fitur dokumen digital, selanjutnya pada gambar sebelah kanan memperlihatkan bahwa aplikasi ini dapat menunjukkan progres dari pelayanan cetak tersebut beserta waktu yang tercantum didalamnya. Dengan fitur - fitur seperti ini Pemerintah memiliki harapan agar masyarakat dimudahkan dalam pelayanan dokumen - dokumen kependudukan, namun pada prakteknya masih banyak sekali masyarakat yang memiliki keluhan terhadap aplikasi ini sehingga apa yang menjadi tujuan dengan apa yang terjadi sesungguhnya seringkali berbanding terbalik. Keluhan masyarakat ini dapat menjadi evaluasi kepada pemerintah jika ingin menerapkan sebuah inovasi aplikasi yang merupakan perwujudan dari *e-government*. Ketidakpuasan atau keluhan masyarakat dapat dilihat dari rating aplikasi ini dan comment masyarakat didalam aplikasi ini.



Sumber: *Google Play Store, 2024*

Gambar 1.7 Rating dan Ulasan Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Rating dari aplikasi IKD di Playstore adalah 3,0 dari 45.688 orang yang memberikan penilaian, ini merupakan sebuah capaian yang kurang baik pada sebuah aplikasi pelayanan kependudukan di Indonesia yang mayoritas seluruh masyarakat membutuhkan data administrasi kependudukan, adapun beberapa keluhan masyarakat terhadap aplikasi ini



Sumber: *Google Play Store, 2024*

Gambar 1.8 Fitur Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Keluhan masyarakat seperti gambar diatas banyak yang mengeluhkan mengenai teknis dari aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) seperti mengeluhkan proses verifikasi yang harus ke kantor Dispendukcapil terdekat, dengan hal ini masyarakat merasa memiliki kerumitan didalam pemakaian aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini. Pada gambar di atas di jelaskan bahwa masyarakat sulit untuk mencoba aplikasi karena kendala jaringan internet, dijelaskan bahwa aplikasi ini hanya bisa dibuka menggunakan sinyal Wifi, kesulitan jika memasukan password di setiap fitur walaupun terdapat manfaatnya, dan kesulitan memantau pelayanan. Tidak bisa cetak KTP pun menjadi keluhan masyarakat karena pada aplikasi ni terdapat fitur KTP elektronik yang ditunjukan dalam bentuk gambar saja namun tidak bisa dicetak sehingga masyarakat beranggapan bahwa tidak ada manfaatnya terdapat fitur KTP namun tidak bisa dicetak. Banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa aplikasi ini belum sepenuhnya siap sehingga tidak memenuhi keinginan masyarakat dan dirasa belum sepenuhnya membantu masyarakat mengenai dokumen kependudukan terutaa perihal KTP. Keluhan dan kritik masyarakat ini harus benar - benar di dengar oleh Pemerintah karena hal ini pasti benar -benar menunjukan apa yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan aplikasi ini yang

sekarang dinilai kurang baik penerapannya. Pada implementasinya Kemendagri bekerja sama dengan kantor - kantor Dispendukcapil mulai dari provinsi lalu diarahkan ke kabupaten/kota, salah satunya adalah penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Jawa Tengah Melalui website humas.jatengprov.go.id pada tahun 2024 Provinsi Jawa Tengah tepatnya tanggal 27 Mei 2024 mendapatkan penghargaan Digital Government Award dari Presiden Joko Widodo yang diserahkan kepada Plt Gubernur Jawa Tengah yaitu Komjen Pol Nana Surdjana pada acara SPBE Summit 2024, Jawa Tengah mendapatkan nilai tertinggi penerapan pemerintah berbasis elektronik yaitu dengan nilai mencapai 4,26 pada tahun 2024. Berdasarkan penghargaan Provinsi tertinggi dalam penerapan seharusnya pengelolaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Jawa Tengah menunjukkan tren yang positif tetapi pada kenyataannya kurang maksimal. Melalui website Jatengprov.go.id dijelaskan bahwa target pengguna IKD di Jawa Tengah tahun 2022 adalah 25% dari perekaman masyarakat wajib KTP di setiap kota/kabupaten pada tahun 2023 dan targetnya dinaikan menjadi 25% dan pada tahun 2024 dinaikan menjadi 30%. Hingga Februari tahun 2024 Kota/Kabupaten di Jawa Tengah belum mencapai target sebesar 30% apalagi mencapai target tahun 2023 dan 2022 yang hanya 25% dari jumlah perekaman wajib KTP di Kota/Kabupaten Di Jawa Tengah di bulan februari tahun 2024.

Tabel 1.1 Pengguna Identitas Kependudukan Digital Provinsi Jawa Tengah

No.	Kab/Kota	WKTP	Kepemilikan KTP-EL	Kepemilikan IKD	%	Target Capaian IKD (%)
1.	Kab. Temanggung	627.690	612.682	132.233	21,58%	30%
2.	Kota Magelang	100.407	98.288	19.298	19,63%	30%
3.	Kota Surakarta	451.707	441.472	52.355	11,86%	30%
4.	Kab. Wonogiri	862.415	832.827	57.732	6,93%	30%
5.	Kab. Purworejo	629.433	616.878	41.839	6,78%	30%
6.	Kab. Kebumen	1.096.422	1.075.608	65.724	6,11%	30%
7.	Kab. Kendal	829.573	814.597	47.205	5,79%	30%
8.	Kab. Batang	637.711	622.360	35.122	5,64%	30%

No.	Kab/Kota	WKTP	Kepemilikan KTP-EL	Kepemilikan IKD	%	Target Capaian IKD (%)
9.	Kab. Semarang	825.149	808.218	41.659	5,14%	30%
10.	Kab. Pati	1.069.870	1.048.639	49.892	4,76%	30%
11.	Kab. Banyumas	1.424.933	1.393.928	65.460	4,70%	30%
12.	Kab. Jepara	950.121	932.430	39.610	4,23%	30%
13.	Kab. Sukoharjo	701.881	685.101	27.182	3,97%	30%
14.	Kab. Wonosobo	713.704	695.827	25.620	3,68%	30%
15.	Kab. Magelang	1.027.593	1.003.963	34.895	3,48%	30%
16.	Kab. Boyolali	840.947	820.289	28.272	3,45%	30%
17.	Kab. Pemalang	1.175.652	1.139.660	39.252	3,44%	30%
18.	Kab. Purbalingga	790.640	771.126	26.059	3,38%	30%
19.	Kota Semarang	1.296.749	1.247.941	41.752	3,35%	30%
20.	Kab. Klaten	1.006.379	982.488	31.950	3,25%	30%
21.	Kab. Grobogan	1.149.850	1.121.395	31.661	2,82%	30%
22.	Kota Salatiga	155.544	145.819	4.046	2,77%	30%
23.	Kab. Cilacap	1.562.496	1.526.587	38.839	2,54%	30%
24.	Kota Tegal	218.764	208.494	5.090	2,44%	30%
25.	Kab. Demak	920.698	886.043	20.184	2,28%	30%
26.	Kota Pekalongan	237.314	226.637	4.966	2,19%	30%
27.	Kab. Karanganyar	728.148	711.167	14.870	2,09%	30%
28.	Kab. Banjarnegara	805.484	788.122	16.043	2,04%	30%
29.	Kab. Sragen	784.129	762.891	14.032	1,84%	30%
30.	Kab. Tegal	1.274.702	1.251.377	20.354	1,63%	30%
31.	Kab. Blora	726.407	709.338	11.339	1,60%	30%
32.	Kab. Pekalongan	750.863	735.153	10.475	1,42%	30%
33.	Kab. Rembang	508.056	496.748	6.119	1,23%	30%
34.	Kab. Brebes	1.529.971	1.479.840	17.505	1,18%	30%

Sumber : Dispermadesdukcapil Jawa Tengah per 5 Juni 2024

Pada data di tabel 1.1 merupakan capaian pengguna Identitas Kependudukan Digital di Jawa Tengah terlihat bahwa tidak ada Kota/Kabupaten yang dapat mencapai target tahun 2023 sebesar 25%, data di atas merupakan data tahun 2024 bulan Februari dan dapat dilihat paling tinggi terlihat Kabupaten Temanggung dengan 21,58% dan yang paling sedikit capaiannya adalah Kabupaten Brebes dengan 1,18%. Sehingga dapat disimpulkan pada tahun 2023 capaian IKD juga belum tercapai karena pada tahun 2024 juga belum tercapai. Kota Semarang yang merupakan Ibu Kota Jawa Tengah namun Kota Semarang hanya mendapatkan 3,35% yaitu sebanyak 41.752 pengguna dan tertelak di urutan ke 19 dari Kabupaten/Kota di Jawa Tengah, yang seharusnya sebagai Ibu Kota di Provinsi Jawa Tengah dan tentunya sebagai pusat pemerintahan memiliki pengelolaan dan teknologi yang lebih mumpuni dibanding daerah di sekitarnya, namun kenyataannya tidak demikian. Identitas Kependudukan Digital di Kota Semarang sudah di terapkan pada tahun 2022 kepada ASN di instansi sesuai dengan adanya surat edaran dari Pemerintah Pusat yang menindak lanjuti adanya Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 yaitu surat edaran Nomor 470/17865/Dukcapil Tanggal 21 November 2022 mengenai penerapan Identitas Kependudukan Digital kepada seluruh kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Setelah itu ditahun 2023 Pemerintah Kota Semarang memiliki target 25% pengguna IKD dari perekaman KTP sesuai dengan pernyataan dari Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang tercantum di dalam website *semarangkota.go.id* bahwa Kota Semarang pada tahun 2023 memiliki target sebesar 25% dari warga yang wajib KTP untuk beralih ke Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Tabel 1.2 Pengguna Identitas Kependudukan Digital Kota Semarang Tahun 2022-2023

Tahun	Sudah Aktivasi	% Pengguna Aktif	Belum Aktivasi	% Pengguna Belum Aktif	Total Pengguna	% Dari Jumlah Penduduk WKTP	Target Pengguna (%)
2022	11.243	98%	207	2%	11.450	0,09%	25%
2023	24.819	98%	502	2%	25.321	0,20%	25%
TOTAL	36.062	98%	709	2%	36.771	0,29%	25%

Sumber: Dispendukcapil Kota Semarang, 2022-2023

Pada tabel 1.2 di atas yang menjelaskan mengenai pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Semarang pada tahun 2022 – 2023, hasilnya adalah terdapat total 36.771 pengguna aplikasi IKD yang terdiri dari 11.450 pengguna dengan 11.243 pengguna aktif atau 98% dan 207 pengguna yang belum aktivasi atau 2% pada tahun 2022. Selanjutnya pada tahun 2023 terdapat 24.819 pengguna yang sudah aktivasi atau 98% dan sebanyak 502 pengguna belum aktivasi atau 2% dari total pengguna aplikasi IKD pada tahun 2023. Pengguna aplikasi IKD pada Tahun 2023 hal ini sangat jauh dari target karena menurut data BPS tahun 2024 Kota Semarang dari penduduk Kota Semarang pada awal 2024 yaitu sebesar 1,69 Juta orang dan data wajib KTP menurut Dispendukcapil Kota Semarang penduduk yang telah melakukan perekaman sebanyak 1,25 juta orang maka seharusnya data di Kota Semarang adalah 25% dari 1,25 juta penduduk wajib KTP yang telah melakukan perekaman yaitu sebesar 312.500 penduduk namun pada kenyataannya hanya sebesar 25.321 yaitu hanya 0,20% dan jika di total dengan capaian tahun 2022 nilainya sebesar 36.771 penduduk dan hanya 0,29%. Pada tahun 2024 per bulan Juni pengguna IKD di Kota Semarang juga masih sangat jauh dari target yaitu masih 3,35% Dengan melihat kondisi seperti ini seharusnya pemerintah Kota Semarang melakukan evaluasi terhadap pengguna IKD karena nilainya yang sangat jauh dari target. Berdasarkan latar belakang tersebut maka pertanyaan penelitian yang akan dijawab adalah “Mengapa inovasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Semarang belum maksimal ?”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Masyarakat beranggapan bahwa belum adanya keuntungan pada aplikasi ini dari layanan sebelumnya karena aplikasi ini belum sepenuhnya digital.
2. Kendala teknis dari aplikasi seperti aplikasi lambat, terlalu banyak memasukan password, dan kendala jaringan masih dirasa mempersulit masyarakat.
3. Masyarakat merasa aplikasi belum memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai dokumen kependudukan.
4. Masyarakat masih kesulitan dalam melakukan pemantauan layanan dan belum tercapainya target pengguna IKD.
5. Masyarakat merasa aplikasi belum siap untuk diberikan ke masyarakat.

1.3 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dispendukcapil Kota Semarang?
2. Apa faktor pendorong dan penghambat inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dispendukcapil Kota Semarang?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka akan didapat tujuan penelitian yaitu :

1. Menganalisis inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dispendukcapil Kota Semarang
2. Menganalisis faktor pendorong dan penghambat inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dispendukcapil Kota Semarang

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti
Penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan, menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti sendiri. Penelitian ini

juga dapat digunakan sebagai bahan ajar dan acuan dalam ilmu metode penelitian dan dapat dijadikan sebagai perbandingan penelitian selanjutnya.

