

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi mencakup berbagai alat dan perangkat yang digunakan untuk mempermudah hidup manusia. Seiring waktu, teknologi terus berkembang untuk menjadi lebih praktis dan serbaguna. Memasuki abad ke-21 ini, dunia semakin digital. Beberapa tahun terakhir, digitalisasi menjadi tren besar, dengan banyak teknologi yang diciptakan untuk memenuhi kebutuhan manusia. Pemerintah juga terus berusaha meningkatkan teknologi agar dapat menjangkau semua aspek kehidupan, terutama dalam layanan publik. Layanan publik adalah segala bentuk bantuan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti di bidang kesehatan, pendidikan, perizinan, transportasi, dan lainnya. Berkembangnya masyarakat, khususnya dalam aspek sosial, politik, dan ekonomi, inovasi dalam pelayanan publik sangat dibutuhkan.

Inovasi dalam pelayanan publik ini didasarkan pada kebijakan pemerintah Indonesia yang tertuang dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003, yang mengatur tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Inpres ini bertujuan untuk memanfaatkan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk memperbaiki kualitas layanan publik. Seiring waktu, pelayanan publik terus berkembang mengikuti kebutuhan masyarakat. Tujuan dari perkembangan ini adalah menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih fokus pada kebutuhan masyarakat, menjadikan administrasi lebih baik, responsif, efisien, dan mengurangi

penyimpangan dalam pelayanan publik. Regulasi yang mengatur pelayanan publik ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, termasuk barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Era digital saat ini, berbagai inovasi teknologi mulai bermunculan, mengubah cara pandang kita memahami masyarakat modern yang kini lebih berbasis digital. Selama beberapa tahun terakhir, layanan publik masih bergantung pada penggunaan dokumen fisik dan kertas, tetapi banyak layanan telah beralih ke sistem *paperless* dan menggunakan file digital. Perubahan ini juga didukung oleh Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 3 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah, yang bertujuan untuk mendorong kemajuan dan transformasi di tingkat daerah. Regulasi ini penting untuk menciptakan lingkungan yang mendukung inovasi, memperkuat kerjasama antar berbagai pihak, dan meningkatkan daya saing daerah, selain itu regulasi ini berfokus pada bagaimana mengatasi tantangan dan memanfaatkan potensi yang muncul selama era Revolusi Industri 4.0, dengan mendorong inovasi di berbagai sektor, Provinsi Jawa Tengah dapat lebih siap menghadapi perubahan yang ditimbulkan oleh kemajuan teknologi digital, otomatisasi, dan konektivitas yang semakin terintegrasi.

Inovasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk memperkenalkan ide, perubahan, atau perbaikan yang dapat memberi manfaat langsung kepada

masyarakat. Salah satu caranya adalah dengan mempelajari dan mengadaptasi praktik baik dari lembaga lain yang telah berhasil memberikan dampak positif. Dulu, pelayanan publik seringkali melibatkan prosedur panjang dan rumit, yang memakan waktu lama, namun di era digital saat ini, pelayanan birokrasi dan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien. Pendaftaran kini bisa dilakukan secara *online* dengan mengisi formulir di situs *web* atau sistem informasi digital. Pengisian data pun bisa dilakukan menggunakan berbagai perangkat, seperti komputer, ponsel, tablet, dan teknologi lainnya. Seiring berjalannya waktu, pemerintah mulai memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, bahkan mencapai tingkat pelayanan yang lebih optimal, agar inovasi ini berjalan efektif, diperlukan dukungan berupa kompetensi inovasi, sistem informasi yang handal, pengembangan jaringan informasi, peningkatan kapasitas, dan pengawasan yang berkelanjutan. Tanpa dukungan tersebut, inovasi dalam pelayanan publik tidak akan memberikan hasil yang maksimal.

Gambar 1. 1 Presantase Penetrasi Internet Indonesia



Sumber: Diolah oleh peneliti, pada 13 April 2024.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) baru saja mengungkapkan hasil survei terbaru mengenai penetrasi internet di Indonesia untuk tahun 2024. Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat penetrasi internet di Indonesia mencapai 79,5%, mengalami peningkatan sebesar 1,4% dibandingkan tahun sebelumnya. Tren positif ini mencerminkan perkembangan yang konsisten selama lima tahun terakhir, di mana angka penetrasi internet terus menunjukkan kenaikan. Pada tahun 2018, penetrasi internet tercatat sebesar 64,8%, yang kemudian meningkat secara bertahap menjadi 73,7% pada tahun 2020, 77,01% pada tahun 2022, dan 78,19% pada tahun 2023, sebelum akhirnya mencapai 79,5% pada tahun 2024. Berkembangnya internet yang memacu juga terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di dunia bisnis dan birokrasi. Pada akhirnya, hal itu menghasilkan ide besar tentang membangun tata kelola masyarakat yang mencakup masyarakat perkotaan yang lebih siap dibandingkan dengan masyarakat pedesaan. Adanya istilah "kota yang cerdas" (*Smart City*) atau istilah serupa memicu gagasan besar dan inovasi, dengan segala kelebihan dan kekurangannya, berbagai kota besar di seluruh dunia, termasuk Indonesia, sudah mulai menerapkannya.

