

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memasuki era digitalisasi baru, penggunaan teknologi informasi meningkat dengan cepat, dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, berbagai jenis pelayanan, administrasi, dan informasi dapat dilakukan hingga diselesaikan dengan mudah dari segi aspek bisnis, pemerintahan, kependudukan, pendidikan, kesehatan, dan keamanan. Layanan publik adalah salah satu dari sekian banyak aspek kehidupan yang terkena dampak signifikan dari kemajuan teknologi ini. Tujuan dari digitalisasi layanan publik adalah untuk meningkatkan efektivitas, kegunaan, dan kualitas layanan yang ditawarkan kepada masyarakat umum. Pemerintah dan institusi publik dapat menawarkan layanan yang lebih efisien dan responsif terhadap tuntutan masyarakat dengan menggunakan berbagai kemajuan teknologi. Menurut Sellfia et al. (2022: 591), pemerintah dan pembuat kebijakan sebagai penyedia layanan publik dalam sistem pemerintahan, harus memanfaatkan kemajuan teknologi dengan mendigitalisasi kebijakan mereka. Langkah ini sangat penting untuk memastikan pengelolaan layanan publik dapat efisien, sehingga akan memungkinkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Pemerintah harus mempertimbangkan seberapa efektif dan efisien layanan yang diberikan, termasuk faktor ruang, waktu, dan biaya yang mungkin memberatkan pengguna. Kenyataannya, layanan pemerintah masih belum optimal di Indonesia, karena orang masih harus datang langsung ke kantor atau instansi untuk memenuhi berbagai persyaratan atau prosedur. Dengan tujuan memberikan perlindungan serta kepastian hukum dalam proses layanan yang menjadi penghubung antara masyarakat dengan pemerintah, UU Nomor 25 Tahun 2009 mengatur pelayanan publik di Indonesia. Menurut Titania (2023: 284), menyebutkan salah satu elemen penting dari pelayanan publik adalah penerapan standar pelayanan berfungsi sebagai acuan dalam pelaksanaannya. Hal ini juga dijelaskan pada Pasal 21 dalam UU Nomor 25 Tahun 2009, menetapkan bahwa standar untuk pelayanan publik harus dipenuhi oleh penyedia maupun penerima layanan sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Pemerintah pusat maupun daerah di Indonesia harus dapat menyediakan layanan publik sesuai dengan berbagai kebutuhan masyarakat. Inovasi dalam pelayanan publik sangat penting untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, dengan begitu memungkinkan pemerintah memberikan layanan publik yang lebih cepat, efisien, dan berkualitas. Hadirnya inovasi, berbagai tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat diatasi, sehingga mendorong terciptanya pemerintahan yang lebih terbuka, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan publik. Inovasi dalam pelayanan publik telah menjadi fokus utama untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah. Salah satu wujud nyata dari komitmen ini adalah diterbitkannya PERGUB Jawa Tengah No. 12

Tahun 2020 mengenai Roadmap Penyelenggaraan Inovasi Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018-2023. Tujuan dari roadmap ini adalah untuk mengoptimalkan inovasi daerah dengan cara yang lebih efektif dan efisien. Inisiatif ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, kesejahteraan masyarakat, serta kapasitas sumber daya manusia (SDM) yang akan lebih siap menghadapi berbagai tantangan sekaligus menciptakan inovasi yang lebih berkualitas. Hal ini sejalan dengan PERGUB Jawa Tengah No. 37 Tahun 2020 yang memberikan Pedoman Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah dan No. 3 Tahun 2019 tentang yang mengatur Penyelenggaraan Inovasi Daerah. Kedua peraturan tersebut menyatakan bahwa inovasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam pengembangan wilayah. Inovasi ini dimaksudkan untuk memperbarui penyelenggaraan pemerintahan daerah dan mendorong inovasi di berbagai sektor pelayanan publik.

Terobosan baru layanan publik menimbulkan pengaruh besar pada efisiensi dan efektivitas pemerintahan, adanya inovasi proses pelayanan publik dapat lebih cepat, mudah diakses, serta menawarkan solusi lebih efektif mengatasi masalah yang dialami masyarakat. Pada akhirnya, inovasi ini dapat meningkatkan kinerja organisasi maupun kepuasan masyarakat, oleh karena itu sangat penting bagi sektor publik untuk mengembangkannya dalam pelayanan publik. Setiap layanan yang disediakan untuk masyarakat seharusnya selalu mengalami pembaruan, karena inovasi merupakan hasil dari ide-ide baru yang menggantikan cara-cara lama.

Menurut Hidayat (2021: 49), pembaharuan dalam pelayanan publik yang berasal dari keinginan individu dan organisasi untuk memenuhi kebutuhan publik serta meningkatkan kualitas layanan dengan cara efektif, relevan, serta memberikan nilai tambah baik bagi individu maupun organisasi secara keseluruhan. Berbagai inovasi digital telah diluncurkan, seperti pembuatan portal pelayanan publik *online*, aplikasi *mobile* untuk layanan administrasi, dan integrasi sistem informasi antarinstansi untuk mempercepat proses administrasi. Digitalisasi pelayanan publik ini bertujuan dalam memberikan kemudahan dan efisiensi kepada masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah. Dengan digitalisasi, masyarakat dapat dengan cepat dan praktis mendapatkan informasi serta melakukan transaksi tanpa harus pergi ke kantor pelayanan. Digitalisasi pelayanan publik juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan layanan publik dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Kabupaten Kebumen merupakan salah satu daerah di Jawa Tengah yang telah mengimplementasikan digitalisasi pelayanan dan bahkan diakui sebagai salah satu kabupaten dengan pelayanan terbaik di tingkat nasional. Salah satu instansi yang menonjol adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kebumen, yang telah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini terbukti dalam *website* resmi Disdukcapil Kabupaten Kebumen (2023), menunjukan bahwa dinas tersebut menerima penghargaan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik) dari Ombudsman Republik Indonesia dengan

predikat Zona Hijau Kualitas Tertinggi, peringkat I dalam Gelar Pengawasan Kearsipan Daerah (LARWASIPDA), dan peringkat II dalam Pengelolaan *Website* Badan Publik Kabupaten Kebumen. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di instansi tersebut, semakin berkembang dan modern. (Disdukcapil Kebumen, 2024).

Disdukcapil Kabupaten Kebumen memiliki berbagai inovasi pelayanan yang efektif, salah satunya penerapan pelayanan berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen, memungkinkan pelayanan administrasi kependudukan secara elektronik dan terintegrasi, dengan harapan mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi kinerja petugas. Pengembangan aplikasi ini juga didasarkan pada Permendagri No. 7 Tahun 2019 mengatur tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Peraturan ini menekankan pentingnya pengembangan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang lebih modern untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien serta efektif. Pasal 1 Ayat 2 dalam Permendagri tersebut menjelaskan bahwa proses pengurusan dokumen kependudukan kini dapat mengirimkan data atau dokumen yang diperlukan untuk proses pengurusan administrasi kependudukan dapat dikirim melalui media elektronik menggunakan fasilitas teknologi komunikasi maupun informasi saat ini.

Rogers (dalam Triana & Aryani, 2021: 95), menjelaskan bahwa inovasi dapat didefinisikan sebagai konsep, metode, atau barang yang dianggap baru oleh individu ataupun organisasi. Hadirnya inovasi aplikasi Lawet Kebumen sebagai bentuk penyelenggaraan administratif yang diwujudkan pada sebuah inovasi

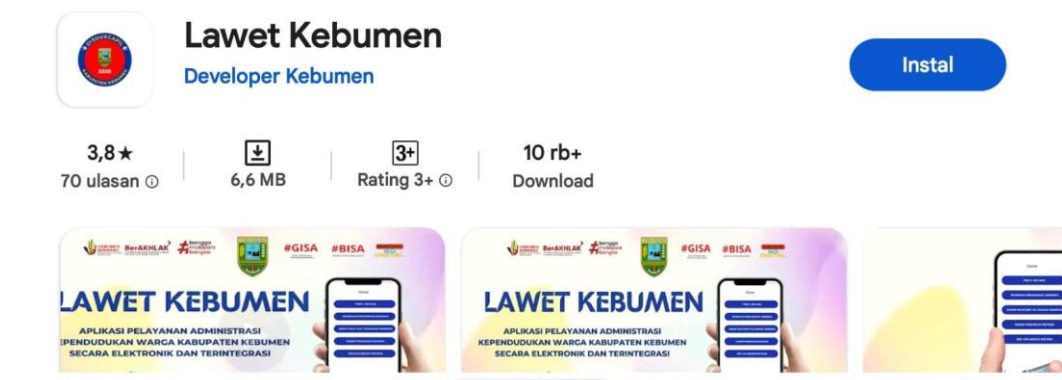
berbasis digital untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga menciptakan layanan lebih cepat, gratis, praktis, mudah digunakan (*user friendly*), gratis, serta *one day service*, hal ini tentunya mengedepankan modern dan menyesuaikan kebutuhan masyarakat saat ini.

Aplikasi Lawet Kebumen, singkatan dari Pelayanan Administrasi Kependudukan Warga Kabupaten Kebumen secara Elektronik dan Terintegrasi, dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengetahui informasi persyaratan kepengurusan dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan secara *online*, mempercepat pelayanan, serta meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan di Kebumen. Salah satu keunggulan utama aplikasi ini adalah kemampuannya untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan atau disingkat adminduk secara daring, sehingga mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor dinas. Hal ini tentu saja meningkatkan efisiensi dalam penggunaan waktu dan biaya yang dikeluarkan pengguna. Sistem yang terintegrasi dalam aplikasi ini juga berkontribusi dalam pengurangan biaya transaksi, serta waktu yang biasanya terbuang untuk perjalanan dan antri di kantor dinas. Pengguna dapat mengirimkan dokumen melalui aplikasi atau *website* resmi, serta dapat diakses kapan saja dan dari mana saja, sesuai dengan jam pelayanan yang tertera pada aplikasi. Hal ini memudahkan mereka yang berada di luar daerah atau memiliki kesulitan untuk datang ke kantor dinas. Aplikasi Lawet Kebumen memungkinkan masyarakat untuk mengurangi kesalahan dalam pengisian formulir dan meningkatkan akurasi dalam proses administrasi, hingga membantu meningkatkan kemampuan pelayanan publik

dengan memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih baik maupun lebih cepat, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

Aplikasi Lawet Kebumen merupakan suatu inovasi yang memanfaatkan teknologi berbasis internet dan sangat dibutuhkan pemerintah setempat dalam memberikan pelayanan publik karena menyediakan berbagai pelayanan secara *online* seperti pembuatan KIA, KTP-el, Kartu Keluarga, akta kematian, akta kelahiran, dan layanan administrasi kependudukan lainnya. Aplikasi Lawet Kebumen dapat diunduh melalui *Google Playstore* untuk *smartphone* dan juga dapat diakses melalui situs *web* resmi pada laman sebagai berikut yaitu <https://lawet.kebumenkab.go.id/index.php>.