2. Bagi masyarakat

Penelitian ini memberi informasi kepada masyarakat mengenai inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital sebagai aplikasi pelayanan publik dokumen kependudukan di Dispendukcapil Kota Semarang dan menjawab mengapa capaian pengguna IKD di Kota Semarang belum maksimal.

3. Bagi pemerintah

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan rekomendasi atau masukan mengenai bagaimana inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital sebagai aplikasi pelayanan publik dokumen kependudukan di Dispendukcapil Kota Semarang dapat sesuai dengan apa yang sudah direncanakan sebelumnya.

1.6 Landasan Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu

NO.	JUDUL.PENELITI (TAHUN)	METODE	TEORI	HASIL	PERBEDAAN PENELITIAN
1.	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang <i>Live</i> Di Kota Tangerang. Wahyu Hidayat (2021)	kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui gambaran secara nyata pada kejadian yang diteliti.	Everette M.Rogers (Suwarno 2008 :9), yaitu terdapat 5 atribut inovasi, antara lain : <i>relative advantage</i> (keuntungan relatif), <i>Compability</i> (Kesesuaian), <i>Complexity</i> (kerumitan), <i>Triability</i> (kemungkinan dicoba), <i>Observability</i> (kemudahan diamati),	Aplikasi Tangerang Live sebagai inovasi di Kota Tangerang menunjukkan hasil yang baik dan di analisis menggunakan teori atribut inovasi Rogers. Hasil tersebut ditunjukkan dengan masyarakat yang memperoleh keuntungan dengan adanya aplikasi ini, dan aplikasi ini sesuai dengan aplikasi yang sudah ada.	Perbedaan ada pada lokasi, pada jurnal ini lokasi atau tempat penelitian ada di Kota Tangerang
2.	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis <i>E-Government</i> Dalam Aplikasi Sampurasun Di Purwakarta. Novi	kualitatif deskriptif yaitu sebagai suatu cara dalam hal	Teori Harvard JFK <i>School Of Government</i> (2018) yang didalamnya terdapat konsep untuk	Berdasarkan teori yang digunakan dapat dilihat dari dimensi <i>support</i> yaitu telah adanya dukungan berupa	Perbedaan berada di lokasi penelitian yang berada di

NO.	JUDUL.PENELITI (TAHUN)	METODE	TEORI	HASIL	PERBEDAAN PENELITIAN
	Riesa Selvia, Usep Dayat, Lina Aryani (2021)	menyelesaikan masalah yang diselidiki melalui kondisi senyatanya pada obek atau subjek yang diteliti.	menerapkan konsep pelayanan publik berbasis digital yaitu dengan konsep <i>support</i> , <i>Capacity</i> , dan <i>Value</i>	kesepakatan kerangka <i>e-government</i> , dimensi kedua yaitu <i>capacity</i> yaitu faktor yang menjadi penyebab implementasi <i>e-government</i> yaitu SDM, Sumber Daya Finansial dan adanya infrastruktur. Dimensi terakhir yaitu <i>value</i> yang berupa manfaat yang diperoleh pemerintah mengenai kemudahan dalam mengawasi data kunjungan Patiwisata di Purwakarta.	Purwakarta selain itu perbedaanya terletak pada teori yang menggunakan teori dari Harvard JFK <i>School Of Governement</i> yang didalamnya ada 3 konsep penerapan <i>e-government</i> yaitu <i>Support</i> , <i>Capacity</i> , dan <i>Value</i>
3.	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminsitasi Kependudukan) Di Dispendukcapil Kabupaten Gresik. Dwi Febi Kartika, Trena Aktiva Oktariyanda (2022)	Kualitatif deskriptif yang digunakan dengan tujuan memberikan deskripsi secara komprehensif mengenai inovasi pelayanan	faktor keberhasilan inovasi menurut (Bugge dkk.,2018) yang didalamnya terdapat 6 (enam) indikator yaitu : - Tata kelola dan inovasi - Sumber ide untuk inovasi - Budaya inovasi - Kemampuan dan alat - Tujuan, hasil,	Inovasi Poedak Dispendukcapil Kabupaten Gresik hasilnya yaitu belum maksimal karena masih adanya masyarakat yang belum memahami bahwa terdapat cara baru dalam pengajuan layanan melalui aplikasi Poedak, hal tersebut	Perbedaan ada pada lokasi penelitian lokasi penelitian berada di Kabupaten Gresik

NO.	JUDUL.PENELITI (TAHUN)	METODE	TEORI	HASIL	PERBEDAAN PENELITIAN
			pendorong,dan hambatan - Mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal	terjadi karena pada pihak pemerintah kurang memanfaatkan saluran komunikasi dalam menyebarkan informasi ini terutama melalui sosialisasi.	
4.	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) Di Dinas Penanaman Modal Dan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. Maysara dan Hasim As'ari (2021)	kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengumpulkan berbagai informasi yang kemudian diolah untuk mendukung penelitian ini	Teori atribut inovasi dari Rogers (2003) yaitu terdapat beberapa atribut dalam inovasi yaitu : - Keunggulan relatif - Kesesuaian - Kerumitan - Kemungkinan untuk dicoba - Kemudahan diamati	Inovasi aplikasi SIAPI di DPMPTSP Kota Dumai belum maksimal karena fitur yang digunakan sulit dipahami oleh pengguna dan tidak sesuai dengan keinginan masyarakat, selain itu masyarakat merasa dengan aplikasi ini tetap menggunakan cara pelayanan yang konvensional dan yang terakhir sulit menemukan aplikasi SIAPI di <i>Play Store</i> .	Perbedaan terletak pada lokasi penelitian yang berada di Kota Dumai
5.	Inovasi Layanan Publik Melalui Program CETTAR Berbasis Digital Dalam Mewujudkan Tatanan Pemerintahan Jawa Timur	Studi kepustakaan (library research) yaitu kegiatan mengenai teknis	Teori atribut inovasi dari (Rogers, 2003) yang menjelaskan atribut inovasi seperti Keunggulan relatif (<i>relative advantage</i>), kesesuaian	Program CETTAR yang dibuat oleh Pemprov Jawa Tengah dirasa belum maksimal hal itu dapat dilihat dari fitur yang ada pada	Terdapat 2 perbedaan yaitu yang pertama lokasi penelitian berada di

NO.	JUDUL.PENELITI (TAHUN)	METODE	TEORI	HASIL	PERBEDAAN PENELITIAN
	Yang Baik. Muhammad Mughni Labib (2022)	pengumpulan data pustaka, membaca, dan mencatat serta pengelolaan data penelitian.	(<i>Compability</i>), kerumitan (<i>Complexity</i>), Kemungkinan dicoba (<i>Triability</i>), kemudahan diamati (<i>Observability</i>).	aplikasi tidak sesuai keinginan masyarakat dan juga dalam melakukan pelayanan masih menggunakan metode konvensional sehingga belum sepenuhnya menggunakan digital.	Pemerintahan Jawa Timur dan juga pada jurnal ini menggunakan metode penelitian penelitian kepustakaan
6.	Analisis Inovasi Pemerintah Digital Village Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Nusa Tenggara Timur. Gerry Indra Satria Banabera (2019)	Menggunakan metode kualitatif deskriptif	Teori dari Rogers (1983, 2011) yang menjelaskan mengenai 5 karakteristik dari inovasi yaitu - <i>Relative advantage</i> (keuntungan relatif) - <i>Compability</i> (kesesuaian) - <i>Complexity</i> (kerumitan) - <i>Triability</i> (kemungkinan dicoba) - <i>Observability</i> (kemudahan diamati)	Inovasi ini memberikan dampak positif bagi pelayanan kepada masyarakat, dibuktikan dengan kemudahan para aparat pemerintah Kelurahan Naikoten II dalam memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat, tetapi inovasi ini memiliki hambatan yaitu belum adanya kepastian anggaran oleh pemerintah.	Perbedaan terdapat pada lokasi penelitian yaitu jurnal ini melakukan penelitian di Nusa Tenggara Timur
7.	Inovasi pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Durenmas” Oleh Dinas	kualitatif deskriptif dengan mendapatkan	Teori indikator inovasi dari Rogers (1983) yaitu :	Aplikasi Durenmas Di Dispendukcapil Kota Banjarnegara sudah sesuai	Perbedaan terletak pada lokasi

NO.	JUDUL.PENELITI (TAHUN)	METODE	TEORI	HASIL	PERBEDAAN PENELITIAN
	Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Banjarnegara. Eva Agus Triana dan Lina Aryani (2021)	informasi melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi	- Nilai lebih (<i>relative advantage</i>) - Kesesuaian dengan masalah (<i>Compability/contextuality</i>) - Kerumitan (<i>complexity</i>) - Kemudahan diamati (<i>observability</i>) - Bisa dicoba (<i>trialibility</i>)	dan maksimal dilihat dari manfaat yang diberikan yaitu pengoptimalan alur birokrasi, menunjang pelayanan di era digital, kegiatan koordinasi menjadi efektif, selain itu juga diminati oleh masyarakat. Aplikasi ini juga memiliki pengelolaan yang baik pada sisi manajemen pemerintah yang rapi sehingga menanggulangi masalah kerumitan dalam menggunakan aplikasi, dan aplikasi memiliki tampilan yang sederhana serta sebanyak 98 ribu masyarakat telah menggunakan aplikasi ini, dan juga aplikasi ini dapat bermanfaat dalam hal memangkas waktu pelayanan, hemat biaya, dan pelayanan yang mudah.	penelitian jurnal ini yang berada di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarnegara
8.	Inovasi Pelayanan Publik (PAKDES : Aplikasi Laporan	kualitatif deskriptif dan menggunakan	Teori 5 atribut inovasi dari Everett M.Rogers (2003) yaitu	Pada inovasi Pakdes dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi ini memberikan	Letak perbedan terdapat ppada lokasi

NO.	JUDUL.PENELITI (TAHUN)	METODE	TEORI	HASIL	PERBEDAAN PENELITIAN
	Dana Desa Kreatif Berbasis Online Di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros). Aprilia Hapsari, Muhammad Guntur, Novayanti Sophia Rukmana (2021).	metode wawancara,observasi, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data	- <i>relative advantage</i> (keuntungan relatif), - <i>compability</i> (kesesuaian), - <i>complexity</i> (kerumitan), - <i>trialability</i> (kemudahan dicoba), - <i>observability</i> (kemudahan diamati)	keuntungan berupa pengelolaan keuangan yang mengedepankan prinsip – prinsip seperti akuntabilitas. Aplikasi ini juga sesuai dengan aplikasi sebelumnya dalam hal manfaat pelayanan, namun aplikasi ini memiliki kerumitan pada fitur yang disediakan oleh sistem. Aplikasi ini juga dirasa mungkin dicoba oleh masyarakat karena memiliki manfaat tetapi masyarakat masih belum dapat memberikan tanggapan mengenai mudah atau tidaknya mengemati aplikasi karena masih dalam tahap uji coba dan pengembangan.	penelitian pada jurnal ini yang melakukan penelitian di Kecamatan Mallawa, Kabupaten Maros
9.	Inovasi Layanan Aplikasi E Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. Evi Zubaedah dan Ema Fitri	kualitatif deskriptif dan menggunakan wawancara, melihat secara langsung	Teori yang digunakan adalah teori 5 tribut inovasi dari Rogers (1983) yaitu <i>relative advantage</i> (keuntungan relatif), <i>compability</i>	Hasilnya inovasi ini sudah memberikan manfaat dan keuntungan dalam hal transaksi PKB, aplikasi ini juga sudah sesuai dengan	Perbedaan ada pada lokasi jurnal ini bahwa penulis melakukan penelitian

NO.	JUDUL.PENELITI (TAHUN)	METODE	TEORI	HASIL	PERBEDAAN PENELITIAN
	Lubis (2021)	kejadian di lapangan serta dokumentasi lapangan menjadi metode pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti.	(kesesuaian), <i>complexity</i> (kerumitan), <i>trialibility</i> (kemungkinan dicoba), <i>observability</i> (kemudahan diamati).	perubahan teknologi dan tidak ada kerumitan karena aplikasi yang sangat simple, selain itu masyarakat juga merespon secara positif dalam keinginan untuk mencoba aplikasi.	di Provinsi Riau
10.	Inovasi Pelayanan Publik Di Desa Mojo Malang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban (Studi Kasus Pelayanan Administrasi Kependudukan). Muhammad Wirga Idwar (2022)	Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Teori atribut inovasi dari Everett M.Rogers (1983) yaitu : - <i>relative advantage</i> (keuntungan relatif), - <i>combaility</i> (kesesuaian), - <i>complexity</i> (kerumitan), - <i>trialibility</i> (kemungkinan dicoba), - <i>observability</i> (kemudahan diamati).	Hasilnya inovasi ini memberikan nilai positif berupa manfaat kepada warga desa selaku pengguna dan hal ini merupakan tren positif yang harus diteruskan guna meningkatkan pelayanan publik.	Perbedaan terdapat pada lokasi penelitian jurnal ini yang berada di Desa Mojo Malang , Kecamatan Parengan, Kabupaten Tuban
11.	Inovasi Pelayanan Administrasi kependudukan Online (PADUKO) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Mona Melinda,	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan memilih data	Teori yang digunakan adalah atribut inovasi pelayanan publik dari Rogers (1995) yaitu : - <i>relative advantage</i> (keuntungan relatif)	Inovasi ini berjalan baik karena masyarakat merasakan keuntungan berupa pelayanan yang tidak memerlukan biaya, tenaga, dan waktu yang lama. Namun terdapat	Perbedaan terletak pada lokasi penelitian jurnal ini yang berada di Kota Tangerang Selatan