Di era kemajuan zaman ini, pemerintah daerah, terutama di Kota Semarang, semakin serius memanfaatkan investasi untuk mendorong pembangunan. Penting bagi daerah untuk menyediakan layanan publik yang mudah diakses, fasilitas yang tepat, dan infrastruktur yang memadai, jika layanan publik tampak rumit dan berbelit-belit, investor mungkin tidak mau berinvestasi. Banyak pemerintah daerah berlomba-lomba meningkatkan

pelayanan publik untuk meningkatkan daya tarik daerah masing-masing. Kota Semarang, salah satunya, menganggap pengembangan layanan berbasis digital sebagai salah satu langkah penting yang perlu dilakukan untuk mempermudah proses pemerintahan dan memberikan layanan kepada masyarakat. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dibuat oleh Pemerintah Kota Semarang sebagai bagian dari upaya tersebut. Pemerintah Kota Semarang berkomitmen untuk memastikan bahwa setiap warga kota mendapatkan akses yang adil dan merata terhadap layanan publik melalui peraturan ini, yang menjadi dasar penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang efisien, transparan, dan akuntabel. Regulasi ini mendorong penggunaan teknologi untuk mempercepat dan mempermudah akses ke layanan publik di Kota Semarang dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang lebih modern dan terintegrasi.

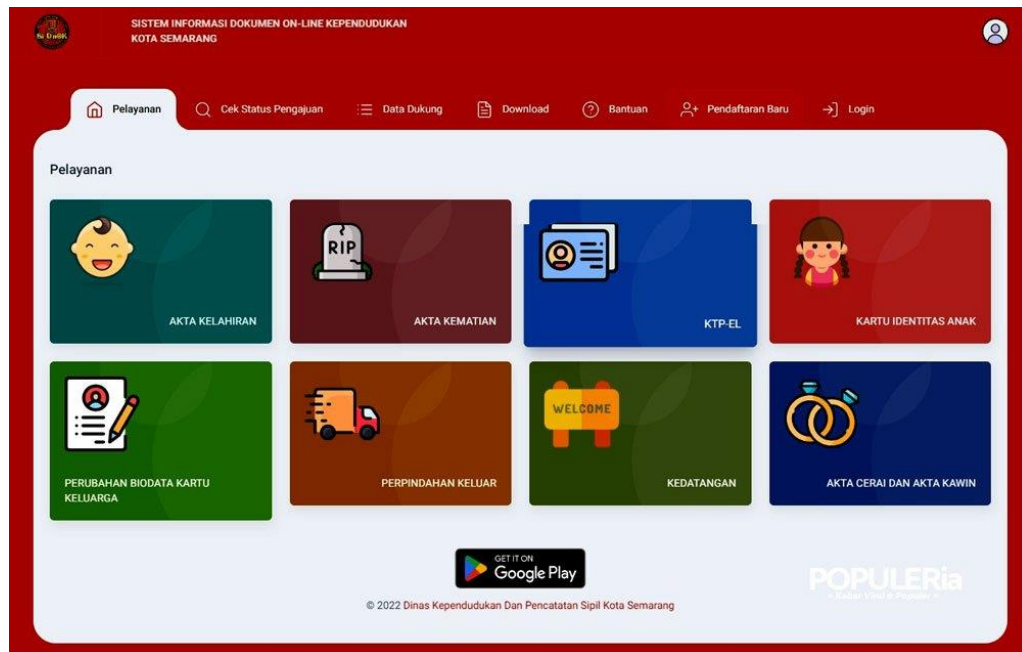
Salah satu misi Pemerintah Kota Semarang adalah meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien, dengan mengacu pada prinsip-prinsip *good governance*, yang didorong melalui penerapan *e-government* untuk mencapai *e-city*. Hal tersebut menggarisbawahi bahwa tujuan utama pemerintah Kota Semarang adalah mengembangkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik, efektif, dan efisien, yang didukung oleh teknologi *e-government* untuk menuju kota digital (Azhari, M. Fahmi, Teguh Y., 2021). Tujuan pemerintah Kota Semarang adalah untuk membangun sistem pemerintahan yang memanfaatkan internet untuk meningkatkan standar sistem yang ada dan mempermudah layanan publik. Tujuannya adalah untuk mencapai

tata kelola pemerintahan yang baik dan memenuhi kebutuhan pelayanan publik warga Kota Semarang. Peraturan Daerah (PERDA) Kota Semarang No. 4 Tahun 2016 berfungsi sebagai landasan hukum untuk administrasi kependudukan Kota Semarang. Perda ini memainkan peran penting dalam mengatur berbagai aspek terkait identitas dan keberadaan penduduk di wilayah tersebut. Perda ini juga mengatur prosedur pendataan penduduk, pengumpulan data, dan pemanfaatan data kependudukan untuk keperluan masyarakat, serta pemerintah secara keseluruhan. Diharapkan bahwa penerapan regulasi ini akan memastikan bahwa data kependudukan akurat dan sah, yang merupakan dasar untuk perencanaan pembangunan dan pelayanan publik. Peraturan ini juga mencakup perlindungan data pribadi penduduk, yang semakin krusial di era digital untuk menghindari penyalahgunaan data yang dapat merugikan individu. Regulasi ini menetapkan aturan mengenai pengelolaan dan keamanan data penduduk, guna memastikan privasi hingga melindungi data penduduk dengan baik, selain itu Adapun pedoman dari Peraturan Walikota (Perwali) No. 7 Tahun 2020 mengatur tentang pedoman tata naskah dinas umum di lingkungan Pemerintah Kota Semarang. Perwali ini bertujuan untuk menetapkan sistem pengelolaan administrasi surat menyurat, termasuk penggunaan teknologi informasi dalam proses pengelolaan dokumen dan komunikasi dinas secara efektif dan efisien. Pedoman yang ditetapkan dalam peraturan ini mendukung penerapan teknologi dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Ini memungkinkan adopsi sistem digital dalam berbagai aspek administrasi pemerintahan, yang berkontribusi pada efisiensi dan transparansi pelayanan publik, termasuk pengelolaan

dokumen secara elektronik seperti yang diterapkan dalam aplikasi SI D'nOK di Kota Semarang.