Gambar 1.1 Aplikasi Lawet Kebumen



Sumber: Google Playstore, (2022). Diakses pada 16 Mei 2024.

Aplikasi Lawet Kebumen, yang diluncurkan pada tahun 2022 dan tersedia di *Google Playstore*, merupakan inovasi berbentuk aplikasi mobile berbasis Android untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kebumen. Aplikasi ini telah diunduh oleh banyak orang, yang menunjukkan antusiasme dan minat masyarakat, namun jumlah unduhan tersebut

tidak sebanding dengan penggunaan aktif oleh para pengunduh. Hal ini tercermin dari ulasan dan rating aplikasi yang menunjukkan bahwa meskipun banyak orang yang mengunduh, tidak semua pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Gambar 1.2 Rating Aplikasi Lawet Kebumen



Sumber: Google Playstore, (2022). Diakses pada 16 Mei 2024.

Pada (Gambar 1.2), berdasarkan penilaian yang diberikan oleh pengguna di *Google Playstore*, aplikasi *Lawet Kebumen* mendapat rating yang tidak melebihi 3,8 bintang dari skala 1 hingga 5, dimana pengguna banyak memberikan bintang 1 pada aplikasi tersebut yang menunjukkan adanya ketidakpuasan yang cukup signifikan di kalangan pengguna. Rating bintang merupakan salah satu cara pengguna menilai kualitas aplikasi dan layanan yang diterimanya. Semakin tinggi rating yang diberikan, semakin baik dianggap kualitas aplikasi tersebut, namun dengan rating yang kurang dari 4 bintang, hal ini menunjukkan masih adanya sejumlah masalah dalam aplikasi, menyebabkan beberapa pengguna merasa kecewa dan akhirnya melakukan *uninstall* aplikasi dari perangkat mereka. Pada hasil penelitian yang ditemukan, terdapat salah satu masalah yang sering muncul adalah miskomunikasi. Hal ini disebabkan oleh ketidaksabaran pemohon dalam mengakses layanan dan juga dapat dibuktikan dari hasil observasi lapangan yang

menunjukkan adanya antrian berulang karena pemohon berusaha mengirimkan berkas mereka secara berulang, berharap proses dokumen dapat selesai lebih cepat, tetapi pada kenyataannya tindakan ini justru memperlambat pengurusan. Salah satu pengalaman tersebut dibuktikan sebagai berikut:

Gambar 1.3 Ulasan Belum Dikelola Dengan Baik



Sumber: Google Playstore, (2022). Diakses pada 19 Mei 2024.

Pemohon melakukan pengajuan pembuatan administrasi kependudukan melalui aplikasi Lawet Kebumen, namun dalam responsivitas Disdukcapil Kebumen tidak cepat tanggap untuk menanggapi keluhan masyarakat Kebumen dalam kepengurusan dokumen melalui via aplikasi tersebut, pada hasil pra penelitian menunjukkan sebagian besar ulasan negatif pengguna mengarah pada ketidakpuasan terhadap lambannya respons terhadap keluhan yang diajukan, yang pada akhirnya membuat banyak pengguna memilih untuk berhenti menggunakan aplikasi tersebut.

Gambar 1.4 Ulasan Terkait Pengalihan Layanan

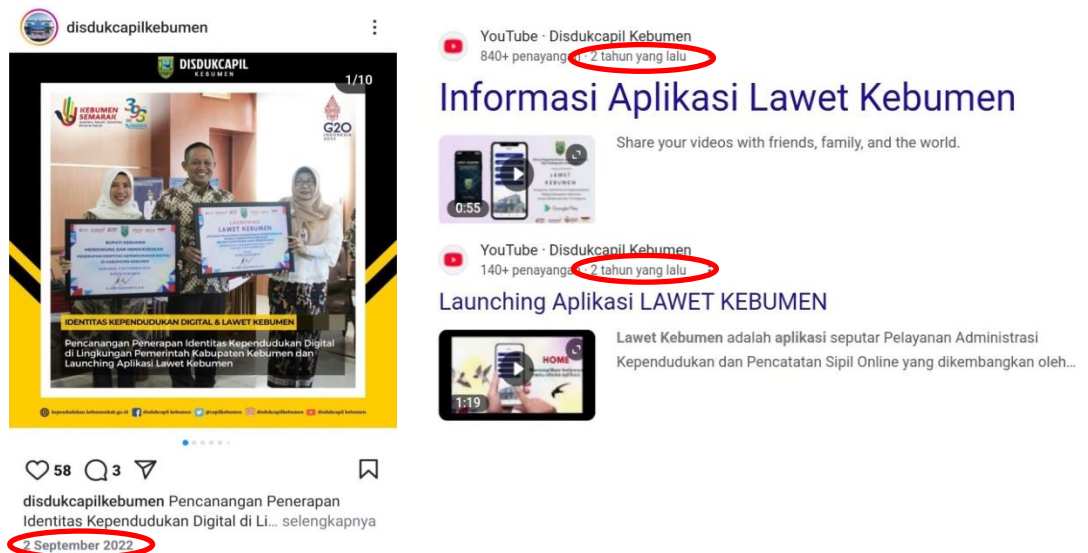


Sumber: Google Playstore, (2022). Diakses pada 19 Mei 2024.

Penerapan aplikasi ternyata dipandangan pengguna merasa tidak sesuai dengan yang mereka harapkan, hal tersebut dibuktikan dari adanya keluhan pengguna aplikasi, dimana dalam menerima layanan para pengguna dialihkan melalui aplikasi *WhatsApp*. Secara tidak langsung, dapat dinilai keberjalanan aplikasi Lawet Kebumen belum bisa memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan. Pada hasil penelitian di lapangan yang dijelaskan oleh informan selaku petugas Disdukcapil Kebumen, menunjukan terdapat ketidaktahuan masyarakat sebagai pengguna mengenai prosedur yang benar dan kurangnya pemahaman terhadap sistem yang digunakan, menyebabkan pemohon merasa cemas dan mengambil langkah yang tidak efektif dengan memberikan ulasan yang buruk, sehingga semakin menambah beban pada sistem dan memperpanjang waktu penyelesaian dokumen. Hal ini dapat sejalan dengan pandangan Yuni & Adnan (2022: 1989), bahwa keberhasilan inovasi ini sangat bergantung pada sejauh mana masyarakat memahami dan mampu menggunakan teknologi tersebut. Tanpa pemahaman yang memadai, masyarakat tetap akan mengalami kesulitan dalam

mengakses layanan, sehingga inovasi tersebut tidak dapat sepenuhnya mencapai tujuannya

Gambar 1.5 Penyebaran Informasi Aplikasi Lawet Kebumen di Media Sosial



Sumber: Diolah peneliti melalui berbagai sumber, pada 30 Mei 2024.

Disdukcapi Kebumen juga kurang melakukan promosi aplikasi Lawet Kebumen secara berkelanjutan, terlihat dari kenyataan bahwa promosi mengenai aplikasi Lawet Kebumen terakhir kali diunggah di sosial media mereka berupa *Instagram* maupun *Youtube* hanya pada saat pertama kali peluncurannya, tanpa adanya pembaruan atau informasi lanjutan yang mendorong masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Menilik dari permasalahan tersebut akibatnya akan banyak masyarakat yang belum sadar terkait aplikasi Lawet Kebumen yang dapat memudahkan mereka dalam mengurus administrasi kependudukan. Hal ini menyebabkan aplikasi Lawet Kebumen kesulitan dalam menjangkau pengguna potensial, termasuk masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan digital.

Melihat setiap permasalahan yang ada dalam penerapan aplikasi Lawet Kebumen, penulis tertarik untuk menganalisis lebih lanjut terkait inovasi aplikasi tersebut, yang nantinya dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara *online*, selain itu akan dilakukan analisis terhadap berbagai faktor yang mendukung dan menghambat inovasi aplikasi Lawet Kebumen.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Rendahnya rating aplikasi yang terwujud dari kurangnya ketidakpuasan pengguna aplikasi Lawet Kebumen.
2. Responsivitas petugas Disdukcapil Kebumen tidak cepat tanggap untuk menanggapi keluhan masyarakat Kebumen dalam kepengurusan dokumen melalui Lawet Kebumen.
3. Pemahaman masyarakat yang kurang mengerti terhadap perkembangan layanan inovasi berbasis digital.
4. Banyak masyarakat yang belum menyadari keberadaan aplikasi Lawet Kebumen karena kurangnya pembaruan informasi dan sosialisasi dari Disdukcapil Kebumen dalam memperkenalkan aplikasi tersebut.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah inovasi aplikasi Lawet Kebumen telah berhasil mempermudah pelayanan publik?
2. Apakah faktor pendukung dan penghambat pada penerapan inovasi Lawet Kebumen?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis inovasi pelayanan Lawet Kebumen dalam mempermudah pelayanan kependudukan.
2. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat pada penerapan inovasi Lawet Kebumen.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini juga menjadi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan tugas akhir Program Studi Sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, serta dapat mendorong penulis untuk mengembangkan kemampuan berpikir secara ilmiah, kritis, sistematis sekaligus menghasilkan karya tulis ilmiah atas dasar kajian teori.