NO.	JUDUL.PENELITI (TAHUN)	METODE	TEORI	HASIL	PERBEDAAN PENELITIAN
	Syamsurizaldi, Muhammad Ichsan Kabullah (2020)	menggunakan teknik purposive sampling dan pengumpulan data berupa wawancara secara langsung dengan informan, melihat kondisi secara ril di lapangan dan juga dokumentasi.	- <i>compability</i> (kesesuaian) - <i>complexity</i> (kerumitan) - <i>trialibility</i> (kemungkinan dicoba) - <i>obsevability</i> (kemudahan diamati)	kendala teknis aplikasi seperti jaringan dan server eror.	
12.	Aplikasi Simponie Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan Di Kota Tangerang Selatan. Shofie Putri Fajrianti (2021)	Metode menggunakan kualitatif deskriptif serta data yang digunakan dalam penelitian menggunakan data primer dan sekunder	Teori Rogers (Suwarno 2008:16-18) yang didalamnya berisi indikator – indikator keberhasilan suatu inovasi antara lain : - <i>relative advantage</i> (keuntungan relatif) - <i>compability</i> (kesesuaian) - <i>complexity</i> (kerumitan) - <i>trialibility</i> (kemungkinan dicoba) - <i>observability</i> (kemudahan diamati)	Hasilnya inovasi Simponie memiliki faktor penghambat seperti masih kurangnya server yang sesuai standar dan masih memiliki mekanisme yang terlalu panjang. Aplikasi ini juga memiliki kekurangan dalam SDM yang mengelola aplikasi, dan masih belum memadainya kebutuhan sistem aplikasi.	Perbedaan terletak pada lokasi, bahwa jurnal ini melakukan penelitian di lokasi atau daerah Tangerang Selatan

NO.	JUDUL.PENELITI (TAHUN)	METODE	TEORI	HASIL	PERBEDAAN PENELITIAN
13.	Atribut Inovasi Program Besuk Kiamat Kota Surakarta. Yunita Ratna Sari (2019)	Metode <i>Desk research</i> yaitu melakukan analisis dengan menggunakan bantuan material yang ada di perpustakaan.	Teori atribut inovasi dari Everette M.Rogers (2003) yang membagi atribut inovasi dalam 5 point yaitu : - <i>relative advantage</i> (keuntungan relatif) - <i>compability</i> (kesesuaian) - <i>complexity</i> (kerumitan) - <i>trialibility</i> (kemungkinan dicoba) - <i>obeservabiility</i> (kemudahan diteliti)	Inovasi ini terhitung berhasil karena adanya manfaat seperti efisiensi waktu dan biaya dalam mengurus dokumen akta kematian, selain itu dengan adanya aplikasi ini masyarakat menjadi memiliki kesadaran dalam melaporkan atau membuat akta kematian karena prosedur yang tidak berbelit – belit dan cepat.	Perbedaan berada pada lokasi penelitian dan metode penilitian, bahwa pada penelitian ini berlokasi di Kota Surakarta dan metode yang digunakan adalah <i>desk research</i>
14.	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Aspirasi Publik Dan Pengaduan Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidrap. Andi M.Zulfikar, Mappamiring, Nasrulhaq (2021)	kualitatif dengan tipe penelitian dekriptif. Dengan menggunakan wawancara, melihat kondisi langsung dilapangan serta melakukan dokumentasi secara langsung sebagai	teori atribut inovasi dari Rogers (1983) dengan membagi atribut inovasi menjadi 5 yaitu - keuntungan relatif, - kesesuaian, - kerumitan, - kemungkinan dicoba, - kemudahan diteliti. Selain itu penelitian ini menggunakan teori dari	Inovasi ini memiliki manfaat yaitu mendorong aspirasi masyarakat yang terlibat dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, namun kendalanya yaitu tidak semua kecamatan di Kabupaten Sidrap dilengkapi dengan jaringan internet yang memadai, solusinya harus adanya kerja sama antara pemerintah dan swasta yaitu	Perbedaan ada pada lokasi penelitian dan tambahan teori yang digunakan. Pada penelitian ini berlokasi di Kabupaten Sidrap selain itu pada penelitian ini juga menambahkan teori

NO.	JUDUL.PENELITI (TAHUN)	METODE	TEORI	HASIL	PERBEDAAN PENELITIAN
		metode pengumpuln data.	Sangkala berupa strategi inovasi yaitu - layanan terintegrasi, - desentralisasi pemeberian layanan dan monitoring layanan, - pemanfaatan kerjasama, - pelibatan warga negara, - pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi	penyedia provider internet, selain itu pemerintah juga harus gencar dalam melakukan sosialisasi.	Strategi inovasi dari Sangkala.
15.	Inovasi Pelayanan Administratif Di Desa Sumberjaya Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis. Yusnia, Risyanul, Etih Henriyani (2023)	kualitatif deskriptif, di dalam penelitian ini data – data yang disajikan berupa kata yang disusun secara sistematis dan gambar yang jelas, bukan dalam bentuk data angka.	Teori atribut inovasi dari Rogers (Suwarno, 2008) yaitu : - <i>relative advantage</i> (keuntungan relatif) - <i>compability</i> (kesesuaian) - <i>complexity</i> (kompleksitas) - <i>trialibility</i> (aplikasi) - <i>observability</i> (pengamatan)	Inovasi ini sudah baik namun terdapat kendala yaitu belum adanya landasan hukum yang kuat dan jaringan yang belum optimal pada lokasi Desa Sumberjaya, selain itu masyarakat yang eksklusif pada perubahan juga menjadi kendala.	Perbedaan terdapat pada lokasi penelitian yang berada di Desa Sumberjaya, Kecamatan Cihaurbeuti, Kabupaten Ciamis
16.	Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dalam Meningkatkan Pelayanan	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif	Teori atribut inovasi dari Rogers (Suwarno, 2008) yaitu <i>relative advantage</i> (keuntungan relatif),	Inovasi dapat dikatakan berhasil walaupun terdapat kendala berupa keluhan dan kerumitan. Keberhasilan ini	Perbedaan penelitian ini terdapat pada lokasi penelitian

NO.	JUDUL.PENELITI (TAHUN)	METODE	TEORI	HASIL	PERBEDAAN PENELITIAN
	Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Ardelia Nur Sinta dan Diana hertati (2023)	deskriptif guna melakukan analisis yang dapat menghasilkan data deskriptif berupa kondisi lapangan secara menyeluruh.	<i>compability</i> (kesesuaian), <i>complexity</i> (kerumitan), <i>trialibility</i> (kemungkinan dicoba), <i>observability</i> (kemudahan diteliti)	ditunjukkan dengan meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, selama satu bulan data naik sekitar 114.519 permohonan pelayanan adminduk pada bulan Agustus 2023 semenjak aplikasi digunakan.	yang dipilih oleh peneliti yaitu berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya
17.	Inovasi Pelayanan Informasi Melalui Aplikasi Sentuh Tanahku Pada Kantor Pertanahan Kota Adminsitasi jakarta Utara. Yola Amanda Putri, Roni Ekha Putera,Wewen Kusuma Rahayu (2022)	Pendekatan kualitatif dipilih dalam penelitian ini, bertujuan untuk mengkaji fenomena tentang suatu kejadian yang dialami oleh subjek penelitian dapat berupa perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dengan menyajikan data dalam bentuk penggambaran kata-	Teori Rogers (1983) mengenai atribut inovasi namun disertai variabel pendorong dalam teori tersebut yaitu sebagai berikut : - <i>relative advantage</i> (keuntungan relatif) yang dialaminya terdapat beberapa variabel yaitu keuntungan segi ekonomi, status sosial, kepuasan. - <i>Compability</i> (kesesuaian), yang didalamnya terdapat variabel yaitu kesesuaian dengan nilai dan norma yang ada,kesesuaian	Hasil inovasi Aplikasi Sentuh Tanahku sudah berjalan dengan baik dan maksimal karena adanya peningkatan kualitas pelayanan dalam bidang pertanahan. Namun terdapat kendala dalam aplikasi yaitu berupa diperlukanya perbaikan fitur aplikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Jakarta Utara.	Perbedaan ada pada lokasi penelitian yaitu di jurnal ini melakukan penelitian di Kota Administrasi Jakarta Utara

NO.	JUDUL.PENELITI (TAHUN)	METODE	TEORI	HASIL	PERBEDAAN PENELITIAN
		kata	dengan gagasan sebelumnya, kesesuaian dengan kebutuhan. - <i>Complexity</i> (kerumitan) - <i>Trialibility</i> (kemungkinan dicoba), didalamnya ada variabel pendorong yaitu teruji keunggulanya, sudah melewati uji publik. - <i>Observability</i> (kemudahan diteliti), variabel didalamnya yaitu dapat dilihat prosesnya, dapat dilihat hasilnya		
18.	Will the implementation process for goal-oriented primary care succeed? A qualitative study investigating five perceived attributes of goal-oriented care. Huybrechts, Declercq, Verté, E.Boeckxstaens, Raeymaeckers, & Anthierens, S. (2023).	Menggunakan metode penelitian kualitatif	Menggunakan teori difusi inovasi (2014) yang salah satu pada tahap difusi tersebut terdapat indikator seperti keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemudahan diamati dan kemungkinan dicoba.	Hasilnya pada inovasi GOC (Goal Oriented Care) dalam dunia kesehatan primer belum diterima oleh mayoritas masyarakat sehingga penelitian ini kurang efektif dalam mengadopsi suatu atribut inovasi	Perbedaan ada pada lokasi penelitian yang berada di Flanders, Wilayah Belgia

NO.	JUDUL.PENELITI (TAHUN)	METODE	TEORI	HASIL	PERBEDAAN PENELITIAN
				dibanding dengan penelitian sebelumnya	
19.	Promoting integrated care through a Global Treatment Budget: A qualitative study in German mental health care using Rogers' diffusion of innovation theory. Afraz, Vogel, Dreher, & Berghöfer. (2021).	Menggunakan metode penelitian kualitatif	Menggunakan teori difusi inovasi Rogers (1983) yang menganalisis suatu fenomena menggunakan indikator seperti keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.	Hasilnya dapat ditemukan bahwa perlu adanya perincian terhadap karakteristik inovasi yang perlu ditingkatkan dari Promosi metode perawatan terbaru melalui Global Treatment Budget (GTB)	Perbedaan lokasi ada di Jerman dan dari nama teori yaitu difusi inovasi namun isinya masih sama
20.	Inovasi pelayanan Publik Berbasis Aplikasi "Jelitik Mempesona" Pada Kelurahan Jelitik Kecamatan Sungailat Kabupaten Bangka. Rama Setiya Irawan, Zakiyudin Fikri, Wahyu Hidayat (2023)	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif	Teori atribut inovasi dari Everett Rogers (Hidayat, 2021) yaitu - <i>Relative advantage</i> (keuntungan relatif) - <i>Compability</i> (kesesuaian) - <i>Complexity</i> (kerumitan) - <i>Trialibility</i> (kemungkinan dicoba) - <i>Observability</i> (kemudahan diteliti)	Inovasi ini sudah memberikan keuntungan berupa efisiensi biaya, waktu, dan SDM pegawai. Inovasi ini juga sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, namun masalah jaringan dan masalah teknis pada aplikasi masih menjadi hambatan dalam inovasi ini. Peneliti memberikan saran berupa Pemerintah sebaiknya melakukan evaluasi secara rutin, melakukan survey kepuasan masyarakat,	Perbedaan penelitian ini ada pada lokasi penelitian yang berada di luaran Jelitik, Kecamatan Sungailat, Kabupaten Bangka

NO.	JUDUL.PENELITI (TAHUN)	METODE	TEORI	HASIL	PERBEDAAN PENELITIAN
				memperbaiki sarana prasarana aplikasi terutama kaitanya dengan jaringan.	
21.	Analisis Inovasi pelayanan 6 in 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) DI Dispenduk Capil Kota Surabaya. Gayuh Nur Failah (2020)	kualitatif dan tipe penelitiannya adalah penelitian kualitatif deskriptif	Teori atribut inovasi dari Rogers (Suwarno, 2008) yaitu - keuntungan relatif, - kesesuaian, - kerumitan, - kemungkinan dicoba, - kemudahan diteliti. Teori faktor pendorong inovasi dari Fontana dalam Endang Larasati (2015 : 21-25) yaitu - orang – orang dan kelompok kreatif dalam organisasi, - budaya - manusia. teori faktor penghambat inovasi dari Albury dalam Suwarno (2008:54) yaitu - keengganan menutup	Inovasi ini sudah dapat dikatakan baik karena memberikan manfaat kepada masyarakat, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, pada aplikasi ini juga telah dilakukan uji publik oleh Diskominfo dan Dipendukcapil Kota Surabaya. Pemerintah juga telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat, tren positif ini dibuktikan dengan berkurangnya antrian di loket pelayanan akta kelahiran dan akta kematian, hal ini juga berdampak sudah tidak adanya calo diluar. Namun masih terdapat kekurangan yaitu pada kemampuan masyarakat dalam memahami pelayanan dan tidak adanya	Perbedaan terdapat pada lokasi penelitian yaitu di Kota Surabaya dan juga terdapat pada tambahan teori pendorong dan penghambat inovasi