Aplikasi SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen On-Line Kependudukan) dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang untuk membantu pengguna mendapatkan layanan administrasi kependudukan secara digital dengan cepat dan praktis. Hal ini didasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019, yang mengatur pelayanan administrasi kependudukan secara online, adanya pedoman ini merupakan salah satu implementasi dilaksanakannya aplikasi SI D'nOK. Beberapa karakteristik aplikasi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang akan diamati sesuai dengan teori Inovasi Rogers (dalam Hutagalung & Hermawan, 2018: 56) yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan dalam menjalankan aplikasi tersebut, kemampuan diuji cobakan, dan mengkaji kemampuannya untuk diamati, selain itu aplikasi SI D'nOK dapat diakses secara gratis oleh semua orang, khususnya bagi warga Kota Semarang.

Gambar 1. 2 Dashboard Aplikasi SI D'nOK



Sumber: Dispendukcapil Kota Semarang (2023). Diakses pada 15 April 2024.

SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen On-Line Kependudukan) diperkenalkan pada tahun 2022. Adopsi teknologi ini memberikan keuntungan bagi pemerintah, terutama dalam hal efisiensi administrasi. Aplikasi tersebut memungkinkan pengelolaan data kependudukan dengan cara yang terpusat dan terintegrasi, sehingga mempermudah proses pengolahan informasi. Hal ini memungkinkan kebijakan publik didasarkan pada data yang lebih akurat dan terkini. Aplikasi ini digunakan untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan, seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, KIA, dan dokumen lainnya. Pembuatan aplikasi dalam konteks ini merupakan langkah yang diambil pemerintah sebagai contoh penerapan *e-government* serta upaya untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Aplikasi ini digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi dalam penyampaian layanan publik kepada masyarakat.

Sistem dapat diartikan sebagai sekumpulan komponen yang saling terhubung dan bekerja bersama dengan batasan yang jelas untuk mencapai suatu tujuan tertentu, sementara itu sistem informasi merupakan gabungan dari berbagai elemen, termasuk manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sumber data, serta prosedur dan kebijakan yang terorganisir dengan baik. Semua elemen ini berfungsi untuk memungkinkan penyimpanan, penggandaan, dan penyebaran informasi dalam suatu organisasi. Keterkaitan konteks aplikasi SI D'nOK, sistem informasi ini mengintegrasikan beragam komponen tersebut untuk memudahkan pengelolaan dan distribusi data kependudukan secara efisien. Berdasarkan tersebut, dapat memungkinkan warga Kota Semarang untuk mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan dengan cara yang lebih praktis dan terintegrasi melalui platform digital.

Gambar 1.3 Status Pengajuan Aplikasi Si D'nOK



Sumber: *Google Play Store*, diakses pada 17 April 2024.

Berikut adalah alur pengajuan hingga dokumen diterima:

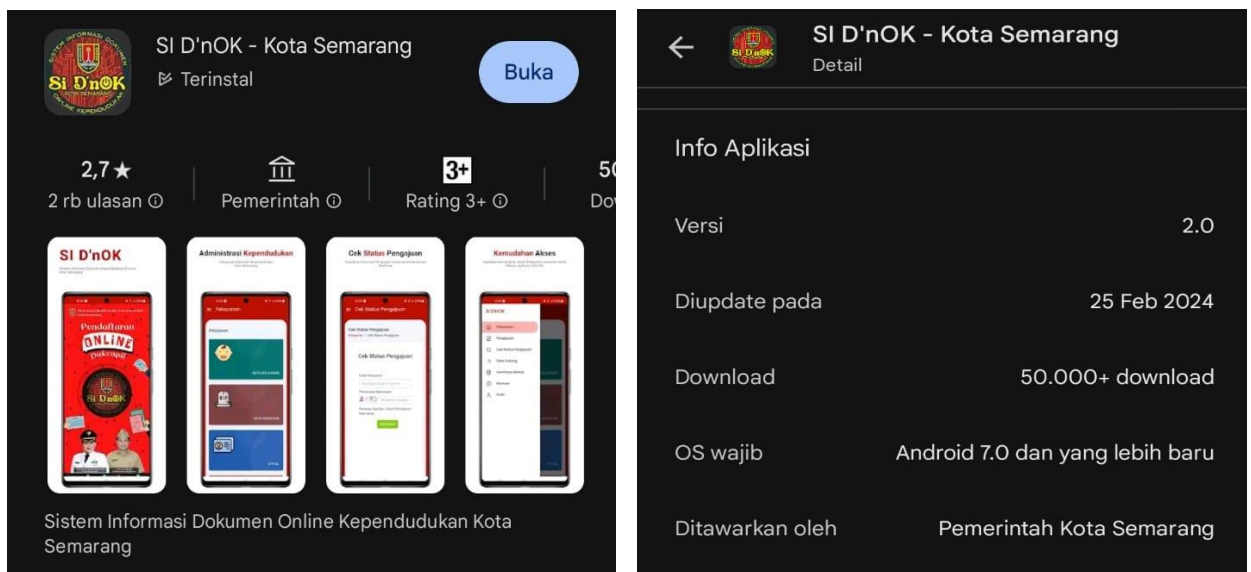
1. Pemohon memilih data yang akan dilaporkan atau diajukan.
2. Pemohon melengkapi informasi yang diperlukan untuk pelaporan.
3. Pemohon mengunggah data pendukung untuk proses pelaporan.
4. Pemohon mengirimkan laporan tersebut.
5. Admin pelayanan akan melakukan verifikasi dan memproses dokumen yang dikirim.
6. Apabila verifikasi ditolak atau statusnya pending, pemohon akan menerima notifikasi penolakan, dalam hal ini, silakan lengkapi data sesuai permintaan dan kirim ulang laporan.
7. Jika verifikasi disetujui, proses akan berlanjut hingga pencetakan dokumen yang siap diambil.
8. Pemohon akan mendapatkan notifikasi bahwa dokumen siap untuk diambil.
9. Pemohon datang ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan membawa data pendukung.
10. Pemohon akan menerima dokumen atau akta yang telah diajukan.