2. Manfaat Teoritis

Diharapkan dari hasil penelitian yang dilakukan bisa memberikan kontribusi ilmu pengetahuan yang mendalam untuk kajian mengenai

inovasi pada pelayanan publik, sehingga dapat memperkuat penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

3. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan berharga bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, serta menjadi bahan evaluasi untuk pengembangan inovasi aplikasi Lawet Kebumen, agar aplikasi tersebut dapat berjalan lebih optimal dalam dan mencapai target atau tujuan yang telah ditetapkan.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai keberadaan aplikasi Lawet Kebumen, sehingga mereka dapat menyadari bahwa pemerintah menyediakan layanan untuk mempermudah pengurusan dokumen kependudukan secara *online*, sehingga dapat dimanfaatkan dengan baik.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bisa menjadi bahan referensi didalam melakukan sebuah penelitian dengan permasalahan yang sejenis maupun penelitian dengan permasalahan baru untuk memperluas pemahaman pada penyelesaian masalah dan pengembangan teori.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1 Matriks Penelitian Terdahulu

NO. (1)	PENELITI/ TAHUN (2)	JUDUL (3)	TEORI (4)	METODE (5)	HASIL (6)
1.	(Hidayat, 2021)	Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live di Kota Tangerang	Teori Roger (1995), dengan 5 atribut inovasi yaitu: <i>Relative Advantage</i> (keuntungan relatif), <i>Compability</i> (kesesuaian), <i>Complexity</i> (kerumitan), <i>Triability</i> (kemungkinan dicoba) dan <i>Observability</i> (kemudahan diamati).	Kualitatif	Diketahui bahwa pelaksanaan Inovasi Aplikasi Tangerang Live sudah berjalan dengan baik karena sudah sesuai dengan 5 atribut inovasi yang diungkapkan oleh Roger. Meskipun begitu tetap ada indikator yang menurut peneliti masih lemah yaitu terdapat pada <i>Observability</i> atau kemudahan diamati.
2.	(Triana & Aryani, 2021)	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Durenmas” Oleh Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Banjarnegara	Teori inovasi Rogers (1983) meliputi Nilai lebih (<i>relative advantage</i>); Kesesuaian dengan masalah (<i>compatibility</i>); Kerumitan (<i>complexity</i>); Kemudahan diamati (<i>observability</i>); dan Bisa dicoba (<i>triability</i>).	Kualitatif	Aplikasi Durenmas sebagai inovasi dari pelayanan publik pada Dindikcapil sudah memenuhi seluruh indikator inovasi pelayanan publik yang meliputi komponen nilai lebih, kesesuaian dengan masalah, kerumitan, kemudahan diamati, dan bisa dicoba.
3.	(Aprilia Hapsari et al., 2021)	Inovasi Pelayanan Publik (PAKDES: Aplikasi Laporan Dana Desa Kreatif Berbasis Online di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros)	Everett M. Rogers (2003) yang memiliki 5 atribut inovasi, yaitu <i>Relative Advantages</i> , <i>Compatibility</i> , <i>Complexity</i> , <i>Trialability</i> , dan <i>Observability</i> .	Kualitatif	Proses akuntabilitas di desa-desa tersebut Sistem Keuangan Desa meskipun belum melakukan uji coba, namun secara keseluruhan, aparatur desa memiliki ketertarikan dengan desain <i>prototype</i> aplikasi Pakdes karena lebih fleksibel dan dapat dijangkau oleh masyarakat secara umum.

NO. (1)	PENELITI/ TAHUN (2)	JUDUL (3)	TEORI (4)	METODE (5)	HASIL (6)
4.	(Melinda et al., 2020)	<i>Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City</i>	Teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers (1995) 5 atribut inovasi yang dapat menentukan penerimaan inovasi yaitu <i>Relative Advantages, compatibility, complexity, trainability, dan observability</i> .	Kualitatif	Inovasi (PADUKO) secara umum telah berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat, dimana dapat dirasakan berupa efektivitas waktu, efisiensi biaya dan tenaga serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Padang Panjang, namun masih ditemukan beberapa kendala seperti adanya permasalahan jaringan, server, serta permasalahan dalam aplikasi.
5	(Fajrianti, 2021)	Aplikasi Simponie sebagai Inovasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan	Menurut Everett M. Rogers (2003), atribut teori inovasi yaitu <i>Relative Advantages, Compatibility, Complexity, Trialability, dan Observability</i> .	Kualitatif	Inovasi aplikasi Simponie telah cukup sesuai dengan atribut inovasi <i>Relative Advantage</i> (keuntungan relative) yaitu sebuah inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
6.	(Annisa Zulfa Rohadatul et al., 2023)	Inovasi Sistem Pelayanan Publik Aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang	Teori kualitas pelayanan elektronik (<i>e-service</i>) oleh Wolfinbarger and Gilly, diantaranya <i>Ease Of Use, Website/App Design, Reliability</i> (keandalan sistem pada <i>e-service</i>), <i>System Availability</i> (ketersediaan sistem), <i>Privacy, Responsiveness</i> (respon/tanggapan), dan <i>Empathy</i> .	Kualitatif	Sistem dari segi kualitas pelayanan <i>e-service</i> masih kurang dari kata layak, karena dari faktor internal instansi tersebut yang masih kurang responsive dan faktor eksternal masyarakat yang masih belum paham dengan pelayanan <i>e-service</i> .

NO. (1)	PENELITI/ TAHUN (2)	JUDUL (3)	TEORI (4)	METODE (5)	HASIL (6)
7.	(Sinta & Diana Hertati, 2023)	Inovasi Aplikasi <i>Klampid New Generation</i> (KNG) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	Atribut Inovasi menurut Rogers adalah <i>Relative Advantage</i> , <i>Compatibility</i> , <i>Complexity</i> , <i>Triability</i> , dan <i>Observability</i> .	Kualitatif	Inovasi Aplikasi <i>Klampid New Generation</i> dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan juga meningkatkan pelayanan kependudukan kepada masyarakat. Hal tersebut ditemukan beberapa kendala yang harus dievaluasi berdasarkan keluhan dan kerumitan warga yaitu mengenai mekanisme upload dan jam operasional pelayanan melalui aplikasi KNG ini, tetapi bukan menjadi sebuah kendala dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan melalui aplikasi KNG tersebut tetap terus berjalan.
8.	(Prabowo, 2024)	Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Jak Evo Di UP PMPTSP (Unit Pengelola Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kelurahan Cengkareng Barat	Teori Rogers (1983) dalam suwarno (2008:17), Konsep Teori ini memiliki 5 Tahapan Indikator dalam Inovasi Pelayanan yaitu Tahapan <i>Relative Advantage</i> (keuntungan relative), <i>Compability</i> (kesesuaian), <i>Complexity</i> (kerumitan), <i>Triability</i> (kemungkinan dicoba), <i>Observability</i> (kemudahan diamati).	Kualitatif	Minat masyarakat dalam menyesuaikan inovasi pelayanan berbasis digital sudah cukup baik dan juga dengan adanya Inovasi Pelayanan berbasis digital melalui aplikasi Jak Evo masyarakat dapat merasakan manfaat dari segi waktu dan fleksibilitas. Kendala yang dihadapi ada pada indikator <i>Complexity</i> , masyarakat yang belum paham mengenai aplikasi Jak Evo dan bagaimana alur dalam pengajuan permohonan Perizinan maupun Non Perizinan.

NO. (1)	PENELITI/ TAHUN (2)	JUDUL (3)	TEORI (4)	METODE (5)	HASIL (6)
9.	(Witri M., 2022)	Digitalisasi Pelayanan: Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Berbasis <i>Website</i>	Menurut Rogers (2003) dalam teori difusi inovasi terdapat 5 proses tahapan pengambilan suatu inovasi diantaranya Pengetahuan (<i>Knowledge</i>), Kepercayaan (<i>Persuasion</i>), Keputusan (<i>Decission</i>), Penerapan (<i>Implementation</i>), dan Konfirmasi (<i>Confirmation</i>).	Kualitatif	Pemerintahan Desa Trayang sudah berani mengambil keputusan untuk mengadopsi inovasi pelayanan kependudukan berupa <i>website</i> , langkah ini diambil sebagai respon pemerintah desa terhadap tantangan digitalisasi yang dikehendaki oleh masyarakat sebagai wujud pelaksanaan pelayanan kependudukan yang mudah, cepat, gratis dan tidak diskriminatif.
10.	(Meiregina & Widiyarta, 2023)	Inovasi Aplikasi “Sayang Warga” dalam Meningkatkan Kemudahan Pendataan Warga oleh Kader di Kota Surabaya	Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008: 17) yang meliputi <i>Relative Advantage</i> , <i>Compatibility</i> , <i>Complexity</i> , <i>Triability</i> , dan <i>Observability</i>	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Sayang Warga di Kota Surabaya dapat dikatakan memudahkan kader dalam melakukan proses pendataan warga. Penerapan aplikasi ini juga memberikan keuntungan dalam mempermudah pelayanan dan tidak membutuhkan waktu yang lama, hanya saja dalam penerapannya masih terdapat beberapa kendala pada aplikasi Sayang Warga sehingga sulit untuk diakses.

Penelitian terdahulu memberikan wawasan dan perspektif yang berharga bagi penulis dalam menulis penelitian ini, khususnya terkait inovasi pelayanan publik, seperti yang diterapkan dalam aplikasi Lawet Kebumen di Kabupaten Kebumen. Beberapa penelitian relevan dipilih sebagai rujukan karena kesesuaiannya dengan fokus penelitian yang dipilih. Kontribusi dari penelitian terdahulu, yang mencakup karya Wahyu Hidayat (2021) dengan judul “Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang”;

Triana E. dan Aryani L. (2021) dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Durenmas” oleh Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Banjarnegara”; Aprilia Hapsari, Muhammad Guntur R., Novayanti S. (2021) dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik (PAKDES: Aplikasi Laporan Dana Desa Kreatif Berbasis *Online* di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros)”; Mona Melinda, Syamsurizaldi, dan Muhammad Ichsan Kabullah (2020) dengan judul “*Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City*”; Shofie Putri Fajrianti (2021) dengan judul “Aplikasi Simponie sebagai Inovasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan”; Ardelia Nur Sinta dan Diana Hertati (2023) dengan judul “Inovasi Aplikasi *Klampid New Generation* (KNG) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya”; Prabowo, et al. (2024) dengan judul “Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Jak Evo di UP PMPTSP (Unit Pengelola Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kelurahan Cengkareng Barat”; dan Meiregina & Widiyarta (2023) dengan judul “Inovasi Aplikasi “Sayang Warga” dalam Meningkatkan Kemudahan Pendataan Warga oleh Kader di Kota Surabaya”; sangat mendukung peneliti dalam penggunaan teori atribut inovasi dari Rogers diantaranya keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati, dimana untuk menganalisis inovasi pelayanan publik dalam konteks aplikasi Lawet Kebumen di Disdukcapil Kabupaten Kebumen.