NO.	JUDUL.PENELITI (TAHUN)	METODE	TEORI	HASIL	PERBEDAAN PENELITIAN
			program yang gagal, - ketergantungan berlebihan terhadap figur tertentu yang dimiliki, - teknologi ada namun terhambat budaya dan penataan organisasi, - tidak ada penghargaan atau intensif, - ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan, - anggaran jangka pendek dan perencanaan, - tekanan dan hambatan - administrasi, budaya risk aversion.	notifikasi ketika melakukan pelayanan sehingga masyarakat harus melakukan pengecekan secara berkala. Selain itu aplikasi ini tidak dapat melacak proses pelayanan. Aplikasi ini memiliki faktor pendorong dan penghambat yaitu kelompok kreatif dan budaya masyarakat Surabaya dalam mendukung aplikasi itu, dan faktor penahambatnya berupa masih adanya sikap ketergantungan Dispendukcapil Surabaya pada Diskominfo jika terjadi kendala.	
22.	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di Kantor Samsat Kota Samarinda. Nikken Retnoayu Setiawan, Rita	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif	Teori yang digunakan adalah teori atribut inovasi dari Rogers (1983) yaitu : - <i>relative advantage</i>	Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda hasilnya yaitu :	Perbedaan yang dapat dilihat adalah dari lokasi penelitian di jurnal ini yang

NO.	JUDUL.PENELITI (TAHUN)	METODE	TEORI	HASIL	PERBEDAAN PENELITIAN
	Kalalinggi, Rossa Angraeiny (2019)		(keuntungan relatif) - <i>compability</i> (kesesuaian) - <i>complexity</i> (kerumitan) - <i>trialibility</i> (kemungkinan dicoba) - <i>observability</i> (kemudahan diteliti)	1. <i>Relative advantages</i> (keuntungan relatif), Memiliki keuntungan dalam hak efisiensi waktu, biaya dan memiliki keamanan yang lebih baik dari aplikasi sebelumnya. 2. <i>Compatibility</i> (kesesuaian) sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang lebih baik, tetapi masyarakat berharap memperbanyak channel bank sehingga dapat dimanfaatkan oleh	berada di Kantor Samsat Kota Samarinda.

NO.	JUDUL.PENELITI (TAHUN)	METODE	TEORI	HASIL	PERBEDAAN PENELITIAN
				nasabah bank lain. 3. <i>Complexity</i> atau kerumitan masyarakat ada yang beranggapan mudah dan ada juga yang beranggapan aplikasi sulit untuk digunakan, hal ini terjadi karena adanya perbedaan daya tangkap masyarakat pada teknologi dan adanya kendala jaringan pada operator. 4. <i>Triability</i> atau kemungkinan dicoba tidak adanya uji coba yang dilakukan namun adanya sosialisasi kepada masyarakat mengenai	

NO.	JUDUL.PENELITI (TAHUN)	METODE	TEORI	HASIL	PERBEDAAN PENELITIAN
				penggunaan dan manfaat aplikasi ini. 5. Observability atau kemudahan diamati, inovasi telah melakukan pelayanan yang efektif dan berdampak positif bagi kantor Samsat Kota Samarinda karena mengurangi adanya pungli dari calo. Adapun faktor penghambat yaitu jaringan yang terbatas dan opsi pembayaran melalui bank yang terbatas. Untuk faktor pendorongnya diperoleh aspek hukum yaitu Perpres No.5 tahun 2015	

NO.	JUDUL.PENELITI (TAHUN)	METODE	TEORI	HASIL	PERBEDAAN PENELITIAN
23.	INNOVATION DIFFUSION IN HEALTH SERVICES: EVALUATING INDONESIA'S PICK SICK GO HOME HEALTHY' APPROACH. Patrisia, Warsono, Kismartini, K., & Dewi (2023)	Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif	Teori yang digunakan adalah teori proses difusi inovasi dari Rogers (1983). Dijelaskan bahwa teori difusi inovasi terdapat beberapa tahap yaitu Knowledge, Persuasion, Decision, Implementaion, dan Confirmation	Pada proses difusi inovasi dinyatakan bahwa inovasi pelayanan kesehatan di Kota Bengkulu belum maksimal, terutama dalam hal pengetahuan. Masyarakat masih belum sadar akan pentingnya informasi kesehatan, sehingga proses difusi inovasi belum tercapa dengan baik.	Perbedaan terdapat pada lokasi penelitian yang berada di Gorontalo serta teori yang dipakai menggunakan teori proses difusi inovasi.
24.	The Development of Village Data and Information Management through the Innovation Diffusion. Prabawati, Pradana, G, Ma'ru, Kurniawan, Eprilianto, D. F., & de Araujo Tolentino, T. (2022).	Menggunakan metode penelitian kualitatif	Menggunakan teori proses difusi inovasi yang diciptakan oleh Rogers (1983) bahwa didalam sebuah inovasi yang menggunakan proses difusi didalamnya terdapat proses yaitu pengetahuan, persuasi, pengambilan keputusan, implementasi, dan konfirmasi	Tahap pengetahuan terdapat kolaborasi antara Pemerintah Desa Kedung Peluk dengan Universitas Negeri Surabaya mengenai pentingnya pengelolaan data monografi desa. Selanjutnya pada tahap persuasi melalui indikator keuntungan relatif, kemampuan, kerumitan, kemudahan diamati,	Perbedaannya ada pada lokasi penelitian yang berada di Desa Kedung Peluk Candi Kabupaten Sidoarjo, dan menggunakan teori difusi inovasi

NO.	JUDUL.PENELITI (TAHUN)	METODE	TEORI	HASIL	PERBEDAAN PENELITIAN
				kemungkinan dicoba yang dapat dirasakan oleh Pemerintah Desa Kedung Peluk melalui manfaat dari e-monografi desa. Selanjutnya pada tahap pengambilan keputusan meelalui sebuah kesepakatan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Kedung Peluk untuk memanfaatkan inovasi e-monografi desa dan dilanjutkan dengan implementasinya namun belum optimal. Pada konfirmasi bahwa adanya inisiasi untuk memperbaiki layanan pada e-monografi desa untuk mengoptimalkan implementasinya.	
25.	HEALTH SERVICE INNOVATION FOR PEOPLE	Menggunakan metode penelitian	Teori atribut inovasi dari Rogers (2003) yang terdiri dari	Hasilnya efektif karena dapat dilihat dari implementasi dari	Penelitian berada di Kota Malang,

NO.	JUDUL.PENELITI (TAHUN)	METODE	TEORI	HASIL	PERBEDAAN PENELITIAN
	WITH VISUAL DISABILITIES THROUGH BREXIT IN MALANG CITY." Anisykurlillah, R. (2022).	kualitatif dekriptif	keuntungan relatif, kerumitan, kesesuaian, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati	teori tribut inovasi bahwa penyandang disabilitas dapat meraakan kemudahan layanan ketika berkunjung ke puskesmas hingga mengambil obat ketika berada dirumah melalui aplikasi Brexit yaitu aplikasi yang memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas penglihatan dalam mendapatkan layanan di puseksmas Janti Kota Malang	tepatnya pada Puskesmas Janti.

1.6.2 Administrasi Publik

Pada kata administrasi publik memiliki kata baku yaitu administrasi dan publik. Menurut Siagian dalam Widanti (2022 : 23) memberi pendapat bahwa administrasi merupakan sebuah kegiatan kolaborasi yang melibatkan lebih dari 1 orang dan memiliki alasan tertentu yang dilakukan sebagai upaya mencapai tujuan. Sedangkan kata publik sendiri memiliki definisi yang diungkapkan oleh Jefkins dalam Widanti (2022 : 23) bahwa publik adalah orang – orang yang melakukan kegiatan saling berinteraksi atau berkomunikasi didalam sebuah organisasi tertentu secara internal maupun eksternal. Secara keseluruhan makna administrasi publik memiliki pengertian yang cukup luas.

Menurut McDury dalam Keban (2014 : 3) pada studi literatur yang dilakukanya, McDurry berpendapat bahwa Administrasi publik merupakan sebuah ilmu yang dapat dikaji menggunakan pendekatan politik, artinya sebagai salah satu dari metode yang didalamnya terdapat kegiatan melakukan sebuah perintah pada suatu wilayah yang di spesifikasikan sebagai negara, selain itu dapat diartikan sebagai cara prinsipil yang dilakukan untuk menjalankan fungsi – fungsi sebuah negara.

Berbeda dengan Mcdurry, Barton dan Chappel memiliki pendapat yang dikutip oleh Stillman II dalam Keban (2014 : 5), menjelaskan administrasi publik sebagai suatu kegiatan berupa sebuah kegiatan yang dilaksanakan oleh lembaga pemegang kekuasaan pada sebuah negara, pada pendapat ini lebih menjelaskan secara spesifik pada hal terlibatnya anggota atau orang dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Pendapat ini selaras dengan pendapat Federick A.Cleveland dalam Widanti (2022 : 21) bahwa administrasi publik memiliki peran penting didalam kegiatan pemberdayaan sosial dan menciptakan suasana demokrasi, administrasi publik juga diciptakan untuk melakukan tindakan pelayanan kepada masyarakat sehingga manfaat pada administrasi publik ini dapat dirasakan langsung oleh masyarakat apabila pemerintah menerapkan sikap profesionalismenya, menggunakan pedoman efektif dan efisien pada setiap kegiatan, dan lebih baik lagi apabila

pemerintah dapat melakukan kegiatan memberi pemahaman kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat menyetujui secara tidak menyeluruh mengenai tanggungjawab administrasi publik tersebut, dan membentuk sebuah *organized democracy*.

Menurut Pasolong dalam Widanti (2022 : 24), administrasi publik adalah kegiatan yang dapat dilihat sebagai bentuk kolaborasi yang dilakukan oleh orang – orang yang membentuk kelompok atau sebuah badan organisasi yang bertujuan menjalankan tugas – tugas pemerintahan sehingga dapat melakukan kegiatan pemenuhan keperluan masyarakat yang dinilai efektif dan efisien.

Menurut Hughes dalam Widanti (2022 : 24), administrasi publik dapat diartikan sebagai kegiatan yang didalamnya terdapat tindakan memberikan pelayanan yang ditujukan kepada publik atau tindakan yang dilakukan pelayan publik dalam rangka untuk melaksanakan sebuah kebijakan yang didapat melalui pihak lain.

Melalui statement yang disampaikan beberapa ahli, maka kesimpulannya yaitu administrasi publik dapat di artikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menjalankan salah satu fungsi pemerintahan yaitu melakukan pemberdayaan dan pelayanan kepada publik atau masyarakat.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Adanya perubahan dan perkembangan mengenai disiplin ilmu dapat ditelusuri dengan mengkaji pergeseran paradigmanya. Menurut Kuhn dalam Keban (2014 : 31) paradigma diartikan sebagai sebuah cara memandang sesuatu hal yang didalamnya terdapat nilai, cara - cara, dan prinsip dasar, atau cara mengatasi sebuah masalah yang digunakan oleh sekelompok orang atau masyarakat yang memiliki tingkat rasionalitas tertentu pada kurun waktu yang tidak bisa ditentukan. Pendapat ini dapat berubah karena adanya kepercayaan yang diikut oleh sekelompok orang tersebut sudah bersifat krisis atau *anomalies* sehingga sekelompok orang tersebut mulai mencari cari padang baru yang lebih rasional dan menemukan paradigma baru.

Menurut Nicolas Henry dalam Keban (2014 : 31) bahwa pergeseran cara pandang atau paradigma ini juga terjadi pada ilmu administrasi publik yang terjadi karena kondisi *anomalies*. Pergeseran paradigma dalam administrasi publik sudah dilakukan lebih dari satu kali pergeseran yang didalamnya berisi pergantian cara pandang dari yang lama menjadi yang terbaru. Lebih spesifiknya Henry menjelaskan bahwa terdapat 6 pergeseran paradigma dalam administrasi publik, yaitu sebagai berikut :

1. Paradigma 1 (1900 – 1926) “paradigma dikotomi politik dan administrasi”

Beberapa tokoh – tokoh yang terkenal didalam paradigma dikotomi politik dan administrasi ini adalah Frank J.Goodnow dan Leonard D.White. Salah satu tokoh yaitu Goodnow berpendapat didalam tulisanya yang memiliki judul “Politics and Administration” pada tahun 1900 yang didalamnya membahas mengenai politik diwajibkan memiliki penekanan dalam membuat kebijakan atau ekspresi yang merupakan keinginan rakyat, sedangkan administrasi lebih ditekankan pada bagaimana penerapan atau implementasi yang dilakukan terhadap kebijakan tersebut. Kedua hal tersebut dapat merupakan pemisahan dari perwujudan antara lembaga legislatif (menampung aspirasi rakyat), eksekutif (Perwujudan implementasi dari aspirasi tersebut) dan yudikatif (membantu legislaif dalam rangka penentuan sebuah tujuan). Kekurangan dalam paradgima ini yaitu difokuskan pada suatu hal “locus” yaitu *government bureaucracy*, sehingga menyebabkan fokus pengembangan yang dilakukan dalam admnistrasi publik tidak diperhatikan secara rinci.