Sumber : ppid.semarangkota.go.id, diakses pada 5 Januari 2025

Meninjau setiap tahap pengajuan, masih ada beberapa kendala yang muncul, terutama pada poin kelima yang menjelaskan bahwa admin pelayanan bertanggung jawab untuk memverifikasi dan memproses dokumen. Kendala utama yang ditemui adalah kurangnya responsivitas dari admin dalam melakukan verifikasi dokumen, serta lamanya waktu yang dibutuhkan dalam proses tersebut. Berdasarkan hal tersebut dapat mengakibatkan masyarakat yang menggunakan aplikasi SI D'nOK merasa bahwa data atau laporan kependudukan yang mereka kirimkan tidak mendapatkan tanggapan sesuai harapan. Mengingat pengguna layanan, baik dari

sektor pemerintah maupun non-pemerintah, menginginkan respons yang cepat dan memuaskan saat menghadapi masalah atau pertanyaan, jika penyedia layanan tidak tanggap terhadap permintaan atau keluhan, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diterima.

Gambar 1. 4 Info Aplikasi Si D'nOK



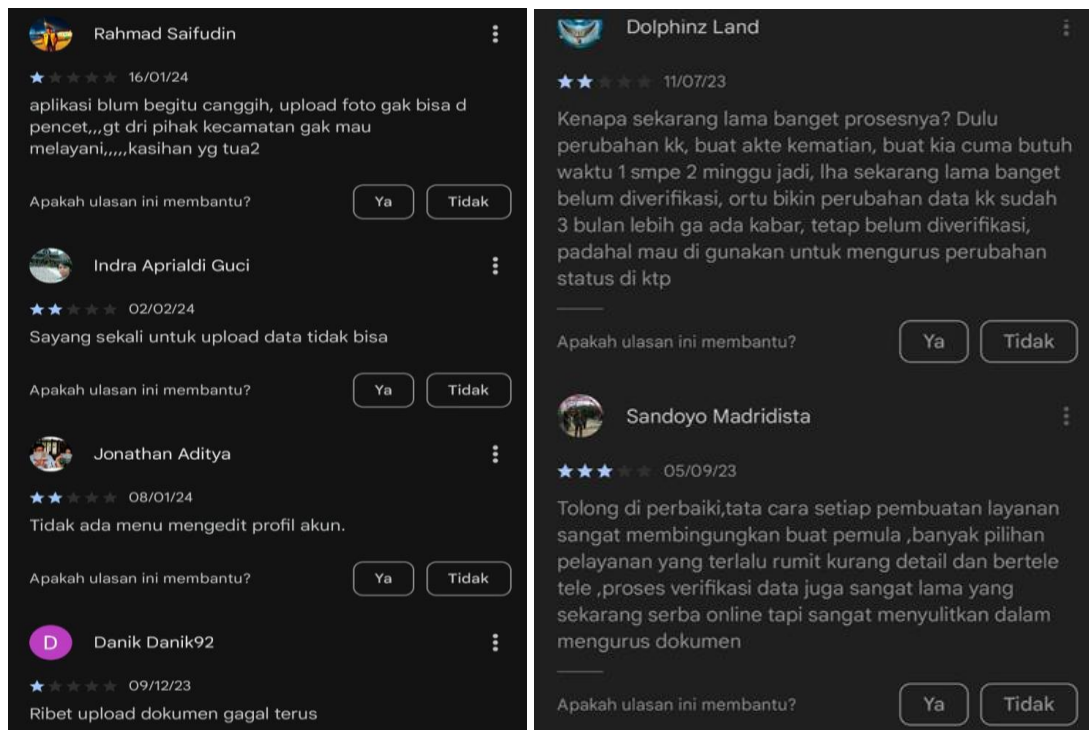
Sumber: *Google Play Store*, pada 15 April 2024.