Pada penelitian terdahulu selanjutnya yang ditulis oleh Annisa Zulfa Rohadatul et al. (2023) dengan judul “Inovasi Sistem Pelayanan Publik Aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang” dan Witri M. (2022) dengan judul “Digitalisasi Pelayanan: Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Berbasis *Website*”. Pada penelitian terdahulu tersebut peneliti mengambil beberapa permasalahan yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan, terutama yang berkaitan dengan inovasi aplikasi Lawet Kebumen dalam mempermudah pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Kebumen. Beberapa penelitian terdahulu yang dirangkum oleh penulis dalam tabel memiliki kesamaan dengan penelitian ini, terutama dalam hal permasalahan yang dihadapi dan penggunaan metode kualitatif.

Berdasarkan penelitian terdahulu secara keseluruhan, terdapat perbedaan yang signifikan antara penelitian ini dan penelitian terdahulu, baik dari tujuan, populasi dan sampel, maupun teori yang digunakan. Penelitian ini memiliki fokus dan lokasi yang berbeda, yaitu terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, dengan tujuan menganalisis keberhasilan inovasi aplikasi Lawet Kebumen serta faktor pendukung dan penghambatnya. Peneliti juga menghadapi kesulitan dalam menemukan penelitian terdahulu yang bersumber dari jurnal internasional yang secara khusus mengkaji inovasi dalam layanan publik di sektor administrasi kependudukan.

1.6.2 Kajian Teori

1.6.2.1 Administrasi Publik

Administrasi publik, menurut Dimock & Fox (dalam T. Keban, 2014: 7), adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan barang dan jasa publik yang telah ditetapkan.

Nicholas Henry (dalam Pasolong, 2010: 22-23) menyatakan bahwa administrasi publik adalah perpaduan antara teori dan praktik yang terintegrasi dalam proses manajemen. Tujuannya adalah mencapai nilai-nilai normatif yang berkaitan dengan kepentingan publik, dengan demikian terdapat usaha untuk menjamin efektifitas dan efisiensi, serta memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik, sekaligus mendorong kebijakan publik agar lebih responsif dalam memenuhi kebutuhan sosial yang ada.

Panjaitan (2021: 1), menyebutkan bahwa administrasi merupakan serangkaian kegiatan maupun upaya yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan untuk mencapai tujuan tertentu. Administrasi publik dapat dipahami sebagai suatu disiplin ilmu yang mempelajari cara mengelola organisasi-organisasi publik, selain itu juga mencakup analisis terhadap lembaga pemerintah dan entitas publik, yang meliputi berbagai tingkatan, dari tingkat kecamatan hingga tingkat pusat. Topik tersebut juga termasuk administrasi pembangunan, pemerintahan daerah, birokrasi, prosedur penyusunan, penerapan, dan evaluasi kebijakan publik dan penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik.

Menilik pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan pengertian administrasi publik adalah kegiatan untuk melayani kebutuhan masyarakat, yang terdiri dari barang-barang dan jasa publik. Hal tersebut juga perlu menekankan pentingnya proses pengelolaan, pencapaian nilai-nilai normatif, dan peningkatan partisipasi masyarakat untuk pemenuhan kebutuhan sosial yang lebih baik. Penelitian ini akan memberikan kontribusi pada bidang administrasi publik khususnya dalam hal inovasi pelayanan publik, dengan melihat sejauh mana inovasi aplikasi Lawet Kebumen dapat mempermudah pemenuhan kebutuhan publik untuk mencapai efektifitas dan efisiensi dalam proses pelayanannya.

1.6.2.2 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik telah mengalami pergeseran paradigma seiring dengan perkembangan ilmu administrasi. Nicholas Henry (dalam T. Keban, 2014: 31-33) paradigma yang berkaitan dengan administrasi publik dibagi menjadi enam (6) diantaranya:

1. Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926)

Dalam perspektif ini, politik dan administrasi dipandang sebagai dua entitas yang terpisah. Pemisahan ini ditunjukkan oleh perbedaan dimana badan legislatif bertugas menyuarakan aspirasi masyarakat, badan eksekutif melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan, dan badan yudikatif membantu badan legislatif membuat kebijakan.

Paradigma ini hanya menekankan pada "lokasi", yaitu *bureaucracy* pemerintah, dan tidak memperhatikan titik fokus administrasi publik.

2. Prinsip-prinsip Administrasi (1927-1950)

Pada periode ini, melibatkan Willoughby Gullick dan Urwick yang terpengaruh oleh pemikiran klasik dari Fayol dan Taylor. Prinsip administrasi menjadi fokus administrasi publik oleh tokoh-tokoh tersebut. Prinsip tersebut dikenal dengan istilah POSDCORB, yang berarti Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Penempatan tenaga kerja (*Staffing*), Pengarahan (*Directing*), Koordinasi (*Coordinating*), Pelaporan (*Reporting*), dan Penganggaran (*Budgeting*). Prinsip tersebut dapat diterapkan diberbagai konteks, posisi administrasi publik dalam paradigma ini tidak jelas, sehingga fokus paradigma ini pada kesalahan yang ada.

3. Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1956)

Periode ini menganggap administrasi negara dilihat sebagai aspek dari ilmu politik, dan ketika birokrasi menjadi pusat perhatian, fokus pada administrasi tersebut mulai berkurang karena dianggap banyak mengalami kekurangan. Situasi ini menyebabkan krisis identitas karena ilmu politik dianggap sebagai disiplin yang lebih berpengaruh dalam bidang ini.

4. Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Analisis manajemen, perilaku organisasi, dan penggunaan teknologi modern adalah topik utamanya. Terdapat dua arah evolusi dalam paradigma ini, pertama mengarahkan pada pengembangan ilmu administrasi yang murni dengan menggabungkan dengan psikologi sosial, sedangkan yang kedua lebih berfokus pada studi kebijakan publik, meskipun titik tekan dan ruang lingkupnya kurang terdefinisi dengan jelas.

5. Administrasi Publik dalam perspektif Administrasi Publik (1970-1980)

Paradigma yang diusung selama periode ini memiliki lokus dan fokus yang jelas. Fokusnya adalah teori kebijakan publik, teori organisasi, dan teori manajemen. Lokusnya diterapkan pada masalah dan kepentingan publik saat ini.

6. *Governance* (1990-sekarang)

Suatu sistem kebijakan, nilai, dan institusi yang bertanggung jawab untuk mengelola aspek ekonomi, sosial, dan politik melalui kolaborasi antara sektor publik dan swasta. Pengelolaan ini berfokus pada cara masyarakat dan kelompok dapat menyampaikan kepentingannya, menyelesaikan perselisihan, dan menjalankan hak dan kewajibannya. Paradigma terakhir ini bertujuan untuk meningkatkan kolaborasi antara ketiga pihak tersebut untuk mendukung kemajuan berpusat pada manusia.

Sesuai dengan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini menggunakan paradigma keenam yaitu *Governance*, berfokus pada analisis bagaimana sektor publik, swasta dan pemerintah berinteraksi dalam pembangunan dan pelaksanaan kebijakan.

1.6.2.3 Manajemen Publik

Menurut Handoko (2009: 23), manajemen dapat diartikan sebagai proses perencanaan, pengaturan, pengarahan, dan pengawasan terhadap aktivitas anggota organisasi, serta pengelolaan sumber daya yang ada, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Robbins dan Coulter (dalam Taufiqurokhman & Satispi, 2018: 7-8) manajemen dapat dipahami sebagai suatu proses yang mengatur dan menyatukan berbagai aktivitas agar dapat terlaksana dengan cara yang efektif dan efisien, melalui kerja sama dengan orang lain. Dua konsep kunci yang saling terhubung dalam konteks ini adalah "pengkoordinasian orang lain," yang mengacu pada pelibatan pihak lain dalam proses, serta "efektif dan efisien," menggambarkan bagaimana suatu kegiatan dapat mencapai hasil maksimal dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal.

Shafritz dan Russel (dalam T. Keban, 2014: 93), manajemen publik dapat dipahami sebagai usaha seseorang untuk mengelola suatu organisasi dengan penuh tanggung jawab dan penggunaan sumber daya baik mesin maupun manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Fokus utama manajemen publik adalah internal organisasi publik dengan mengatur organisasi sektor publik supaya dapat beroperasi dengan baik dalam mewujudkan tujuan yang diinginkan. Secara umum, manajemen publik disebut manajemen pemerintah merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kepentingan publik dengan menggunakan modal yang tersedia. “*New Public Service Management*” harus menjadi dasar manajemen publik. Ini berfokus pada sumber daya manusia, desain organisasi khusus, dan lingkungan masyarakat (Ibrahim & Ibrahim, A. H. dan Supriatna, 2019).

Dapat ditarik kesimpulan, bahwa manajemen publik merupakan pengkoordinasian maupun pengelolaan suatu organisasi pada sektor publik agar dapat berfungsi dengan baik dalam menjalankan suatu kegiatan sesuai rencana yang telah ditetapkan.

1.6.2.4 Paradigma Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan kajian dari Administrasi Publik yang berkembang seiring pergeseran paradigma Administrasi Publik. Pergeseran paradigma Manajemen Administrasi Publik dimulai dari *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), kemudian *New Public Service* (NPS). Menurut Dernhart & Dernhart (2003: 28-29), untuk menyepakati perbedaan diantara ketiganya, dikategorikan:

Tabel 1.1 Perbedaan Paradigma OPA, NPM dan NPS

ASPEK	<i>Old Public Administration (OPA)</i>	<i>New Public Management (NPM)</i>	<i>New Public Service (NPS)</i>
Dasar teoritis dan fondasi epistemologi.	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan publik.	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsivitas birokrasi publik	<i>Clients dan constituent</i>	<i>Customer</i>	<i>Citizen's</i>
Peran pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
Akuntabilitas	Hierarki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multi aspek: akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, dan standar profesional
Struktur organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas top-down	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	Diskresi dibutuhkan tetapi dibatasi dan bertanggung jawab
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan Proteksi	Semangat entrepreneur	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber: Dernhart & Dernhart (2003: 28-29). Dikelola pada 30 Mei 2024.

Dernhart & Dernhart (2003: 32), menjelaskan terkait paradigma *New Public Service* (NPS) muncul sebagai respons terhadap paradigma NPM yang cenderung mengedepankan pendekatan “mengelola pemerintahan seperti bisnis” dan melihat “pasar sebagai solusi atas masalah sektor publik.” NPS lebih menitikberatkan pada pemenuhan kebutuhan serta kepentingan publik.