2. Paradigma 2 (1927 – 1937) “paradigma prinsip – prinsip administrasi”

Tokoh - tokoh yang berpengaruh pada paradgima ini yaitu Willoughby, Gullick & Urwick yang merupakan buah dari tokoh – tokoh dalam ilmu manajemen seperti Fayol dan Taylor. Pada intinya tokoh – tokoh tersebut mendefinisikan sebuah nilai dasar yang menjadi prinsip sebagai focus dalam administrasi publik yang dituangkan didalam konsep POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, and Budgeting*). Konsep

tersebut oleh tokoh – tokoh diatas dianggap sebagai sebuah konsep yang bersifat fleksibel dan universal sehingga dapat diimplementasikan dimana saja dan kapan saja. Namun, kekurangan pada paradigma ini yaitu tidak adanya penekanan terhadap locus dari administrasi itu sendiri karena mereka memiliki pendapat kalau prinsip – prinsip itu dapat diimplementasikan secara luas sehingga dapat juga di implementasikan di dalam organisasi pemerintah sehingga penekanan fokus lebih tinggi daripada locus.

3. Paradigma 3 (1950 – 1970) “paradigma administrasi negara sebagai ilmu politik”

Pada paradigma ini terdapat 2 tokoh yang berbeda mengenai cara pandangnya terhadap politik dan administrasi yaitu Morstein – Marx yang memiliki pendapat mengenai dilakukannya diferensiasi antara politik dan administrasi merupakan sebuah hal yang mustahil untuk dilakukan. Sedangkan Herbert Simon yang memiliki pendapat mengenai inkonsisten prinsip – prinsip dari administrasi dan beranggapan mengenai administrasi negara bukan sesuatu hal yang dapat digunakan secara luas , tetapi selalu disebabkan oleh nilai – nilai tertentu. Pada implementasinya kedua hal tersebut berlaku menurut John Gauss beliau menegaskan bahwa teori dari administrasi publik ini berkesinambungan dengan teori politik. Hal ini mengakibatkan munculnya sebuah paradigma baru yang menganggap administrasi publik sebagai ilmu politik yang lokusnya yaitu birokrasi pemerintahan, namun fokusnya menjadi tidak jelas karena prinsip – prinsip pada administrasi publik masih megandung banyak kelemahan. Pada masa itu orang – orang yang memiliki pendapat bahwa prinsip didalam administrasi publik masih tidak jelas belum memberikan jalan keluar sehingga administrasi publik mengalami krisis identitas karena ilmu politik dianggap ilmu yang paling mendominasi didalam administrasi publik.

4. Paradigma 4 (1956 – 1970) “administrasi publik sebagai ilmu administrasi”

Pada paradigma ini mengembangkan prinsip – prinsip manajemen dari paradigma sebelumnya secara ilmiah dan lebih mendalam, sehingga menghasilkan konsep yang menjadi fokus baru dalam paradigma ini yaitu perilaku organisasi, analisis manajemen, metode kualitatif, analisis sistem dan sebagainya. Pada paradigma ini terdapat 2 arah yang dijadikan sebagai pokok pikirannya yaitu berdasarkan dalam berkembangnya ilmu administrasi murni yang di dukung dengan ilmu psikologi sosial dan berdasarkan kebijakan publik. Semua hal tersebut tidak hanya dapat di implementasikan dengan dunia bisnis, tapi juga administrasi publik dan hal ini menyebabkan locus yang kurang rasional atau tidak tepat.

5. Paradigma 5 (1970 – 1990) “administrasi publik sebagai administrasi publik”

Pada bagian ini paradigma sudah dalam kondisi menggunakan locus dan fokus yang rasional dan konkret, fokusnya terdapat teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik. Sedangkan locusnya terdapat di hal – hal yang tidak sesuai dengan apa yang direncanakan dan berbagai kepentingan publik.

6. Paradigma 6 (1990 – sekarang) “*Governance*”

Paradigma ini memiliki fokus pada prosedur proses yang dilakukan didalam sebuah birokrasi pemerintah ketika masyarakat memiliki kepentingan publik. Pemerintah harus mampu memiliki sifat partisipatif dalam mewujudkan kepentingan bersama.

Berdasarkan dua paradigma di atas, paradigma yang sesuai dengan penulisan ini yaitu paradigma ke 6 yang disebut juga paradigma *governance* . Di dalamnya berfokus pada prosedur yang dilakukan didalam birokrasi pemerintah ketika masyarakat memiliki kepentingan publik dan juga pemerintah harus memiliki kepentingan publik. Hal ini selaras dengan penelitian ini karena masyarakat mengeluhkan mengenai masalah dokumen kependudukan sehingga pemerintah mengeluarkan sebuah inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital untuk menyelesaikan masalah tersebut.

1.6.4 Manajemen Publik

Pada manajemen publik terdapat konsep dasar dari manajemen itu sendiri di dalamnya. Menurut Shafritz dan Russel dalam Keban (2014 : 92) manajemen memiliki korelasi dengan tanggungjawab seseorang dalam keberjalanan sebuah organisasi, dan segala hal yang terjadi didalam mengelola organisasi tersebut dengan memanfaatkan sumberdaya sehingga sebuah tujuan organisasi dapat tercapai.

Menurut Donovan dan Jackson dalam Keban (2014 : 92) memandang manajemen sebagai sesuatu kegiatan yang dilakukan didalam sebuah hierarki pada organisasi tertentu yang dimaksudkan sebagai serangkaian tugas atau keterampilan. Manajemen sendiri memiliki tipe khusus salah satunya adalah mengenai manajemen publik.

Menurut Overman dalam Keban (2014 : 92) manajemen publik adalah sebuah ilmu indisipliner yang didalamnya terdiri dari elemen – elemen organisasi atau sebuah lembaga secara umum dan kolaborasi dari berbagai macam fungsi manajemen yaitu POAC yang didalamnya terdapat unsur seperti manusia, keuangan, informasi, dan politik.

Menurut Wilson dalam Keban (2014 : 100) berpendapat bahwa terdapat empat studi administrasi publik yang ada didalam manajemen publik hingga sekarang yaitu :

1. Pemerintah yang berperan sebagai pelaku utama dari sebuah organisasi
2. Eksekutif menjadi fungsi utama
3. Identifikasi terhadap cara – cara dan pengoptimalan manajemen menjadi hal yang utama dari berkembangnya kompetensi administrasi
4. Metode perbandingan yang merupakan sebuah metode untuk studi ataupun mengembangkan hal hal dalam bidang administrasi publik.

Pada pendapat dari para tokoh – tokoh diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen publik adalah proses yang didalamnya terdapat

usaha pencapaiannya suatu tujuan menggunakan sumber daya organisasi dan dalam lingkup pemerintahan sebagai seting utama.

1.6.5 Inovasi

Menurut E.M Rogers (1983 : 11) Inovasi adalah sebuah konsep yang di dalamnya terdapat temuan baru, praktik atau suatu hal yang dianggap oleh individu sebagai hal baru. Hal baru gagasan yang dirasakan seseorang menjadi penentu responnya pada gagasan tersebut. Jika hal baru tersebut menunjukan hal yang baru bagi seseorang dapat dikatakan bahwa hal tersebut bisa disebut suatu inovasi.

Menurut Beck dan Whistler dalam Prabowo,dkk.(2022 : 19), dikatakan bahwa inovasi merupakan perwakilan dari sebuah kebaruan, karena inovasi selalu berhubungan pada hal baru bagi seseorang atau bahkan lembaga atau masyarakat yang merasakan. Dalam kebaruan ini dapat diartikan bahwa inovasi melakukan penerapan atau kreasi dari sesuatu yang telah ada dan menjadi sesuatu yang baru.

Menurut Urabe dalam Prabowo,dkk. (2022 : 20) inovasi merupakan kegiatan menemukan penemuan baru dan dalam penerapannya memiliki output sesuatu yang baru berupa produk, metode, atau layanan inovasi yang melewati proses panjang dalam organisasi mulai dari pengambilan keputusan hingga penerapannya.

Menurut Suwarno (2008 : 10) sebuah inovasi dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu sebagai berikut :

- Pengetahuan baru, inovasi merupakan sesuatu hal yang lahir dari pengetahuan baru di masyarakat. Ini merupakan faktor penting didalam terwujudnya sebuah inovasi.
- Cara baru, Inovasi bisa dijelaskan berupa metode baru untuk seseorang atau sekelompok orang dengan tujuan terpenuhinya kebutuhan sehingga dapat menyelesaikan persoalan tertentu.
- Objek baru, inovasi dapat dijadikan sebuah objek bagi adopternya, objek ini dapat berupa hal yang terlihat maupaun tidak terlihat.

- Teknologi baru, sebuah inovasi pasti memiliki ciri dengan adanya kemajuan teknologi, indikator sebuah inovasi berhasil melalui fitur – fitur yang ada dapat dikenali oleh penggunaanya.
- Penemuan baru, Inovasi adalah sebuah produk yang dibuat melalui unsur kesengajaan dan dengan penuh kesadaran sehingga inovasi selalu identik dengan penemuan baru.

Menurut King dan Anderson dalam Syafarudin (2012 : 33) inovasi memiliki ciri – ciri sebagai berikut :

- Suatu inovasi adalah hasil yang bisa dipandang melalui proses atau hasil pada sebuah organisasi.
- Suatu inovasi wajib bersifat baru dalam hal latar sosial yang diperkenalkan terhadap organisasi.
- Suatu inovasi memiliki tujuan bukan hanya bersifat sesaat atau sementara
- Suatu inovasi tidak termasuk dalam perubahan yang dilakukan secara berulang .

Menurut Suwarno (2008 : 13) sebuah inovasi akan mengalami beberapa siklus pengembangan inovasi. Ketika sebuah masalah di masyarakat muncul maka akan muncul pula sebuah inovasi. Proses berkembangnya sebuah inovasi umumnya akan memiliki tahap sebagai berikut :

- Kebutuhan atau masalah, hal ini berarti mengidentifikasi masalah atau kebutuhan yang bisa dilakukan melalui kegiatan politik dengan masalah sosial menjadi hal yang utama pada sebuah penelitian
- Riset dasar dan aplikatif, dalam inovasi tidak terlepas dengan teknologi sebagai kebutuhan dari inovasi. Teknologi memiliki dua hal penting yaitu *hardware* dan *software*. Mayoritas inovasi teknologi dibuat melalui penelitian dasar atau penelitian murni. Dalam penelitian dasar penerapan pengetahuan pada masalah praktis tidak menjadi tujuan utamanya, sedangkan penelitian aplikatif dilakukan untuk menyelesaikan masalah praktis.

- Pengembangan, hal ini dilakukan untuk menerapkan cara - cara baru ke dalam bentuk yang sudah direncanakan sehingga dapat memecahkan masalah mengenai apa yang dibutuhkan oleh pengguna.
- Komersialisasi, dalam ranah publik hal ini dapat dicontohkan sebagai tahap penyebaran dari produk inovasi tetapi tanpa melibatkan hal yang berkaitan dengan komersial.
- Difusi dan adopsi, pada hal ini inovasi sudah hadir di tengah – tengah masyarakat, sehingga masyarakat dapat menentukan ingin melakukan adopsi pada inovasi atau tidak.
- Konsekuensi, ini merupakan tahap akhir yang di dalamnya terdapat proses mengidentifikasi akhir apakah masalah yang ada di awal melakukan inovasi sudah terjawab atau belum

Menurut Soleh Mohammad dalam Algamar (2015) membagi inovasi ke dalam beberapa jenis yaitu :

- Inovasi Proses, sebuah proses melalui tahap – tahap akan mempercepat sebuah sistem produksi dan pemberian layanan jika dilakukan dengan baik
- Inovasi metode, hal ini dilakukan dengan membuat produk baru pada metode pengelolaan suatu hal, contohnya pada dunia kesehatan dapat dilakukan inovasi dengan pemberian cara pengobatan kepada konsumen.
- Inovasi struktur organisasi, individu akan dapat berinteraksi satu dengan yang lain secara leluasa apabila struktur organisasi di design secara lentur dan tidak kaku, sehingga hal tersebut dapat menciptakan pengetahuan guna membuat gagasan baru
- Inovasi pada hubungan – hubungan bisnis menyebabkan tidak adanya identifikasi peran konsumen dan produsen sehingga harga menjadi tinggi, Namun dengan inovasi dalam hubungan bersama eksternal maka akan banyak menguntungkan perusahaan.
- Inovasi strategi, berubahnya orientasi bisnis pada sebuah sistem yang memproteksi produk dalam negeri dari suatu negara dengan menjadi anggota organisasi pasar bebas adalah suatu bentuk inovasi strategi.