Menilik data gambar info aplikasi SI D'nOK, diketahui bahwa lebih dari 50.000 warga Kota Semarang telah mengunduh aplikasi ini, dengan 2.167 ulasan dan rating aplikasi yang mencapai 2,7 bintang. Pengembangan aplikasi SI D'nOK merupakan bagian dari upaya Pemerintah Kota Semarang dalam menyediakan fasilitas pelayanan administrasi kependudukan dan mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik di kota ini. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mendaftarkan diri secara *online*, memenuhi persyaratan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor, namun penerapan aplikasi

SI D'nOK yang telah dikembangkan oleh Dispendukcapil Kota Semarang dinilai belum berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari respon masyarakat yang kurang memuaskan terhadap aplikasi ini, seperti yang tercermin dalam ulasan-ulasan di *Google Play Store*. Pengguna memberikan penilaian bintang dari 1 hingga 5, dan dari 866 sampel yang ada, mayoritas yang memberikan rating 1 hingga 3 merasa tidak puas dengan layanan online yang disediakan. Berbagai ulasan menunjukkan bahwa aplikasi ini belum berfungsi secara optimal dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan seperti yang diharapkan. Pengguna mengalami sejumlah masalah saat menggunakan aplikasi ini, termasuk tidak menerima kode aktivasi saat *log in*, kesulitan akses, aplikasi yang sering error dan lambat, serta keharusan untuk mengulang antrian ketika mereka mengunjungi kantor Dispendukcapil, meskipun telah melakukan pendaftaran antrian melalui aplikasi. Selain itu, kurangnya respons terhadap keluhan pengguna juga menjadi perhatian.

Menilik berbagai permasalahan ini, aplikasi SI D'nOK, yang seharusnya memberikan kemudahan, justru membuat masyarakat kesulitan dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan dari pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini belum mampu memberikan tingkat kepuasan yang optimal bagi pengguna layanan *online*, sebagaimana terlihat dari ulasan-ulasan negatif dengan rating 1 hingga 3 di *Google Play Store*. Banyak faktor yang menghambat penerapan aplikasi SI D'nOK, sehingga masyarakat belum merasakan manfaat positifnya sebagai alat mempermudah dalam pelayanan administrasi kependudukan. Setiap masalah yang dialami pengguna juga tercermin dalam ulasan masyarakat Kota Semarang yang menggunakan aplikasi ini.

Gambar 1. 5 Ulasan Aplikasi Si D'nOK



Sumber: *Google Play Store*, (2024). Diakses pada 15 April 2024.

Melihat belum maksimalnya inovasi aplikasi SI D'nOK membutuhkan pengembangan dan perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas aplikasi sehingga dapat berjalan dengan baik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Penelitian ini akan menggunakan atribut atau karakteristik inovasi menurut teori Inovasi Rogers (1995), yang dimana mengedepankan keuntungan relatif, kompatibilitas, kerumitan dalam menjalankan aplikasi tersebut, kemampuan diuji cobakan, dan mengkaji kemampuannya untuk diamati serta untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat inovasi, dengan judul penelitian **“Analisis Inovasi Layanan Aplikasi Sistem Informasi Dokumen On-Line Kependudukan (SI D’nOK) Di Kota Semarang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Terdapat kerumitan dalam mengakses aplikasi seperti upload data, tidak mendapatkan kode aktivasi pada saat login aplikasi, dan kesulitan untuk login aplikasi.
2. Kurangnya responsivitas admin dalam memverifikasi dokumen dan lamanya waktu tunggu verifikasi sehingga masyarakat yang menggunakan aplikasi SI D'nOK merasa data/laporan kependudukan yang mereka kirim tidak mendapatkan tanggapan yang diharapkan.
3. Kemampuan diuji cobakan aplikasi SI D'nOK mengalami kendala *error* dan lambat, selain itu masih ditemuka pemohon merasa bingung mengenai langkah-langkah yang harus diikuti atau dokumen apa saja yang diperlukan, sehingga mereka lebih memilih untuk menggunakan metode konvensional yang mereka anggap lebih sederhana dan familiar.

1.3 Perumusan Masalah

1. Apakah inovasi aplikasi SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen On-Line Kependudukan) dalam memberikan layanan kependudukan di Dispendukcapil Kota Semarang sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan?
2. Apakah faktor pendukung dan penghambat inovasi aplikasi SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen On-Line Kependudukan) di Dispendukcapil Kota Semarang dalam memberikan layanan aplikasi *online*?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis inovasi aplikasi SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen On-Line Kependudukan) dalam memberikan layanan kependudukan di Dispendukcapil Kota Semarang.
2. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat inovasi aplikasi SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen On-Line Kependudukan) di Dispendukcapil Kota Semarang dalam memberikan layanan aplikasi *online*.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Manfaat Secara Umum

Diharapkan tulisan ini dapat memberikan gambaran yang jelas dan memperluas pemahaman tentang berbagai literatur terkait inovasi aplikasi sistem informasi dokumen online kependudukan.

1.5.2 Manfaat bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi Pemerintah Kota Semarang, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, selain itu penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan evaluasi untuk inovasi layanan aplikasi, yang nantinya dapat membawa dampak positif dan optimal dalam pengelolaan sistem informasi dokumen kependudukan secara daring.

1.5.3 Manfaat bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan pengetahuan dan pemahaman bagi peneliti di masa mendatang, khususnya mengenai dampak besar inovasi terhadap sektor pelayanan.