Dalam pendekatan ini, diharapkan pejabat publik dapat mengubah peran pemerintah menjadi lebih berfokus pada tata kelola (*governance*) sehingga administrasi publik bisa dilakukan dengan lebih efektif dalam menangani berbagai isu kontemporer. Hal tersebut membuat konsep ini jelas berbeda dari OPA (*Old Public Administration*) dan NPM (*New Public Management*).

Berpedoman pada pergesaran paradigma tersebut (Lihat Tabel 1.2), penelitian ini termasuk dalam paradigma *New Public Service* (NPS) karena untuk mencapai tujuan dari pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen yang gratis, praktis, dan *one day service* diperlukannya suatu inovasi pelayanan publik berbasis mobile dengan aplikasi Lawet Kebumen.

1.6.2.5 Pelayanan Publik

Sinambela (dalam Sawir, 2020: 83), istilah pelayanan berasal dari kata "layan", yang berarti membantu memenuhi kebutuhan orang lain. Pada hakikatnya, setiap orang memerlukan pelayanan, dan bisa dikatakan bahwa pelayanan dan kehidupan manusia saling terkait. Ketika membahas pelayanan, berarti membahas suatu proses kegiatan yang lebih berkaitan dengan aspek-aspek yang tidak terlihat (*intangible*) yang menghasilkan produk berupa pelayanan yang selanjutnya diberikan kepada pelanggan.

Pelayanan publik merupakan penyediaan layanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi dan harus sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Penjelasan

tersebut, salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, birokrasi publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang berkualitas dan profesional (Sawir, 2020: 86-87).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) tentang pelayanan publik menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk yang mencakup barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Albrecht dan Zemke (dalam Rahmadana et al., 2020: 159-160), Kualitas pelayanan publik merupakan hasil dari interaksi berbagai faktor, yaitu layanan itu sendiri, sumber daya manusia yang memberikan pelayanan, strategi yang diterapkan, dan pelanggan (masyarakat). Dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia layanan, dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai alat untuk memperbaiki pelayanan. Peran masyarakat sebagai pengguna layanan sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang harus didasarkan pada transparansi, akuntabilitas, kesetaraan perlakuan, dan kemudahan akses bagi masyarakat.

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan layanan prima dengan bersifat optimal, sesuai SOP dan memuaskan semua pihak. Standardisasi pelayanan publik diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah wajib mematuhi ketentuan yang ada, guna menjamin kepastian hukum dan memastikan pelayanan publik menjadi hak dasar yang dimiliki per individu.

1.6.2.6 Digitalisasi Pelayanan

Menurut Soemantri (Sabaruddin et al., 2022: 220), mendefinisikan digitalisasi adalah proses mengubah arsip berbentuk teks menjadi format media baru yang dapat dibaca oleh komputer. Triana dan Aryani, (2021: 23) mendefinisikan digitalisasi merupakan langkah penting dalam menyelamatkan dokumen lama dalam bentuk kertas dengan memanfaatkan teknologi digital termasuk file digital, foto, serta microfilm, untuk memastikan dokumen tersebut dapat bertahan dalam jangka waktu lama.

Dalam buku yang berjudul “Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia”, Katharina dan Jaweng (2020: 161) menyebutkan masyarakat digital menuntut lembaga negara lebih memahami dan melengkapi kebutuhan digital dalam penyediaan layanan publik. Digitalisasi pelayanan publik bukanlah tujuan akhir, melainkan respons awal terhadap tuntutan tersebut.

Pemerintah harus terus berkembang, tidak hanya menyediakan perangkat digital, tetapi juga memperhatikan proses kegiatan dalam penerapannya. Digitalisasi pelayanan publik harus disertai dengan perbaikan proses dan implementasi standar tata kelola yang baik, agar perubahan benar-benar meningkatkan layanan masyarakat. Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, digitalisasi sangat penting karena menjadi salah satu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, mudah serta akurat. Bentuk dari adanya digitalisasi pelayanan tersebut yaitu terbentuknya aplikasi Lawet Kebumen (Pelayanan Administrasi Kependudukan Warga Kabupaten Kebumen secara Elektronik dan Terintegrasi) untuk proses melengkapi dokumen persyaratan yang bisa dilakukan dengan kirim berkas.

1.6.2.7 Inovasi

Menurut Rogers (dalam Triana & Aryani, 2021: 95), inovasi dapat diartikan sebagai ide, metode, atau barang yang dianggap baru oleh individu ataupun organisasi. Dalam konteks sektor publik, inovasi mencakup transformasi dari sistem administrasi lama ke manajemen publik yang lebih modern. Hal ini mencerminkan pergeseran dari konsep pemerintahan tradisional menuju *governance*, serta penerapan pendekatan baru dalam penyediaan layanan publik untuk masyarakat. Inovasi ini bersifat diluar kebiasaan dengan tujuan mencapai hasil yang lebih baik dibandingkan sebelumnya, dengan mempertimbangkan ide, metode, atau barang yang dianggap baru.

Albury (dalam Suwarno, 2008: 10) menggambarkan inovasi sebagai ide-ide baru yang berhasil. Hal ini menunjukkan bahwa ide-ide baru yang bermanfaat berkaitan dengan inovasi. Sifat kebaharuan dari inovasi harus memiliki manfaat, jika tidak, sifat inovatifnya tidak akan berguna. Adanya penciptaan dan pemanfaatan proses, produk, jasa, dan metode penyampaian yang baru adalah ciri dari inovasi yang berhasil, yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas, dan kualitas. Menurut Bloch dalam (dalam Eprilianto, 2022: 37) menjelaskan empat jenis inovasi yang digunakan dalam sektor publik antara lain:

- 1) Inovasi produk yaitu pengenalan layanan atau barang/produk baru yang berbeda dengan jasa/produk yang sudah ada;
- 2) Inovasi proses yaitu penerapan metode untuk produksi dan penyediaan jasa dan barang yang baru yang berbeda dengan metode yang sudah ada;
- 3) Inovasi organisasi yaitu implementasi dari metode baru untuk mengorganisir atau mengelola pekerjaan yang berbeda dari metode yang sudah ada; dan
- 4) Inovasi komunikasi yaitu pelaksanaan metode baru untuk mempromosikan organisasi atau jasa/barang untuk mempengaruhi perilaku individu atau orang lain.

Berdasarkan jenis inovasi berikut, inovasi Lawet Kebumen termasuk dalam kategori inovasi proses karena memperkenalkan metode baru dalam pengurusan dokumen kependudukan dengan memanfaatkan teknologi digital,

sebelumnya proses administrasi ini dilakukan secara manual dan memakan waktu, namun dengan sistem digital, pengurusan dokumen menjadi lebih efisien dan cepat. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mengubah cara layanan diberikan, memungkinkan akses yang lebih mudah dan luas, serta mengurangi kesalahan manual. Aplikasi Lawet Kebumen membawa perubahan signifikan dalam cara pelayanan administrasi kependudukan dijalankan, menjadikannya sebagai contoh inovasi dalam proses.

Menurut Pollitt dan Bouckaert (dalam Rosyadi & Indiahono, 2022: 87), bahwa inovasi pada sektor publik ibarat perubahan dari sistem Administrasi Lama menuju Manajemen Publik Baru; atau sebagai perubahan dari konsep *government* menuju *governance* atau perubahan ke sistem sistem *electronic government* dan penggunaan pendekatan baru dalam penyediaan pelayanan sektor publik kepada masyarakat, dari suatu kondisi yang sebelumnya tidak memungkinkan, menjadi kondisi yang memungkinkan, dan memudahkan pelayanan. Dengan demikian, inovasi dalam sektor publik adalah perubahan yang bersifat di luar kebiasaan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari sebelumnya.

Menurut Palmer (dalam Suwarno, 2008: 12) mengartikan secara lebih khusus, inovasi sebagai pengenalan disengaja dan penerapan dalam peran, kelompok atau organisasi ide, proses, produk atau prosedur, baru ke unit terkait adopsi, dirancang untuk secara signifikan menguntungkan kinerja peran, kelompok, atau masyarakat yang lebih luas.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah suatu perubahan atau pengenalan ide, metode, objek, atau proses baru yang dilakukan secara disengaja dengan tujuan untuk mencapai hasil yang lebih baik, efisien, dan efektif. Inovasi harus menghasilkan manfaat yang signifikan, baik dalam hal efisiensi, efektivitas, maupun kualitas layanan kepada masyarakat. Inovasi juga melibatkan penciptaan dan pemanfaatan ide baru yang mampu memperbaiki kondisi yang sebelumnya tidak memungkinkan menjadi lebih mudah dan bermanfaat. Dengan kata lain, inovasi dalam sektor publik adalah perubahan yang melibatkan penerapan ide atau proses baru yang dirancang untuk meningkatkan kinerja dan memperbaiki pelayanan publik secara keseluruhan.

1.6.2.8 Atribut Inovasi

Inovasi di sektor publik tidak hanya melibatkan pengetahuan, metode dan teknologi baru, tetapi juga mencakup karakteristik lainnya yang dikenal sebagai atribut inovasi. Dalam konteks ini, penulis mengacu pada indikator pengukuran inovasi pelayanan publik di Lawet Kebumen dengan menggunakan kerangka indikator yang dikembangkan oleh Rogers. Menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008: 17-18) terdapat 5 komponen indikator dalam inovasi yaitu:

- (1) *Relative Advantages* (keuntungan relatif), maksudnya bahwa inovasi yang diselenggarakan saat ini apakah lebih baik dari sebelumnya atau tidak. Sebuah inovasi harus menawarkan kelebihan dan manfaat yang lebih baik dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Setiap inovasi

juga memiliki elemen baru yang menjadi ciri khas dan membedakannya dari yang lain.

- (2) *Compatibility* (kesesuaian). Menurut Rogers, sebuah inovasi harus sesuai dengan kebutuhan yang ada, berdasarkan kondisi atau masalah yang dihadapi masyarakat sebelumnya. Inovasi sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan yang ada dengan melihat inovasi sebelumnya karena penting dilakukan agar inovasi lama tidak meninggalkan inovasi tersebut begitu saja. Hal ini dapat dilihat selain faktor biaya cukup besar, inovasi lama juga menjadi bagian dari proses peralihan menuju terbarukan, sehingga dapat mempermudah proses adaptasi dan pembelajaran dengan lebih cepat.
- (3) *Complexity* (kerumitan) berarti melihat sejauh mana program inovasi yang diterapkan dirasa rumit oleh penggunanya. Sifatnya yang baru, sering kali membawa tingkat kerumitan lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi lama karena inovasi menawarkan pendekatan terbaru dan lebih efektif, meskipun kerumitan meningkat, umumnya tidak menjadi kendala yang berarti.
- (4) *Triability* (kemungkinan dicoba) berfokus pada pengujian program atau kelayakan di lapangan untuk memastikan bahwa inovasi tersebut pantas digunakan oleh masyarakat secara luas. Sebuah inovasi dapat diterapkan jika sudah teruji dan terbukti memberikan manfaat maupun keunggulan dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada. Berdasarkan

tersebut, sebuah inovasi perlu melewati tahap uji publik, diberi kesempatan untuk menilai kualitas inovasi tersebut.