- Inovasi pola pikir, hal ini berguna untuk membuat seseorang atau individu menggunakan pola pikir yang bertujuan untuk menghadapi masalah yang akan terjadi.
- Inovasi produk, pada konsep ini dapat terjadi karena seseorang yang menggunakan produk menginginkan sesuatu yang baru dari produk tersebut.
- Inovasi pelayanan, kegiatan pelayanan merupakan sesuatu yang penting dalam konsep barang dan jasa.

Pendapat yang dijelaskan oleh tokoh – tokoh diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi adalah sebuah gagasan atau ide yang dianggap oleh seseorang itu merupakan hal yang baru dirasakan dan sesuatu yang telah di modifikasi menjadi lebih baru. Inovasi juga memiliki ciri – ciri salah satunya adalah bahwa suatu inovasi memiliki tujuan tidak hanya konsep yang sesaat, selain itu inovasi ini ada ketika sebuah masalah muncul dan berusaha di selesaikan. Inovasi sendiri dapat terjadi di berbagai macam organisasi publik maupun private.

1.6.6 Difusi Inovasi

Menurut Rogers (1983 : 5) difusi merupakan tahap – tahap yang dilalui sebuah inovasi yang mengalami proses penyebaran menggunakan saluran komunikasi tertentu, melewati jangka waktu tertentu, dan berada di dalam sistem sosial tertentu. Ini merupakan jenis komunikasi yang bersifat khusus, didalamnya terdapat ide – ide yang harus di sampaikan. Adanya revolusi sosial dapat dikatakan sebagai difusi, karena ketika konsep - konsep baru di temukan, disebarkan, diadopsi, ditolak atau diterima, hal itu lah yang menimbulkan adanya perubahan sosial. Dapat disimpulkan bahwa elemen difusi inovasi yaitu, inovasi, saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial. Elemen – elemen difusi inovasi dijelaskan sebagai berikut :

1. Inovasi

Menurut Rogers (1983 : 11) inovasi adalah sebuah temuan baru dapat berupa metode – metode atau objek yang dianggap individu atau unit adopsi lainnya. Kebaruan ide atau gagasan tersebut dikatakan inovasi tergantung pada penerimaan individu, apabila individu menerima maka dapat dikatakan bahwa itu merupakan inovasi. Didalam sebuah inovasi juga terdapat karakteristik inovasi yang dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Keunggulan relatif, diartikan sebagai sebuah konsep yang menjelaskan apakah sebuah inovasi memiliki keuntungan dari inovasi yang sudah ada.
- 2) Kompatibilitas, hal ini dijelaskan dengan suatu inovasi memiliki sifat yang konsisten dengan nilai – nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan masyarakat sebagai pihak yang merasakan sebuah inovasi secara langsung. Sebuah ide yang tidak sesuai dengan norma dan nilai yang berlaku di masyarakat maka dapat dikatakan inovasi tersebut tidak dapat diadopsi secara cepat oleh masyarakat sebagai inovasi yang kompatibel.
- 3) Kompleksitas, ini dapat diartikan sebagai sejauh mana sebuah inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan diterapkan oleh masyarakat. Semakin masyarakat merasa rumit menjalankan sebuah inovasi maka inovasi tersebut akan semakin susah untuk tersebar di masyarakat.
- 4) *Trialability*,sejauh mana sebuah inovasi dapat di uji cobakan secara terbatas. Ide – ide baru yang dapat di uji coba oleh masyarakat umumnya lebih dapat diadopsi dibandingkan inovasi yang tidak dapat dibagi.
- 5) *Observability*, yaitu sejauh mana suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Semakin individu mudah untuk melihat inovasi tersebut, maka semakin mudah pula individu tersebut untuk mengadopsi inovasi.

2. Saluran Komunikasi

Menurut Rogers (1983 : 17) komunikasi adalah proses dimana individu yang terlibat dalam komunikasi dapat saling menciptakan dan berbagi informasi satu sama lain dengan tujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Komunikasi masuk ke dalam difusi karena difusi merupakan

kegiatan pertukaran informasi yang didalamnya terdapat kegiatan pertukaran ide – ide antara satu orang ke orang yang lain.

3. Waktu

Elemen ini merupakan paling penting didalam sebuah proses difusi inovasi. Waktu adalah konsep yang jelas dari sebuah komunikasi. Waktu terlibat pada tahap keputusan inovasi, inovasi, dan tingkat adopsi dari inovasi. Penjelasan sebagai berikut :

- Proses keputusan inovasi adalah tahap yang ada didalam seseorang individu yang menjadi aktor adopsi didalam sebuah inovasi dari tahap pengetahuan sampai dengan tahap ingin menggunakan atau tidak pada sebuah inovasi. Pada tahap proses keputusan inovasi ini diklasifikasikan ke dalam beberapa tahap pada tahap pengetahuan individu mendapatkan informasi mengenai inovasi tersebut mulai dari manfaat hingga cara menggunakan inovasi, sedangkan pada tahap persuasi dan keputusan, seorang individu lebih cenderung mencari evaluasi pada inovasi sehingga memperoleh informasi berkaitan dengan hal – hal yang menjadi sebuah akibat dari adanya inovasi tersebut. Selanjutnya yang terakhir adalah tahap pengambilan keputusan yang didalamnya berisi
- Inovasi, sejauh mana individu dapat mengadopsi sebuah inovasi yang relatif lebih awal dibandingkan anggota sistem sosial lain. Adapun 5 kategori pengadopsi berdasarkan unsur inovasi pada waktu yaitu pelaku inovasi, adopter awal, mayoritas awal, mayoritas akhir, dan perlahan.
- Tingkat adopsi, cepat atau lambatnya sebuah inovasi dapat diterima oleh suatu sistem sosial.

4. Sistem Sosial

Sistem sosial adalah sekumpulan unit – unit yang memiliki hubungan saling terkait dan terlibat yang di dalamnya terdapat kegiatan pemecahan masalah untuk mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan teori tersebut maka yang akan diambil untuk teori pada penelitian ini adalah bagian difusi inovasi yang didalamnya terdapat karakteristik yang dapat dijadikan atribut inovasi yaitu keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, *trialability*, *observability*.

1.6.7 Atribut Inovasi Menurut Rogers

Atribut inovasi yang disampaikan oleh Rogers (1983 : 213) bahwa adapun karakteristik atau atribut inovasi yang memengaruhi penerimaan sebuah inovasi yaitu sebagai berikut :

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*), artinya sejauh mana sebuah inovasi dianggap memberi keuntungan kepada pemaikainya atau penerima inovasi tersebut. Tingkat keuntungan ini dapat diukur dengan indikator seperti nilai ekonominya, faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau memiliki komponen yang sangat penting. Pada tahap ini memiliki konsep bahwa semakin menguntungkan seseorang dalam merasakan inovasi ini maka akan semakin cepat tersebarnya inovasi.
2. Kompatibilitas/Kesesuaian (*compatibility*), artinya tingkat yang menunjukkan kesesuaian antara inovasi dengan nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan dari penerima inovasi. Mengapa demikian, karena inovasi yang tidak sesuai dengan nilai dan norma atau kebutuhan masyarakat maka akan lambat diterima oleh masyarakat dan begitu pula sebaliknya.
3. Kerumitan (*complexity*), artinya tingkat yang menunjukkan kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi tersebut kepada penerima inovasi. Sebuah inovasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh penerimanya akan lebih cepat tersebar dibandingkan yang sulit dipahami.
4. Kemampuan di uji cobakan atau kemungkinan dicoba (*trialability*) , artinya sejauh mana inovasi tersebut dapat dicoba oleh penerima inovasi, apabila inovasi ingin cepat tersebar maka suatu inovasi harus menunjukkan keunggulannya. Oleh karena itu sebuah inovasi juga harus melewati proses uji di masyarakat.

5. Kemampuan untuk diamati atau kemudahan diamati (*observability*), artinya mudah atau tidaknya melakukan pengamatan dari sebuah inovasi.

1.6.8 Faktor Sukses Inovasi

Menurut Bugge,dkk (2018) didalam inovasi terdapat beberapa faktor yang menjadi faktor sukses dari inovasi tersebut yaitu :

1. Tata kelola inovasi, hal ini diartikan dengan metode pengelolaan serta kemampuan sebuah organisasi publik berhubungan dengan peran pemerintah mengenai proses pembuatan suatu inovasi yang didalamnya terdapat peraturan sebagai dasar terbentuknya inovasi serta cara pengelolaan manajemen sehingga sebuah inovasi dapat berjalan.
2. Sumber ide untuk inovasi, artinya sumber dari konsep baru yang ada didalam metode pembentukan inovasi terdiri dari menciptakan pelayanan, keputusan, tujuan dan konsep baru. Usaha yang dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menciptakan sebuah konsep baru dari sebuah inovasi dapat muncul melalui lingkungan di dalam ataupun di luar organisasi kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan kondisi organisasi.
3. Budaya inovasi, artinya sebuah kebiasaan ataupun nilai yang dianut oleh sebuah organisasi. Inovasi dapat dilakukan oleh aparatur melalui dukungan dan pengalaman seorang pemimpin untuk menangani risiko yang diterima dalam sebuah inovasi
4. Kemampuan dan alat, hal ini dapat diartikan sebagai faktor yang menentukan keberhasilan sebuah inovasi karena berhubungan dengan kemampuan pelaksana mengenai metode yang digunakan dalam menjalankan inovasi terutama berhubungan dengan teknologi informasi, dalam hal ini usaha pelatihan dinilai penting agar setiap aparatur pelaksana untuk meminimalisir terjadinya risiko.
5. Tujuan, hasil, pendorong, dan hambatan, pada bagian ini didalamnya terdapat usaha mencapai tujuan inovasi, faktor yang terbentuk sebagai

indikator pendorong pembentukan inovasi serta hambatan yang terjadi selama penerapan inovasi.

6. Mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal, dimensi ini memperlihatkan cara yang akan digunakan dalam membuat sebuah inovasi dari organisasi dalam mengumpulkan informasi yang dapat dijadikan sebagai pedoman dalam menentukan jenis inovasi.

Berdasarkan faktor sukses inovasi di atas, pada penelitian ini menggunakan indikator ke 5 bahwa didalam sebuah inovasi terdapat faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi penerapan inovasi tersebut.

1.6.9 Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi

Menurut Rogers (Hafiz, dkk. (2019)) Inovasi memiliki faktor pendorong dan penghambatnya yaitu sebagai berikut :

1. Karakteristik inovasi (produk)

Sebuah produk yang berupaa inovasi akan semakin mudah diterima oleh masyarakat jika memiliki manfaat atau keuntungan yang didapat oleh masyarakat, hal ini dapat diartikan inovasi yang baru diciptakan akan memiliki nilai daya tarik jika memiliki keunggulan dari inovasi sebelumnya.

2. Saluran komunikasi (kesesuaian)

Sebuah inovasi dapat memanfaatkan saluran komunikasi untuk melakukan penyebaran ke masyarakat atau ke konsumen. Dengan hal ini pemanfaatan saluran komunikasi akan sangat menentukan bagaimana sebuah inovasi menyebar ke masyarakat sebagai konsumen, hal tersebut dapat dicapai apabila perusahaan atau organisasi memanfaatkan saluran komunikasi melalui media masa secara luas dan interpersonal.

3. Upaya perubahan dari agen

Agen yang dimaksud ialah sebuah organisasi harus mampu dalam melakukan indentifikasi secara benar mengenai opinion leader yang akan digunakan dan mampu melibatkannya sebagai agen untuk mempunyai konsumen atau masyarakat dalam menerima dan menggunakan produk baru (inovasi).

4. Sistem sosial

Sistem sosial dari sebuah inovasi memegang peranan yang cukup penting seperti tingkat adopsi dari masyarakat itu sendiri. Masyarakat modern biasanya memiliki tingkat adopsi inovasi yang cukup tinggi dibanding masyarakat tradisional. Masyarakat modern lebih memandang perubahan sebagai sesuatu yang positif dan umumnya menghargai terhadap pendidikan dan ilmu pengetahuan, memiliki pandangan yang baik dengan dunia luar dan mudah berinteraksi dengan orang-orang di luar kelompoknya, sehingga mempermudah masukan penerima konsep baru dalam sistem sosial.