1.6 Kerangka Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2 Matriks Penelitian Terdahulu

No. (1)	PENELITI/TAHUN (2)	JUDUL (3)	TEORI (4)	METODE (5)	HASIL (6)
1.	(Rahmawati & Hertati, 2022)	Inovasi Program Aplikasi Surabaya <i>Single Window Alfa</i> dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan <i>Online</i>	Teori model inovasi sebagai pembaruan dari Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008), dikarenakan teori inovasi sebagai pembaruan lebih jelas dan mudah untuk dipahami dengan fokus yang digunakan pada teori Rogers yaitu: <i>relative advantage</i> , <i>compatibility</i> , <i>complexity</i> , <i>triability</i> , dan <i>observability</i> .	Kualitatif.	1) <i>Relative Advantage</i> , SSW Alfa memberikan kemudahan mengakses perizinan; 2) <i>Compatibility</i> , SSW Alfa tidak sesuai dengan inovasi sebelumnya; 3) <i>Complexity</i> , SSW Alfa cukup rumit karena sempat terjadi error; 4) <i>Triability</i> , sebelum diluncurkan ke masyarakat SSW Alfa telah melalui tahap uji coba; 5) <i>Observability</i> , SSW Alfa mudah untuk diamati oleh masyarakat untuk memantau jalannya berkas perizinan.
2.	(As'ari & Maysara, 2021)	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan.	Teori inovasi Rogers yang memiliki lima indikator, yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.	Kualitatif.	Inovasi belum berjalan dengan baik. Faktor yang menghambat penerapan SIAPI yaitu sosialisasi, <i>half implemented</i> , SDM dan anggaran.

No. (1)	PENELITI/TAHUN (2)	JUDUL (3)	TEORI (4)	METODE (5)	HASIL (6)
3.	(Banabera, 2019)	Analisis Inovasi Pemerintahan Digital Village Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Nusa Tenggara Timur	Teori inovasi Rogers (1983:211), yang dapat dijelaskan sebagai berikut: 1. <i>Relative advantage</i> 2. <i>Compatibility</i> 3. <i>Complexity</i> 4. <i>Triability</i> 5. <i>Observability</i>	Kualitatif.	Pelaksanaan inovasi pemerintahan digital village di Kelurahan Naikoten II sejauh ini sudah bisa dikatakan dapat meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan sarana, prasarana dan teknologi sehingga dapat menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan.
4.	(Hidayat, 2021)	Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live di Kota Tangerang.	Penelitian ini menggunakan Teori Roger, dengan 5 atribut inovasi yaitu: <i>Relative Advantage</i> (keuntungan relative), <i>Compability</i> (kesesuaian), <i>Complexity</i> (kerumitan), <i>Triability</i> (kemungkinan dicoba) dan <i>Observability</i> (kemudahan diamati).	Kualitatif.	Inovasi Pelayanan Publik Kota Tangerang sudah berjalan dengan baik karena telah menjawab kebutuhan masyarakat Meskipun masih perlu adanya sosialisasi secara persuasif guna memastikan bahwa masyarakat benar-benar dapat menggunakan menggunakan pelayanan berbasis teknologi Aplikasi Tangerang Live.
5.	(Akbhari & Prathama, 2023)	Inovasi Aplikasi E-Peken: Optimalisasi Potensi UMKM Kota Surabaya	Hasil yang diuraikan akan didasarkan oleh fokus penelitian yang telah ditetapkan yaitu 5 karakteristik inovasi menurut Rippetoe & Rogers dalam Prabowo et al., (2022) yaitu: Keunggulan relatif, Kompabilitas, Kerumitan, Kemampuan diuji cobakan dan	Kualitatif.	Inovasi Aplikasi E-Peken dapat diterima oleh pelaku UMKM, melalui keuntungan dan kemudahan yang dihadirkan seperti penerapan inovasi aplikasi yang berorientasi pada UMKM, dan meningkatnya

No. (1)	PENELITI/TAHUN (2)	JUDUL (3)	TEORI (4)	METODE (5)	HASIL (6)
			Kemampuan untuk diamati.		permintaan produk unggulan UMKM, serta kenyamanan dan rasa aman dalam bertransaksi., meskipun dari segi kinerja fungsi, fitur dan server aplikasi masih perlu adanya evaluasi.
6.	(Ali, 2019)	<i>Consumer Acceptance Toward Takaful In Pakistan An Application Of Diffusion Of Innovation Theory.</i>	<i>Rogers Everett (1995) suggests that the rate adoption have further five attributes: relative advantage (RA), complexity (COMPX), compatibility (COMP), trialability (TRI) and observability (OBS).</i>	Quantitative.	Temuan melaporkan bahwa kompleksitas mempunyai dampak negatif terhadap adopsi asuransi syariah, sedangkan keunggulan relatif, kompatibilitas, trialabilitas, observabilitas, religiusitas dan kesadaran konsumen menunjukkan pengaruh positif dan signifikan.
7.	(Clohessy, 2019)	<i>Investigating The Influence Of Organizational Factors On Blockchain Adoption: An Innovation Theory Perspective.</i>	<i>These views can provide barriers and incentives to IT adoption. The technological view encompasses technological factors such as complexity, relative advantage, privacy, security and compatibility that can affect existing IT systems in use or the new IT being considered for adoption (Rogers, 1995).</i>	Quantitative.	Temuan ini juga dapat mendorong penyedia TI untuk mengembangkan strategi yang lebih baik. Kedua, hasil positif dari dukungan manajemen dan kesiapan organisasi terhadap adopsi <i>blockchain</i> menunjukkan bahwa membekali manajer dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengadopsi inovasi.