- (5) *Observability* (mudah diamati), kemudahan untuk diamati tidak hanya sekedar dilihat melalui penglihatan. Kemudahan diamati memiliki maksud bahwa program inovasi yang diselenggarakan memiliki kebermanfaatan bagi pengguna dan dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja serta menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya.

1.6.2.9 Faktor-Faktor Inovasi

1.6.2.9.1 Faktor-Faktor Pendorong Inovasi

Menurut Muluk (2008: 49), menyebutkan bahwa terdapat beberapa faktor kritis dalam pengembangan inovasi diantaranya, sebagai berikut:

1) Kepemimpinan yang mendukung inovasi

Kepemimpinan yang mendukung inovasi harus memiliki visi yang jelas dan memberikan ruang bagi karyawan untuk berinovasi. Mereka harus mampu menginspirasi dan memberikan motivasi kepada karyawan untuk menciptakan perubahan positif. Kepemimpinan yang inovatif juga harus dapat menghadapi risiko dan menghargai kegagalan sebagai bagian dari proses pembelajaran.

2) Pegawai yang terdidik dan terlatih

Pegawai yang terdidik dan terlatih memiliki kemampuan yang lebih baik untuk berinovasi. Mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menciptakan solusi inovatif. Pelatihan kreativitas dan pengembangan kemampuan inovatif dapat membantu meningkatkan kemampuan karyawan dalam berinovasi.

3) Budaya organisasi

Budaya organisasi yang mendukung inovasi harus memiliki nilai-nilai yang jelas dan memberikan penghargaan kepada karyawan yang berinovasi. Budaya organisasi yang inovatif juga harus dapat mendorong karyawan untuk berkontribusi pada ide-ide inovatif dan memiliki lingkungan yang mendukung eksperimen.

4) Pengembangan tim dan kemitraan

Pengembangan tim dan kemitraan sangat penting dalam meningkatkan inovasi. Tim yang berbeda dapat membantu menggabungkan beragam perspektif dan meningkatkan kemampuan inovatif. Kemitraan juga dapat membantu meningkatkan kemampuan organisasi dalam beradaptasi dengan perubahan.

5) Orientasi pada kinerja yang terukur

Orientasi pada kinerja yang terukur sangat penting dalam meningkatkan inovasi. Kinerja yang terukur dapat membantu organisasi dalam menentukan tujuan dan sasaran yang jelas, sehingga dapat meningkatkan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan tersebut.

6) Pengembangan jaringan

Pengembangan jaringan sangat penting dalam meningkatkan inovasi. Jaringan yang luas dapat membantu organisasi dalam berbagi informasi dan ide, serta meningkatkan kemampuan organisasi dalam beradaptasi dengan perubahan.

Adapun faktor pendukung inovasi menurut Everett M. Rogers (dalam Suwarno, 2008: 19) diantaranya:

1. Keinginan untuk merubah diri

Keinginan untuk menjadi lebih baik, baik bagi individu maupun organisasi, bisa menjadi pendorong kuat untuk menciptakan inovasi. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi internal untuk memperbaiki diri merupakan faktor penting dalam mendorong kreativitas dan ide baru.

2. Kebebasan berekspresi

Setiap orang berhak untuk menyampaikan ide, pendapat, atau informasi yang bisa membuat organisasi lebih maju. Dengan adanya kebebasan untuk berekspresi, individu merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan ide-ide baru, yang nantinya bisa mendorong terciptanya inovasi.

3. Pemimpin yang bijaksana

Kepemimpinan yang cerdas dan bijaksana dapat mengelola organisasi dengan efisien dan efektif. Pemimpin yang mampu memberikan arahan yang jelas dan memberdayakan anggota timnya akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk pengembangan ide-ide baru.

4. Sarana dan Prasarana

Fasilitas dan peralatan yang memadai memberikan alat yang diperlukan untuk mengembangkan ide-ide menjadi produk atau layanan yang inovatif. Tanpa sarana yang memadai, proses inovasi dapat terhambat dan gagal mencapai potensinya.

5. Kondisi lingkungan yang koheren

Ketika individu dan organisasi merasa didukung oleh lingkungan sekitarnya, mereka cenderung lebih termotivasi dan berani mengambil resiko dalam menciptakan inovasi

Tanpa kehadiran faktor-faktor ini maka terjadinya pengembangan inovasi pada pemerintahan atau sektor publik akan menjadi sulit terealisasi.

1.6.2.9.2 Faktor-Faktor Penghambat Inovasi

Mulgan and Albury dalam (Pratiwi, 2016: 127) mengungkapkan 8 (delapan) faktor yang menjadi penghambat tumbuhnya inovasi, yaitu:

1. Keengganan untuk menutup program yang gagal

Program gagal sebaiknya diakhiri dan diganti dengan program yang lebih menjanjikan. Kegagalan dalam melakukan inovasi merupakan hal yang umum, tetapi keengganan untuk menghentikan kegagalan sama maknanya dengan menghambat peluang untuk tercapainya perubahan yang lebih baik.

2. Ketergantungan yang berlebihan pada tampilan kinerja tinggi sebagai sumber inovasi

Ketergantungan pada figur tertentu yang memiliki kemampuan lebih cenderung membuat mayoritas pegawai sektor publik hanya menjadi pengikut sehingga saat figur tersebut hilang akan terjadi stagnasi kerja.

3. Teknologi yang tersedia, tetapi menghambat budaya atau organisasi
Tidak tersedianya teknologi seringkali bukan menjadi penyebab gagalnya inovasi, tetapi lebih karena tradisi atau penatan organisasi yang tidak pro inovasi.

4. Tidak ada imbalan atau insentif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi;

Kebolehan berinovasi seharusnya diperhitungkan sebagai suatu hal yang istimewa sehingga patut untuk diberikan penghargaan.

5. Tidak berani mengambil resiko

Ketidakmampuan SDM menghadapi perubahan dan risiko kegagalan dalam menjalankan inovasi akan menghambat keberhasilan inovasi.

6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan

Pengembangan inovasi harus direncanakan dengan baik dan memerlukan perencanaan jangka menengah dan jangka panjang, tidak hanya perencanaan jangka pendek atau tahunan.

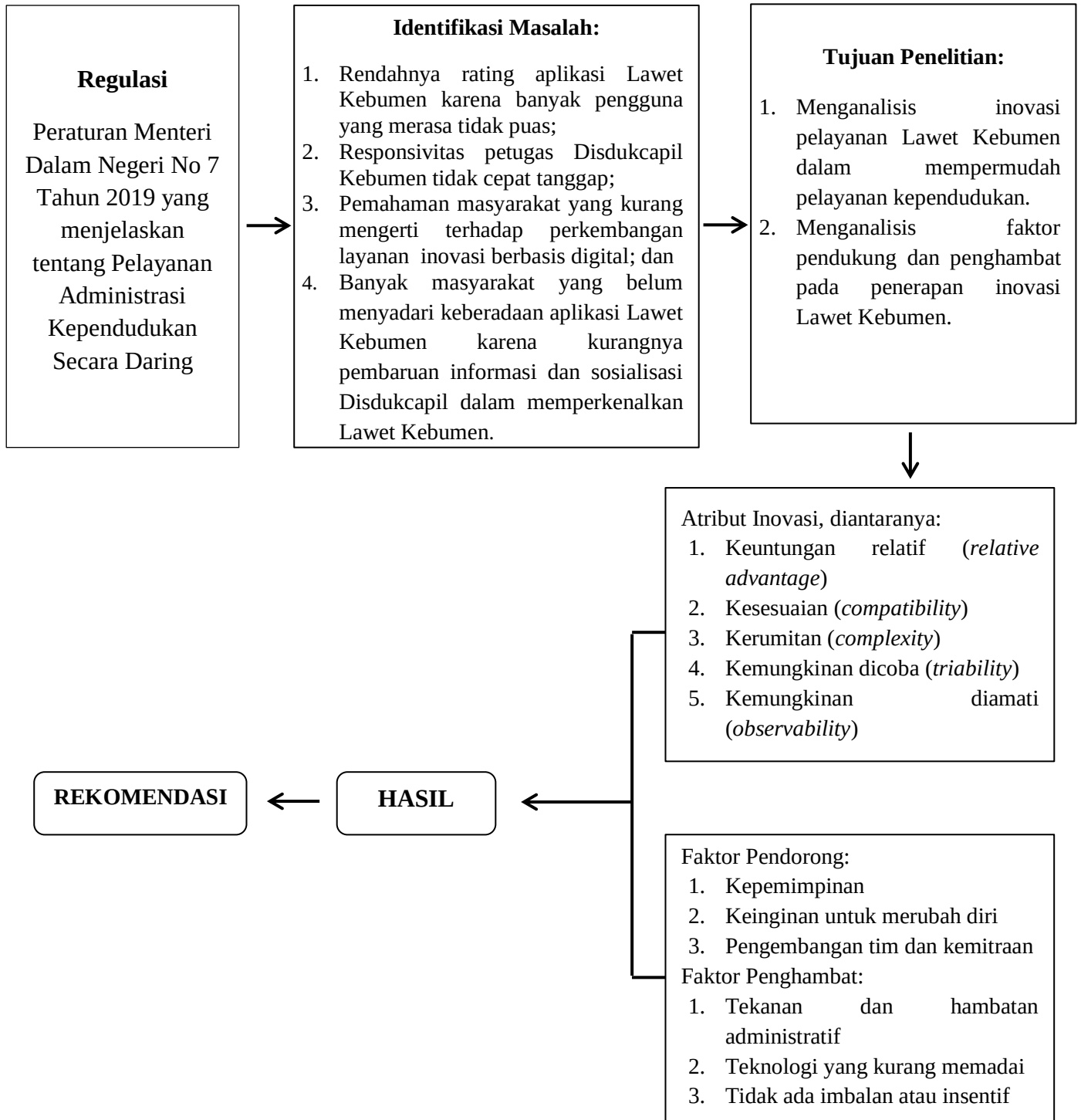
7. Tekanan dan hambatan administratif

Urusan sederhana yang memerlukan prosedur panjang, persyaratan yang melimpah, melibatkan banyak pihak berlapis menjadi permasalahan pada aspek administratif. Hal-hal tersebut akan memberikan tekanan dan menimbulkan hilangnya hasrat untuk berinovasi.