1.6.10 Aplikasi Identitas Kependudukan Digital

Menurut Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 mengenai Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital , yang dimaksud dengan Identitas Kependudukan Digital adalah sebuah aplikasi yang didalamnya memuat dokumen kependudukan seperti KTP – EL berbentuk digital yang dimuat dalam Identitas Kependudukan Digital yang merepresentasikan penduduk dalam aplikasi digital yang melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk dan memastikan bahwa identitas tersebut merupakan orang yang bersangkutan. Menurut Pasal 14 Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, tujuan dari Identitas Kependudukan digital adalah :

- Mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai sistem online kependudukan
- Meningkatkan pemanfaatan sistem online kependudukan bagi penduduk
- Mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital
- Mengamankan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital melalui sistem autentifikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data

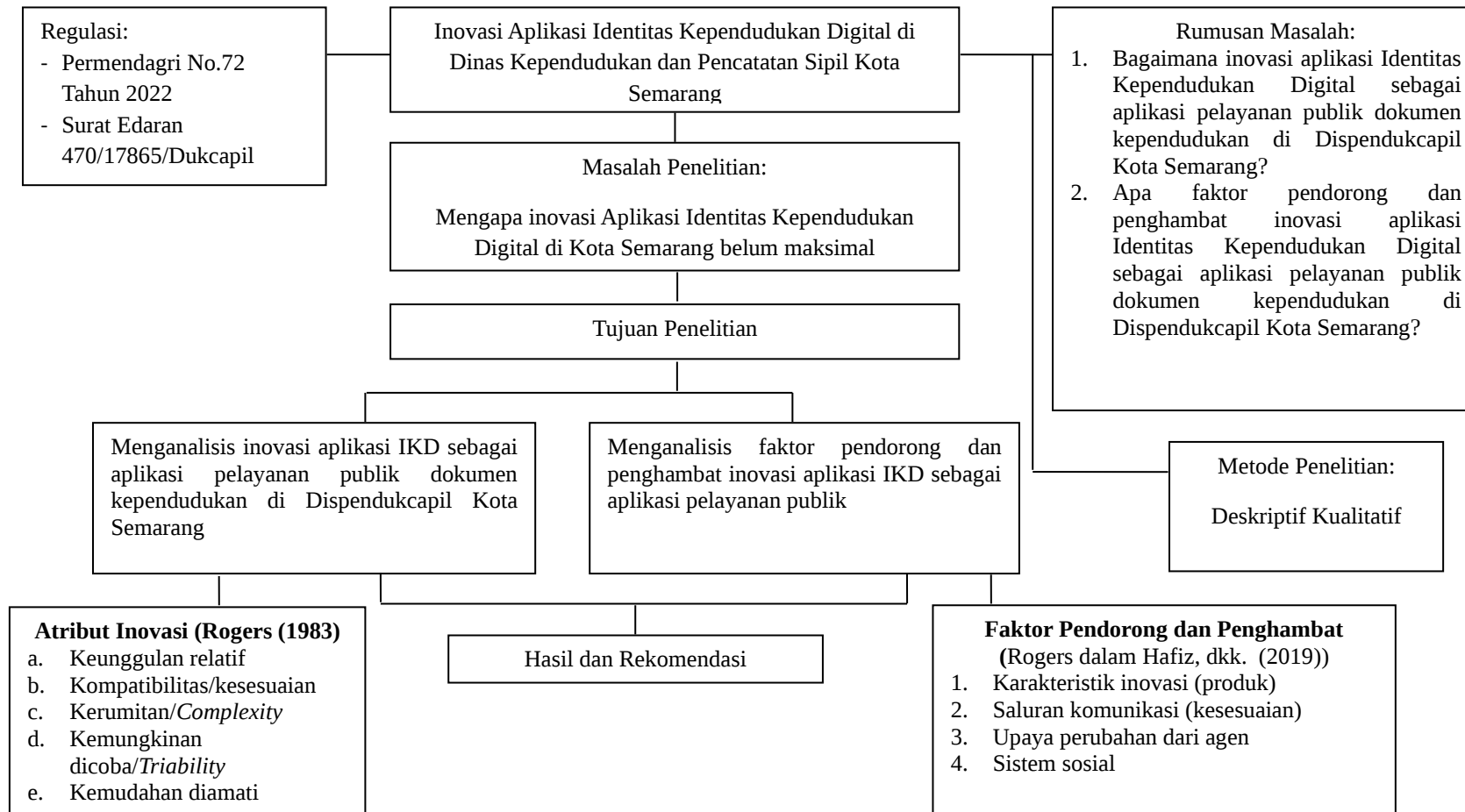
Disamping itu, Identitas Kependudukan Digital mempunyai fungsi untuk:

- Pembuktian identitas, dilakukan melalui verifikasi data identitas untuk pembuktian atas kepemilikan Identitas Kependudukan Digital

- Autentifikasi identitas, dilakukan melalui verifikasi biometrik, data identitas, kode verifikasi, dan QR code untuk pembuktian pemilik Identitas Kependudukan Digital
- Otorisasi identitas, yaitu hak otorisasi pemilik Identitas Kependudukan Digital terhadap data Identitas Kependudukan Digital untuk dapat diakses oleh pengguna data

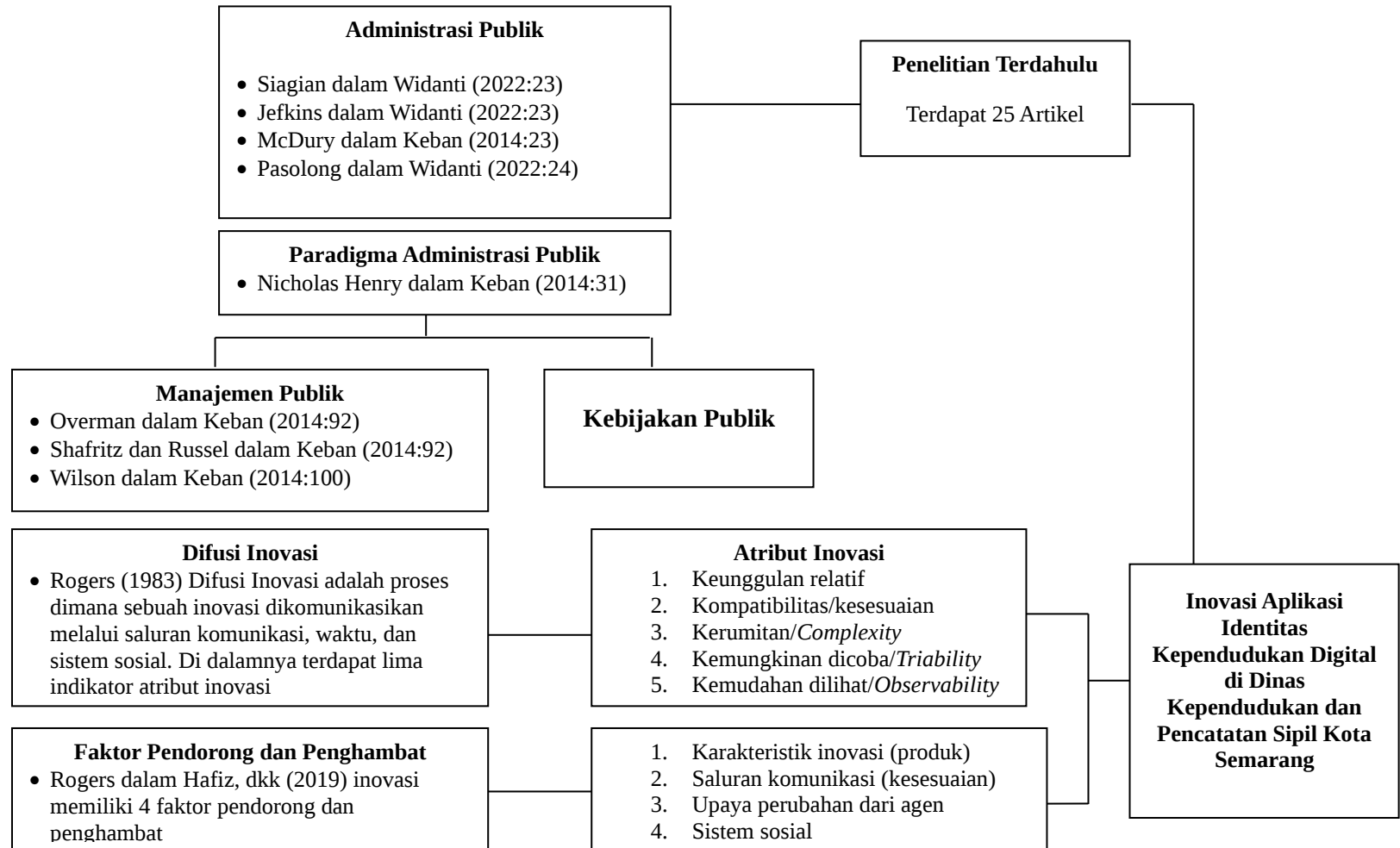
Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital ini dilakukan oleh Menteri, selain itu didalam aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) terdapat dokumen lain selain KTP – El yaitu biodata penduduk, kartu keluarga, surat keterangan kependudukan, dan akta pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan. Aplikasi ini dapat di akses oleh semua penduduk yang sudah memiliki KTP – EL dan memiliki gawai pintar.

1.7 Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 1.9 Kerangka Pikir Penelitian

1.8 Kerangka Berpikir Teori



Gambar 1.10 Kerangka Berpikir Teori

1.9 Operasionalisasi Konsep

1.9.1 Inovasi

inovasi merupakan sebuah gagasan atau ide yang dianggap oleh seseorang itu merupakan hal yang baru dirasakan dan sesuatu yang telah di modifikasi menjadi lebih baru. Inovasi juga memiliki ciri – ciri salah satunya adalah bahwa suatu inovasi memiliki tujuan tidak hanya konsep yang sesaat, selain itu inovasi ini ada ketika sebuah masalah muncul dan berusaha diselesaikan. Inovasi sendiri dapat terjadi di berbagai macam organisasi publik maupun private. Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat diakses oleh masyarakat yang sudah memiliki KTP -EL dan memiliki gawai pintar

1.9.2 Aplikasi Identitas Kependudukan Digital

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi aplikasi pelayanan yang diterbitkan oleh kementrian dalam negeri yang pada intinya memiliki tujuan untuk mempermudah pelayanan dokumen pendudukan dengan memiliki data kependudukan di aplikasi, yaitu KTP – EL, kartu keluarga, biodata penduduk, surat keterangan kependudukan, dan akta pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan perundangan. Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat diakses oleh masyarakat yang sudah memiliki KTP -EL dan memiliki gawai pintar.

1.9.3 Inovasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital

Pada inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital ini menggunakan teori atribut inovasi yang memiliki arti yaitu sebuah unsur unsur yang berada didalam sebuah difusi inovasi atau penyebaran sebuah inovasi yang berbicara mengenai bagaimana karakteristik dari inovasi yang akan ditujukan kepada masyarakat, gejala yang diamati yaitu :

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*)

Adapun fenomena yang akan diteliti yaitu :

- Manfaat yang didapat oleh pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam hal pelayanan kependudukan Di Kota Semarang dibanding inovasi sebelumnya.
 - Kenyamanan yang diperoleh oleh pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).
 - Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).
 - Dinilai dari kecepatan bekerja aplikasi IKD dalam memberikan pelayanan dokumen kependudukan
 - Nilai prestise yang dirasakan masyarakat
2. Kompatibilitas/Kesesuaian (*compatibility*)
Adapun fenomena yang akan diteliti yaitu :
 - Dinilai dari kesesuaian yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat
 - Dinilai dari kesesuaian sebuah nilai dan norma di masyarakat
 3. Kerumitan (*complexity*)
Adapun fenomena yang akan diteliti yaitu :
 - Kemudahan dalam menggunakan dan memahami aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).
 4. Kemampuan di uji cobakan atau kemungkinan dicoba (*trialibility*)
Adapun fenomena yang akan diteliti yaitu :
 - Uji coba aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).
 5. Kemampuan untuk diamati atau kemudahan diamati (*observability*)
Adapun fenomena yang akan diteliti yaitu :
 - Kemudahan masyarakat mendapatkan informasi mengenai aplikasi Identitas Kependudukan Digital
 - Sejauh mana aplikasi ini memiliki kemudahan dalam mengamati pelayanan

1.9.4 Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi

Adapun faktor pendorong dan penghambat diterapkannya aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Semarang, sebagai berikut:

1. Karakteristik inovasi (produk)

Adapun fenomena yang akan diteliti yaitu :

- Karakteristik dari aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

2. Saluran komunikasi (kesesuaian)

Adapun fenomena yang akan diteliti yaitu :

- Cara Dispendukcapil Kota Semarang memanfaatkan saluran komunikasi dalam menyebarkan informasi mengenai aplikasi IKD

3. informasi mengenai aplikasi IKD Upaya perubahan dari agen

Adapun fenomena yang akan diteliti yaitu :

- Upaya perubahan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setelah munculnya aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)
- Pengaruh perubahan dari agen pada penyebaran inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

4. Sistem Sosial

Adapun fenomena yang diteliti yaitu :

- Respon masyarakat pada munculnya aplikasi Identitas Kependudukan Digital
- Pengaruh dan kondisi sistem sosial dalam persebaran aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

1.10 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2019 : 2) metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah yang dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan sebuah data dan data tersebut memiliki manfaat serta tujuan tertentu. Penjelasan cara ilmiah yaitu kegiatan yang didasarkan pada karakteristik keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional dapat diartikan sebagai kegiatan penelitian yang didasarkan pada metode - metode yang masuk akal, empiris yaitu metode – metode yang digunakan pada penelitian dapat diamati dan terlihat oleh seseorang, dan yang terakhir sistematis artinya tahap – tahap yang digunakan dalam penelitian bersifat logis. Pada bagian ini menjelaskan bagaimana langkah – langkah dalam melakukan penelitian yang berguna untuk mencari jawaban dari masalah yang akan diteliti.