No. (1)	PENELITI/TAHUN (2)	JUDUL (3)	TEORI (4)	METODE (5)	HASIL (6)
8.	(Alhashem et al., 2023)	<i>Adoption Of Antenatal Care Conversation Mapping Among Health Care Providers In Saudi Arabia: Application Of The Diffusion Innovation Theory.</i>	<i>According to Roger, diffusion of innovation is a process of communicating information about new ideas that are viewed subjectively.</i>	<i>Quantitative.</i>	Mempertimbangkan spesialisasi pendidik kesempatan, ada perbedaan yang signifikan dalam kompatibilitas dan uji coba. Pada peserta berusia empat puluh hingga lima puluh tahun, total skor rata-rata variabel difusi inovasi menunjukkan secara umum tinggi. Pada peserta berusia empat puluh hingga lima puluh tahun, total skor rata-rata keunggulan relatif dan kemampuan observasi tergolong tinggi.
9.	(Defrian et al., 2021)	Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat di Kabupaten Pandeglang.	(Rogers,1983:211), yang dapat dijelaskan sebagai berikut: 1. <i>Relative Advantage</i> 2. <i>Compatibility</i> 3. <i>Complexity</i> 4. <i>Triability</i> 5. <i>Observability</i>	Kualitatif.	Inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Pandeglang dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik, meskipun masih perlu untuk terus mendorong inovasi pelayanan yang lebih intensif pada indikator kesesuaian dan kerumitan.
10.	(Raztiani & Mashur, 2022)	Inovasi Pelayanan Pada Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.	Everett M. Rogers dalam (Anjani, W. S., Hanapih, P., 2019), sebagai berikut: 1. <i>Relative Advantage</i> 2. <i>Compatibility</i> 3. <i>Complexity</i> 4. <i>Triability</i> 5. <i>Observability</i>	Kualitatif.	Hasil yang didapat dalam penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan oleh pihak Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan masih belum sepenuhnya berjalan optimal.

Studi-studi sebelumnya memberikan landasan yang penting bagi penelitian ini dan menegaskan keorisinalannya. Peneliti memanfaatkannya untuk melakukan perbandingan, serta mengidentifikasi sumber inspirasi baru bagi penyelidikan selanjutnya. Beberapa studi terkait dipilih sebagai acuan karena memiliki kesamaan fokus dengan penelitian ini. Kontribusi dari penelitian sebelumnya meliputi karya Rahmawati dan Hertati (2022) berjudul “Inovasi Program Aplikasi Surabaya *Single Window Alfa* Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan *Online*”; As’ ari dan Maysara (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIPI) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai”; Banabera (2019) berjudul “Analisis Inovasi Pemerintahan *Digital Village* Dalam Peningkatan Pelayanan”; Hidayat (2021) yang berjudul “Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang *Live* di Kota Tangerang”; Akbhari dan Pratama (2023) berjudul “Inovasi Aplikasi E-Peken: Optimalisasi Potensi UMKM Kota Surabaya”; Defrian dan Ahmad Sururi (2021) dengan judul “Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang”; Raztiani dan Mashur (2022) berjudul “Inovasi Pelayanan Pada Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru”; Studi ini sangat mendukung karena memberikan wawasan mengenai penerapan teori atribut inovasi Rogers, yang mencakup keuntungan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemampuan untuk diamati, dan kemampuan untuk dicoba. Hal ini diharapkan dapat membantu penulis dalam menganalisis inovasi aplikasi SI D'nOK di Kota Semarang.

Pada penelitian terdahulu selanjutnya yang ditulis oleh Muhammad Ali (2019) dengan judul *“Consumer acceptance toward takaful in Pakistan An application of diffusion of innovation theory”*; Clohessy (2019) berjudul *“Investigating the influence of organizational factors on blockchain adoption: An innovation theory perspective”*; dan Alhashem (2023) dengan judul *“Adoption of antenatal care conversation mapping among health care providers in Saudi Arabia: Application of the diffusion innovation theory”*; Penelitian ini memberikan dukungan dalam menganalisis berbagai permasalahan yang relevan dengan topik inovasi, meskipun pendekatannya bersifat kuantitatif. Beberapa studi sebelumnya memiliki kesamaan dalam hal penerapan teori yang digunakan.

Penelitian-penelitian terdahulu memiliki perbedaan yang mencolok, baik dalam hal masalah yang diangkat, metode yang digunakan, maupun jumlah sampel, fokus, dan lokasi penelitian, namun demikian penelitian-penelitian tersebut tetap memberikan pemahaman yang jelas mengenai penerapan teori Rogers dalam menganalisis atribut inovasi, yang pada gilirannya dapat memperkaya perspektif dalam penelitian ini.

1.6.2 Kajian Teori

1.6.2.1 Administrasi Publik

Administrasi termasuk dalam kategori ilmu sosial. Fokus utama ilmu administrasi berkisar pada isu-isu yang berkaitan dengan manusia yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kebahagiaan manusia. Memahami administrasi publik sebagai suatu sistem sangat penting untuk memahami prinsip-prinsip menyeluruh dari struktur dan fungsinya, serta untuk meramalkan evolusinya sebagai suatu sistem.

Menurut Pasolong (2010: 8) administrasi publik melibatkan upaya kolaboratif antara individu atau organisasi untuk melaksanakan fungsi pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Menurut Chandler dan Plano (dalam Keban, 2008: 4), Proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya dan personel publik untuk pembuatan, implementasi, dan pengelolaan (pemantauan) kebijakan publik dikenal sebagai administrasi publik. Keban mencatat bahwa istilah Administrasi Publik menggambarkan bagaimana pemerintah berfungsi sebagai agen kekuasaan atau regulasi yang terpadu, yang secara konsisten mengambil inisiatif dalam mengorganisasikan tindakan dan inisiatif yang dianggap penting atau menguntungkan bagi masyarakat. Perspektif ini memandang masyarakat sebagai entitas pasif, yang kurang mampu dan harus tunduk pada peraturan yang diberlakukan oleh pemerintah.