8. Budaya *risk aversion*

Perilaku atau sikap tidak mampu menghadapi risiko dan cenderung selalu menghindari risiko. Inovasi tidak hadir begitu saja tanpa adanya risiko yang mengikuti sehingga dengan adanya sikap ini maka inovasi akan terhambat dalam pelaksanaan dan perkembangannya.

1.7 Kerangka Penelitian



1.8 Operasionalisasi Konsep

Aplikasi Lawet Kebumen merupakan suatu inovasi yang memanfaatkan teknologi berbasis internet dan sangat dibutuhkan pemerintah setempat dalam memberikan pelayanan publik karena menyediakan berbagai pelayanan seperti menyediakan berbagai pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah setempat menciptakan inovasi ini dengan harapan dapat mempermudah masyarakat untuk dapat menerima layanan sesuai kebutuhan yang diperlukan tanpa perlu mengantri dan memakan waktu yang lama, sehingga dapat diakses kapan saja dan di mana saja untuk mempermudah masyarakat, terutama yang berada di luar kota. Hal tersebut dapat ditelaah lebih dalam, untuk mengetahui fenomena lebih lanjut terkait pembahasan diatas, dapat ditelaah sebagai berikut:

1.8.1 Inovasi

Peneliti menganalisis terkait keberjalanan inovasi Aplikasi Lawet Kebumen (Pelayanan Administrasi Kependudukan Warga Kabupaten Kebumen secara Elektronik dan Terintegrasi) dalam mempermudah pelayanan publik sebagai bentuk penyelenggaraan administratif yang diwujudkan dalam memberikan pelayanan secara *online*, gratis, praktis, dan *one day service*. Dengan sistem yang terintegrasi, aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan seperti pembuatan Kartu Keluarga, KTP-el, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya tanpa perlu datang langsung ke kantor. Layanan ini mengurangi biaya dan waktu perjalanan, serta mengurangi kesalahan dalam pengisian formulir. Inovasi ini dapat dilihat lebih lanjut dari beberapa atribut inovasi, sebagai berikut:

1) Keuntungan relatif (*relative advantage*)

Keuntungan relatif (*relative advantage*) digunakan untuk menilai seberapa besar manfaat aplikasi baru dibandingkan solusi yang ada. Aspek Keuntungan Relatif dari keberhasilan dan adopsi aplikasi Lawet Kebumen meliputi:

1. **Aksesibilitas:** Kemudahan masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan secara elektronik, termasuk pengajuan permohonan, pembayaran, dan informasi.
2. **Kualitas Layanan:** Peningkatan kualitas layanan seperti akurasi data, responsivitas cepat, dan pengurangan kesalahan administrasi.
3. **Tingkat Kepuasan Masyarakat:** Diukur melalui survei, ulasan, dan *feedback* pengguna, yang mencakup kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan kualitas pelayanan. Kepuasan yang tinggi menandakan aplikasi berhasil memenuhi kebutuhan masyarakat.

2) Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian (*compatibility*) mengacu pada sejauh mana inovasi (seperti aplikasi) sesuai dengan nilai, pengalaman, dan kebutuhan pengguna. Aspek dari kesesuaian aplikasi ini adalah:

1. **Kebutuhan Pengguna:** Aplikasi yang memenuhi kebutuhan spesifik pengguna akan lebih mudah diterima.
2. **Nilai:** Aplikasi yang sesuai dengan nilai, norma sosial, dan budaya lokal akan lebih diterima oleh pengguna.

3. Integrasi dengan Sistem yang Ada: Aplikasi yang dapat terintegrasi dengan sistem yang sudah ada akan lebih mudah diterima oleh pengguna.

3) Kerumitan (*Complexity*)

Indikator kerumitan (*complexity*) dalam pengembangan aplikasi Lawet Kebumen mengukur sejauh mana aplikasi mudah atau sulit digunakan, dipahami, dan diimplementasikan. Aspek dari kerumitan aplikasi adalah:

- 1. Keterampilan dan Pengetahuan Pengguna:** Aplikasi yang mudah digunakan oleh pengguna dengan berbagai tingkat keterampilan akan lebih diterima.
- 2. Kompleksitas Teknis:** Semakin kompleks teknologi, struktur data, dan integrasi dengan sistem lain, semakin tinggi kemungkinan terjadinya kesalahan atau kendala teknis.
- 3. Responsivitas Pelayanan:** Aplikasi harus merespons kebutuhan pengguna dengan cepat dan tepat. Responsivitas yang rendah dapat membuat pengguna frustrasi.

4) Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Indikator kemungkinan dicoba (*triability*) menilai sejauh mana sebuah inovasi dapat diuji coba dalam skala kecil sebelum diadopsi sepenuhnya. Aspek dari *triability* pada inovasi Lawet Kebumen sebagai berikut:

1. **Aksesibilitas Uji Coba:** Aplikasi harus mudah diakses oleh masyarakat, misalnya dengan tersedia di berbagai platform dan menawarkan versi percobaan atau demo yang dapat diunduh tanpa biaya.
2. **Mudah Dipahami:** Aplikasi harus memiliki antarmuka yang intuitif, panduan yang jelas, dan tutorial untuk membantu pengguna memahami cara kerjanya, sehingga memudahkan mereka mencoba aplikasi.

5) Kemungkinan Diamati (*Observability*)

Kemungkinan diamati (*observability*) mengukur sejauh mana hasil dan manfaat penggunaan aplikasi dapat diamati oleh orang lain. Aspek dari *observability* pada aplikasi Lawet Kebumen adalah:

1. **Keberhasilan Pengalaman Pengguna:** Aplikasi yang memberikan hasil jelas dan terukur, seperti statistik atau pencapaian, akan lebih mudah diamati dan dipahami manfaatnya oleh orang lain.
2. **Promosi dan Pemasaran:** Strategi pemasaran yang efektif membantu meningkatkan visibilitas aplikasi dan hasilnya, membuat aplikasi lebih dilihat oleh calon pengguna.
3. **Pengalaman dan Testimoni Pengguna:** Umpan balik positif dari pengguna yang ada berfungsi sebagai bukti sosial, meningkatkan *observability* dengan menunjukkan bagaimana aplikasi digunakan dan manfaat yang dirasakan.

1.8.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Keberjalanan Inovasi Aplikasi

Lawet Kebumen

Keberjalanan inovasi Aplikasi Lawet Kebumen pastinya terdapat faktor-faktor pendorong dan penghambat didalamnya, sehingga dapat dilihat dari beberapa uraian faktor berikut:

1.8.2.1 Faktor pendorong Inovasi:

Faktor-faktor yang mendorong keberhasilan inovasi aplikasi antara lain:

1. **Kepemimpinan:** Pemimpin yang mampu memberikan arahan yang jelas dan memberdayakan anggota timnya akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk pengembangan ide-ide baru. Pemimpin dengan visi jelas yang memberi ruang bagi karyawan untuk berinovasi, menginspirasi, dan memotivasi mereka untuk menciptakan perubahan positif serta mampu menghadapi risiko dan menghargai kegagalan sebagai bagian dari pembelajaran.
2. **Keinginan untuk Merubah Diri:** Motivasi internal untuk memperbaiki diri, baik pada tingkat individu maupun organisasi, mendorong kreativitas dan ide-ide baru yang mendukung inovasi.
3. **Pengembangan Tim dan Kemitraan:** Tim yang beragam perspektifnya dan kemitraan yang baik dapat meningkatkan kemampuan inovatif serta membantu organisasi beradaptasi dengan perubahan.

1.8.2.2 Faktor Penghambat Inovasi

Faktor-faktor penghambat dalam keberhasilan inovasi antara lain:

1. Tekanan dan Hambatan Administratif: Prosedur panjang, persyaratan berlebihan, dan keterlibatan banyak pihak dapat menambah tekanan dan mengurangi semangat untuk berinovasi.
2. Teknologi yang kurang memadai, dapat menghambat pelaksanaan inovasi. Hal ini dikarenakan lebih sering menjadi hambatan daripada ketidaktersediaan teknologi itu sendiri.
3. Tidak Ada Imbalan atau Insentif untuk Berinovasi: Tanpa penghargaan atau insentif, inovasi tidak dianggap sebagai hal yang penting, sehingga menurunkan motivasi untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi.

1.9 Argumen Penelitian

Inovasi aplikasi Lawet Kebumen layak untuk diteliti lebih lanjut, mengingat pentingnya pelayanan publik yang efisien dan berbasis teknologi dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Menurut Hidayat (2021:49), inovasi dalam pelayanan publik, baik yang berasal dari motivasi organisasi maupun individu, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik dengan cara yang lebih baik dan memberikan nilai lebih tinggi bagi masyarakat serta organisasi. Salah satu contoh inovasi yang patut diperhatikan adalah aplikasi Lawet Kebumen, sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kebumen untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini telah dirancang untuk menyediakan

layanan seperti pembuatan KTP-el, akta kelahiran, akta perkawinan, dan lain-lain secara *online*, yang tentunya membawa kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah tanpa harus datang langsung ke kantor. Inovasi ini juga sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No 7 Tahun 2019 yang mengatur pelayanan administrasi kependudukan secara daring.

Keberhasilan aplikasi ini dapat dilihat dari penghargaan yang diterima oleh Disdukcapil Kebumen pada tahun 2023, diantaranya penghargaan dalam pelayanan publik dan pengelolaan *website* Badan Publik Kabupaten Kebumen, meskipun aplikasi ini telah diunduh lebih banyak pengguna dan mendapatkan antusiasme dari masyarakat, masih terdapat sejumlah masalah yang perlu diperhatikan. Berdasarkan ulasan pengguna di *Google Playstore*, aplikasi ini mendapat rating yang relatif rendah, menunjukkan ketidakpuasan pengguna terhadap beberapa fitur dan responsivitas layanan yang belum optimal. Banyak keluhan yang datang mengenai lambatnya tanggapan terhadap pengajuan administrasi kependudukan melalui aplikasi tersebut, serta adanya pengalihan pengguna untuk menghubungi Disdukcapil Kebumen melalui *WhatsApp*, yang mengurangi efektivitas aplikasi sebagai sarana pelayanan publik yang seharusnya praktis dan efisien. Promosi aplikasi yang tidak berkelanjutan juga menjadi kendala dalam memperkenalkan fitur-fitur terbaru kepada masyarakat, yang berdampak pada rendahnya pemanfaatan aplikasi oleh sebagian kalangan.