1.10.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian deskriptif kualitatif digunakan di dalam penelitian ini. Metode penelitian deskriptif kualitatif dipilih guna memberikan deskripsi pada masalah yang akan diteliti secara komprehensif. Menurut Sugiyono (2019 : 16) penelitian kualitatif bisa diartikan sebagai metode penelitian baru, hal tersebut dikarenakan popularitasnya belum lama.

Menurut Moleong dan Nasution (2023 : 34) penelitian kualitatif adalah penelitian yang berguna guna mendapatkan pemahaman mengenai sebuah realita yang didalamnya terdapat konsep mengenai hal - hal yang dirasakan oleh subjek penelitian contohnya seperti perbuatan, persepektif, dorongan, perlakuan dan lain sebagainya, disusun dengan cara membuat deskripsi berbentuk susunan kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode ilmiah.

Menurut Saryono dalam Nasution (2023 : 34) penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk melakukan analisis, mengidentifikasi, melakukan visualisasi, dan mendeskripsikan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

Peneliti didalam melakukan penelitian menggunakan metode kualitatif dengan tujuan peneliti dapat menjelaskan dengan bentuk deskripsi mengenai fenomena – fenomena pada teori, serta objek penelitian yang telah dipilih oleh peneliti yaitu mengenai inovasi pada pelayanan kependudukan melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dispendukcapil Kota Semarang. Diharapkan dengan metode kualitatif peneliti dapat menemukan, menganalisis, menggambarkan ataupun menjelaskan hal – hal apa saja yang terlibat didalam pelaksanaan inovasi aplikasi kependudukan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Semarang melalui teori – teori yang dipilih oleh peneliti sehingga hasil tersebut ditulis oleh peneliti dalam bentuk paragraf deskriptif yang disertai data – data berupa kata – kata, gambar, serta grafik. Selain dapat diambil dari

teori peneliti juga menganalisis melalui subjek penelitian serta situs lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti.

1.10.2 Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi dan situs penelitian digunakan oleh penelitian untuk menjawab persoalan dari penelitian ini, hal ini berkaitan dengan tempat – tempat yang dipilih untuk mendukung penelitian. Hal ini dilakukan agar peneliti mengetahui kejadian yang sebenarnya di dalam tempat atau situs yang akan diteliti sehingga dapat memperoleh informasi yang diperlukan Lokasi penelitian yang diambil dari penelitian ini yaitu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

1.10.3 Fenomena Penelitian

Tabel 1.4 Fenomena Penelitian

NO	FENOMENA	GEJALA	SUB GEJALA
1.	Analisis inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dispendukcapil Kota Semarang	Keunggulan relatif (<i>relative advantage</i>)	- Kenyamanan yang diperoleh oleh pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). - Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). - Dinilai dari kecepatan bekerja aplikasi IKD dalam memberikan pelayanan dokumen kependudukan - Nilai prestise yang dirasakan masyarakat - Manfaat adanya aplikasi IKD dibanding inovasi sebelumnya
		Kompatibilitas/Kesesuaian (<i>compatibility</i>)	- Dinilai dari kesesuaian yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat

NO	FENOMENA	GEJALA	SUB GEJALA
			- Dinilai dari kesesuaian sebuah nilai dan norma di masyarakat di masyarakat
		Kerumitan (<i>complexity</i>)	- Kemudahan dalam menggunakan dan memahami aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).
		Kemampuan di uji cobakan atau kemungkinan dicoba (<i>trialibility</i>)	- Uji coba aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).
		Kemampuan untuk diamati atau kemudahan diamati (<i>observability</i>)	- Kemudahan masyarakat mendapatkan informasi mengenai aplikasi Identitas Kependudukan Digital - Sejauh mana aplikasi ini memiliki kemudahan dalam mengamati pelayanan
2.	Faktor pendorong dan penghambat inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital Dispendukcapil Kota Semarang	Karakteristik inovasi (produk)	- Karakteristik dari aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).
		Saluran komunikasi (kesesuaian)	- Cara Dispendukcapil Kota Semarang memanfaatkan saluran komunikasi dalam menyebarkan

NO	FENOMENA	GEJALA	SUB GEJALA
			informasi mengenai aplikasi IKD
		Upaya perubahan dari agen	- Upaya perubahan dari sisi sumber daya manusia, teknologi, sistem kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setelah munculnya aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) - Pengaruh perubahan dari agen pada penyebaran inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)
		Sistem Sosial	- Respon masyarakat pada munculnya aplikasi Identitas Kependudukan Digital - Pengaruh dan kondisi sistem sosial dalam persebaran aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

1.10.4 Subjek Penelitian

Subjek penelitian memiliki lingkup seseorang atau sekelompok orang dengan tujuan sebagai sumber informasi oleh peneliti dengan menggunakan metode wawancara. Subjek dapat di kategorikan sebagai sumber data yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu. (Sugiyono, 2019 : 287). Pada penelitian ini yang berjudul Inovasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Dokumen Kependudukan Di Dispendukcapil Kota Semarang, peneliti melibatkan subjek penelitian sebagai sumber informasi dalam inovasi pelayanan publik yaitu :

1. Dispendukcapil Kota Semarang yang melibatkan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Analis Kependudukan Dan pencatatan Sipil Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi kependudukan, Administrator Database Kependudukan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi kependudukan dan Subkor Inovasi Pelayanan Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan
2. Masyarakat pengguna layanan Identitas Kependudukan Digital di Kota Semarang

1.10.5 Jenis Data

Menurut Pakpahan,dkk (2021 : 66) jenis data dibagi menjadi dua yaitu kuantitatif dan kualitatif. Pada data kuantitatif diartikan sebagai sebuah data yang berbentuk angka, serta data tersebut didapatkan melalui perhitungan (penjumlahan, pengukuran, dll) pada sebuah variabel. Sedangkan data kualitatif dapat diartikan sebagai data yang berbentuk narasi paragraf berupa deskripsi yang diperoleh melalui metode seperti pengamatan, wawancara atau bahan tertulis. Pada penelitian ini jenis data yang dipakai adalah data kualitatif karena data yang diambil berbentuk seperti rekaman, pengamatan, wawancara, atau studi literatur mengenai inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

1.10.6 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data yang diperoleh melalui Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, dan penduduk Kota Semarang yang menggunakan layanan aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Sumber data dibagi menjadi dua kategori yaitu :

1. Data primer, digunakan dengan tujuan untuk menjadi data utama dalam memecahkan masalah penelitian. Metode yang digunakan dalam memperoleh data ini yaitu melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dan Masyarakat pengguna layanan Identitas Kependudukan Digital.
2. Data sekunder, digunakan menjadi data pendorong dari penelitian ini. Data ini di dapat tanpa harus melakukan metode – metode dalam mendapatkan data primer yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada penelitian ini sumber data sekunder diambil dari studi literatur, artikel, jurnal serta situs web yang relevan dengan penelitian.

Kedua sumber data diatas digunakan untuk memperoleh pemahaman secara spesifik dan menjelaskan masalah yang ada pada penelitian ini. Data primer memberikan informasi yang utama di dalam pemecahan masalah yang didapat secara langsung, sedangkan data sekunder merupakan data yang didalamnya terdapat informasi tambahan yang mendukung data primer didalam penelitian ini. Dengan menggabungkan kedua sumber data ini diharapkan peneliti dapat menghasilkan sebuah penelitian yang optimal.

1.10.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018 : 296) teknik pengumpulan data adalah proses yang menjadi pondasi dalam penelitian. Hal ini bertujuan mendapatkan sebuah data. Apabila dikaji dari metode atau teknik pengumpulan data, maka teknik tersebut dapat diklasifikasikan menjadi 4 yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, kuesioner, dan gabungan dari keempatnya. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2018 : 297) observasi adalah data yang ditemukan pada kondisi senyatanya didalam sebuah penelitian. Pada penelitian ini melakukan observasi pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil agar mendapatkan data yang nyata didalam sebuah penelitian.

2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2018 : 304) wawancara adalah kegiatan bertukar informasi antara 2 orang yang hasilnya berupa data dan akan digunakan di dalam penelitian. Penelitian wawancara dilakukan kepada pihak – pihak di dalam Dispendukcapil Kota Semarang dan masyarakat Kota Semarang yang menggunakan layanan Identitas Kependudukan Digital. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data berupa informasi secara langsung melalui pihak – pihak yang dipilih didalam memebri informasi pada penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk membuktikan keadaan yang nyata didalam sebuah penelitian. Dokumentasi dapat berupa foto atau segala hal yang menjadi bukti – bukti pendorong didalam sebuah penelitian. Pada penelitian ini dkumentasi berupa foto – foto ketika peneliti melakukan observasi dan wawancara di Dispendukcapil serta masyarakat pengguna layanan Identitas Kependudukan Digital. Dokumentasi yang dipilih dalam penelitian ini juga dapat gambar - gambar yang berasal dari internet melalui website resmi sehingga tingkat kebenarannya dapat diujikan.

1.10.8 Teknik Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Sugiyono (2018 : 320) Analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif karena analisis didasarkan pada data yang diperoleh, kemudian diolah menjadi sebuah hipotesis. Pada penelitian ini yang menggunakan metode penelitian kualitatif menggunakan teknik analisis data Model Miles, Huberman, dan Saldana . Menurut Miles, Huberman, dan Saldana dalam Fiantika, dkk (2022 : 70) bahwa aktivitas analisis data didalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus – menerus sampai selesai yang melibatkan

aktivitas analisis data seperti *data condensation*, *display data*, dan *conclusion drawing*. Tahap – tahap mengenai Model Miles , Huberman, dan Saldana sebagai berikut :

1. *Data Condensation* (Kondensasi Data)

Kondensasi data merupakan sebuah kegiatan yang didalamnya berisi proses seleksi, konsentrasi, dan proses menyederhanakan sebuah data yang didapat melalui segala cara untuk mendapatkan data.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Pada penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam berbagai bentuk seperti tabel, grafik, pie chart dan sebagainya. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar data terstruktur, tersusun kedalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Pada penelitian kualitatif data yang disajikan dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sebagainya. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018 : 325) dalam melakukan reduksi data disarankan dalam bentuk display data, selain teks naratif dapat juga berupa grafik, matrix, network dan chart.

3. *Conclusion Drawing*

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang dimaksud merupakan penemuan baru . Temuan ini dapat berupa deskripsi atau gambaran objek yang akan diteliti.

Pada penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang ketika peneliti sudah mendapatkan data yang diperlukan, kemudian melakukan kondensasi data dengan tujuan memilih data yang diperlukan didalam penelitian. Hasil dari reduksi data tersebut dikemas atau disiapkan sehingga dapat dilakukan penarikan kesimpulan. Untuk lebih lanjut penarikan kesimpulan maka peneliti menggunakan aplikasi pengolahan data kualitatif yaitu Atlas.Ti yang merupakan aplikasi analisis data transkrip yang bertujuan untuk membuat diagram jaringan sehingga hasil yang didapatkan selama penelitian dapat disajikan secara sistematis dan terstruktur. Dengan hal ini peneliti menggunakan Atlas.Ti untuk memberikan kesimpulan dari analisis

inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital Dispendukcapil Kota Semarang dan analisis faktor pendorong dan penghambat inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dispendukcapil Kota Semarang

1.10.9 Kualitas Data

Menurut Sugiyono (2018 : 363) pada penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, sebuah data dapat tevrerifikasi kebenarannya apabila di data yang digunakan memiliki kesamaan dengan data yang dimiliki dan dilaporkan oleh peneliti sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan. Pada penelitian ini menggunakan 4 cara uji keabsahan menurut Sugiyono (2010 : 458) yaitu uji kredibilitas, *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (objektivitas).

1. Uji kredibilitas data, hal ini dilakukan peneliti dengan menggunakan metode menggunakan bahan referensi yang artinya menggunakan data pendorong untuk mendukung hasil wawancara seperti peneliti menggunakan rekaman wawancara dan transkrip wawancara untuk mendukung hasil wawancara yang telah dilakukan, selain itu juga peneliti menggunakan alat bantu seperti kamera untuk melakukan dokumentasi guna membuktikan bahwa telah melakukan penelitian di objek yang telah dipilih oleh peneliti
2. Uji *Transferability* (validitas eksternal), peneliti perlu memberikan uraian secara jelas dan rinci mengenai hasil penelitian yang dilakukan sehingga penelitian ini dapat di mengerti oleh orang lain yang membaca dan mudah diterapkan oleh penelitian lain.
3. Uji *Dependability* (reliabilitas), menurut Sugiyono (2010 : 469) untuk melakukan pengujian *dependability* maka dilakukan dengan cara audit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Peneliti melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing untuk mengevaluasi dan merevisi penelitian yang sudah dilakukan. Hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dan kekeliruan dalam proses penelitian serta menyajikan data dengan benar.

4. Uji *Confirmability* (Objektivitas), Pada hal ini peneliti menggunakan bukti berupa dokumentasi bersama informan yang dipilih dan surat keterangan telah melakukan penelitian dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang agar data dapat dikatakan objektif.