Dengan adanya masalah-masalah ini, penelitian lebih lanjut terhadap aplikasi Lawet Kebumen sangat diperlukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalannya dalam memenuhi harapan masyarakat. Penelitian ini berpotensi untuk memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi Disdukcapil Kebumen dalam meningkatkan kualitas aplikasi, serta memperbaiki sistem promosi dan komunikasi layanan digital mereka. Diharapkan, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi dalam memperbaiki tata kelola pelayanan publik berbasis teknologi di daerah lain, serta mempercepat adopsi sistem digital untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik di seluruh Indonesia.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Menurut Frankel (dalam Fadli, 2021), penelitian kualitatif memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut:

- a) Kejadian yang terjadi secara alami menjadi sumber data utama, dan peneliti memainkan peran penting dalam melaksanakan penelitian kualitatif;
- b) Data dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata atau gambar, bukan angka;
- c) Proses dan hasil penelitian kualitatif harus diperhatikan;
- d) Analisis data dalam penelitian kualitatif cenderung bersifat induktif;
- e) Fokus utama penelitian kualitatif adalah pada hal-hal yang masuk akal.

Penelitian deskriptif menggunakan data yang tersedia untuk menemukan arti makna suatu fenomena yang bersumber dari pandangan-pandangan para partisipan dengan mengidentifikasi dan mengobservasi suatu perilaku dari para partisipan yang secara langsung terlibat dengan aktivitas-aktivitas mereka. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif dimana tidak menghasilkan hasil hitungan atau teknik statistik, seperti yang dijelaskan oleh Cresswell (Wahyuningsih & Pradana, 2021: 35).

Penelitian ini mengadopsi metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan penjelasan yang jelas dan terstruktur tentang fakta, fenomena, atau kejadian yang sedang diteliti. Sementara itu, pendekatan kualitatif berfokus pada pemahaman secara menyeluruh tentang fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, dengan menggambarkannya dalam konteks alami menggunakan kata-kata atau bahasa. Dalam pendekatan ini, data yang diperoleh digunakan untuk membangun teori berdasarkan fakta yang ditemukan.

1.10.2 Situs Penelitian

Dalam konteks ini, menggambarkan tempat peneliti untuk mendapatkan data dan informasi dengan mendapatkan fakta data dari objek yang diteliti. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen yang beralamatkan di Jl. HM Sarbini No.87, Prumpung, Bumirejo, Kec. Kebumen, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah 54311, akan menjadi subjek penelitian sesuai dengan masalah yang diajukan.

1.10.3 Subjek Penelitian

Menghubungi subjek penelitian untuk meminta argumen atau fakta yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Menurut Moleong (Hermawan et al., 2023: 25) subjek penelitian didefinisikan sebagai informan, yang berarti individu yang terlibat dalam latar penelitian dan digunakan untuk memberikan informasi mengenai kondisi dan situasi latar penelitian.

Peneliti mengartikan subjek penelitian sebagai pelaku atau informan yang menjadi sasaran pengamatan dalam mendapatkan data yang diperlukan serta informasi yang relevan dan signifikan terkait dengan permasalahan yang diteliti. Pemilihan informan sangat dipengaruhi oleh pengetahuan dan pemahaman mereka tentang topik yang sedang diteliti. Informan yang dipilih harus memiliki kompetensi yang sesuai serta relevansinya jelas terhadap masalah yang diteliti, bukan sekadar memenuhi kuota partisipasi dalam penelitian. Teknik *purposive sampling* lebih mengutamakan kualitas informasi yang diperoleh dari informan. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mengesampingkan individu atau kelompok yang tidak memenuhi kriteria yang telah ditetapkan, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih mendalam, akurat, dan relevan dalam menjawab permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti telah menentukan beberapa pegawai Disdukcapil Kabupaten Kebumen yang dianggap relevan dengan fokus penelitian, berdasarkan karakteristik tertentu dan kualitas dalam mengetahui jalannya inovasi.

Menurut Sugiyono (2016: 124), menjelaskan bahwa sampling insidental (*accidental sampling*) merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam teknik ini, peneliti gunakan pada penentuan masyarakat Kabupaten Kebumen yang sudah atau sedang menggunakan aplikasi Lawet Kebumen.

Subjek penelitian yang dipilih dalam penelitian yang dilakukan antara lain, sebagai berikut:

- 1) Administrator Database Kependudukan
- 2) Operator Pelayanan Data Bermasalah
- 3) Petugas *Online* Lawet Kebumen
- 4) Operator SIAK Disdukcapil Kabupaten Kebumen
- 5) Masyarakat pengguna aplikasi Lawet Kebumen

1.10.4 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, artinya data dalam bentuk kata-kata, frasa, dan pernyataan yang dapat menggambarkan situasi atau fenomena penelitian yang ditemui daripada dalam bentuk angka.

1.10.5 Sumber Data

Arikunto (dalam Mukhtazar., 2020: 35) mendefinisikan sumber data sebagai subyek dari mana data diperoleh. Data primer dan data sekunder adalah 2 (dua) jenis data yang digunakan di dalam penelitian ini.

a. Data Primer

Data primer merujuk pada informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang memiliki pengetahuan mengenai aplikasi Lawet Kebumen di Disdukcapil Kabupaten Kebumen. Data tambahan diperoleh melalui observasi di lokasi penelitian, yaitu Disdukcapil Kabupaten Kebumen.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber asal. Data tersebut berasal dari beberapa buku, *website*, penelitian terdahulu tentang subjek penelitian yang relevan dengan penelitian dan dokumen dari sumber informan.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data digunakan sebagai langkah dasar dalam mengumpulkan dan mendapatkan data yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah penelitian. Berikut adalah beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

a. Observasi

Dalam penelitian kualitatif, observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang penting, di mana peneliti mengamati secara langsung fenomena yang terjadi di lapangan. Observasi ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang lebih mendalam mengenai konteks, perilaku, dan dinamika yang berlangsung di lokasi penelitian, yang tidak bisa sepenuhnya dipahami hanya melalui wawancara atau survei. Dalam konteks penelitian ini, observasi digunakan untuk mengamati secara langsung keberjalanan inovasi aplikasi Lawet Kebumen dalam mempermudah pelayanan publik.

b. Wawancara

Salah satu yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah wawancara, yang melibatkan percakapan dan tanya jawab berdasarkan tujuan tertentu dan menggunakan pedoman wawancara. Wawancara melibatkan dua pihak yaitu pewawancara sebagai pihak mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang akan memberikan jawaban. Menurut Sutopo (dalam Hermawan et al., 2023:25), wawancara mendalam yaitu proses melibatkan informasi mengenai tujuan penelitian melalui interaksi

langsung antara pewawancara dan responden. Interaksi tersebut dapat dilakukan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dan keduanya terlibat langsung dan profesional informan. Penelitian ini menggunakan jenis wawancara semistruktur, atau wawancara semistruktur, yang berarti pewawancara membuat pertanyaan secara bebas tetapi terstruktur dengan jelas dan sebanding dengan topik penelitian, sebelum memulai wawancara, peneliti membuat daftar pertanyaan umum. Alat bantu untuk mendukung proses dan hasil wawancara, seperti *draft* wawancara, buku catatan, dan alat perekam untuk mencatat proses dan hasil wawancara.

c. Dokumentasi

Dokumen terdiri dari catatan peristiwa masa lalu. Penulis menggunakan metode ini untuk mengumpulkan data yang bersumber dari arsip dan dokumen di lokasi penelitian. Bisa berupa laporan-laporan yang membantu penelitian, seperti buku, jurnal, atau skripsi.

1.10.7 Analisis dan Interpretasi Data

Cresswell (dalam Wahyuningsih & Pradana, 2021: 26), analisis data adalah proses pengolahan data menjadi bentuk yang lebih mudah dipahami, dimengerti dan diinterpretasikan, pendekatan kualitatif prosedur dari umum ke proses langkah khusus. Analisis ini tergantung dengan jenis strategi yang digunakan, tetapi idealnya menkolaborasikan prosedur dari umum ke khusus. Berikut langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Pengumpulan Data

Mengumpulkan data dari berbagai dokumen dan hasil wawancara yang terkait dengan masalah penelitian, dan kemudian menggunakan penajaman data melalui pencarian data.

2. Reduksi Data

Analisis reduksi data menggabungkan, mengarahkan, membuang, dan mengorganisir data sehingga dapat diperoleh kesimpulan akhir. Ringkasan catatan di lapangan dari catatan awal, perluasan, dan penambahan adalah hasil dari reduksi data.

3. Penyajian Data

Penyajian data dengan narasi kalimat, skema/gambar, atau tabel, penyajian data adalah rangkaian informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir dalam proses analisis, dan bergantung pada jumlah catatan yang terkait dengan data tersebut.

1.10.8 Kualitas Data

Teknik Triangulasi digunakan untuk menguji keabsahan data. Triangulasi adalah metode pengecekan data menggunakan sesuatu di luar data untuk kepentingan pengecekan dan membandingkannya dengan data tersebut, menurut Moleong (Hermawan et al., 2023: 330). Dalam penelitian kualitatif, ada tiga jenis triangulasi, yaitu: Triangulasi sumber adalah uji validitas data dengan memeriksa data yang diperoleh dari berbagai sumber. Triangulasi waktu, merupakan uji data dari sumber yang sama pada berbagai waktu yang berbeda. Triangulasi teknik adalah uji kredibilitas data dengan menggunakan metode yang berbeda untuk memeriksa data dari sumber yang sama. Misalnya, pengecekan dapat dilanjutkan dari hasil wawancara melalui observasi, dokumentasi, atau studi kepustakaan. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik untuk menguji keabsahan data. Peneliti tidak hanya melakukan wawancara dengan satu informan, tetapi juga dengan berbagai informan yang berbeda untuk memperoleh informasi yang mencerminkan keadaan asli yang terjadi di lapangan. Data yang diperoleh akan dianalisis dan didokumentasikan untuk memastikan kebenarannya.