Berdasarkan berbagai definisi yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik tidak semata-mata berkaitan dengan tindakan pemerintah, melainkan juga mencakup pengelolaan sumber daya secara efisien demi mencapai tujuan organisasi. Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk mengeksplorasi inovasi aplikasi yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan publik dengan cara meningkatkan efektivitas dan efisiensi.

1.6.2.2 Paradigma Administrasi Publik

Perkembangan administrasi sebagai disiplin ilmu telah melalui berbagai proses perubahan cara pandang yang didasarkan pada paradigma. Evolusi paradigma ini mencerminkan adanya pergeseran dan perbedaan dalam aspek tujuan, teori, metodologi, serta nilai-nilai yang menjadi dasar pemikiran. Menurut Henry (dalam Widanti, 2022:30-34) mengemukakan enam paradigma administrasi publik, yaitu:

1. Paradigma Dikotomi Antara Politik dan Administrasi

Paradigma dikotomi administrasi politik menyarankan agar fungsi politik dan administrasi pemerintahan dipisahkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Menurut model administrasi umum ini, baik sektor publik maupun swasta harus mengikuti standar manajemen ilmiah. Dalam artikelnya tahun 1897, Woodrow Wilson memperkenalkan gagasan ini dan menyarankan empat langkah penting untuk membangun administrasi publik yang efektif: memisahkan politik dari administrasi, membandingkan organisasi swasta dan politik, meningkatkan efisiensi praktik bisnis dan

operasional sehari-hari, serta meningkatkan pelayanan publik melalui evaluasi berbasis kinerja hingga manajemen pegawai negeri sipil. Politik dan administrasi adalah dua fungsi utama pemerintahan; penentuan posisi administrasi adalah masalah utama. Administrasi negara harus dibedakan dari politik, namun harus tetap menjadi bagian dari sistem birokrasi pemerintahan.

2. Prinsip-prinsip Administrasi Negara

Paradigma ini, lokasi administrasi negara tidak menjadi fokus utama, yang lebih penting adalah prinsip-prinsip administrasi yang dianggap dapat berlaku secara universal diberbagai jenis organisasi dan dalam berbagai lingkungan sosial budaya. Pada periode antara 1927 hingga 1937, administrasi memiliki prinsip-prinsip yang jelas dan dapat diterapkan di negara mana saja, meskipun dengan perbedaan dalam kebudayaan, lingkungan, dan visi. Fase ini, reputasi administrasi negara mengalami puncaknya. Menurut Gulick dan Urwick, prinsip-prinsip administrasi sangat penting sebagai landasan ilmu administrasi, sedangkan letak penerapan prinsip tersebut tidaklah sekrusial itu, dengan demikian, fokus menjadi lebih penting daripada lokasi. Salah satu prinsip administrasi yang terkenal dari Gulick dan Urwick adalah POSDCORB (*Planning, Organization, Staffing, Directing, Reporting, Budgeting*).

3. Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik

Fase paradigma ini berfokus pada upaya untuk mengklarifikasi kembali hubungan antara administrasi negara dan ilmu politik, sebagai hasil dari

upaya tersebut, diperlukan rumusan yang jelas tentang bidang ini, setidaknya dengan menekankan pada fokus keahlian yang mendasarinya. Periode ini, administrasi negara mulai berkembang sebagai bagian dari disiplin ilmu politik. Ada dua perkembangan penting yang terjadi selama fase ini, yaitu meningkatnya penggunaan studi kasus sebagai pendekatan epistemologis, dan munculnya studi perbandingan serta pengembangan administrasi sebagai bagian dari ilmu administrasi. Pada saat yang sama, menurut Laporan Komisi Ilmu Politik APSA (*American Political Science Association*), Dwight Waldo mengecam perspektif ilmu politik tentang administrasi negara, mengatakan bahwa ilmu politik tidak lagi mencakup administrasi. Menurut Waldo, para akademisi ilmu politik yang tidak lagi berhubungan dengan administrasi negara menunjukkan sikap acuh tak acuh dan permusuhan terhadap disiplin ini. Berdasarkan hal tersebut, akibatnya para ahli administrasi negara merasa terpinggirkan dan diperlakukan seperti warga kelas dua.

4. Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi

Perkembangan pada tahap ini, administrasi negara telah mengalami perkembangan menjadi sebuah ilmu administrasi. Perkembangan ini bermula dari ketidakpuasan yang muncul karena ilmu administrasi dianggap sebagai ilmu kelas dua dibandingkan ilmu politik. Paradigma yang ada, ilmu administrasi pada fase ini lebih fokus pada isu-isu tertentu, namun tidak secara mendalam mengenai lokasi atau konteks penerapannya. Upaya untuk mengembangkan ilmu ini, terutama dipicu oleh pengaruh dari fakultas

administrasi perusahaan, telah mempercepat pencarian alternatif paradigma dalam ilmu administrasi. Pada tahun 1956, terbitlah jurnal "*Administrative Science Quarterly*", yang menjadi sarana penting dalam menyampaikan pendapat serta konsepsi-konsepsi terkait paradigma ini.

5. Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (NPM)

Terdapat upaya untuk membangun kembali disiplin ilmu sebagai bidang studi yang mandiri, namun saat melakukan hal ini, fokus birokrasi yang sebelumnya bersifat hierarkis kini dialihkan ke pasar dan organisasi sektor swasta, dengan kata lain, terjadi pergeseran dari model administrasi publik yang tradisional dan konvensional menuju model *New Public Management* (NPM). Perubahan ini, meskipun bertentangan dengan berbagai paradigma atau tahapan perkembangan administrasi publik yang diakui oleh Henry (1975), jelas merupakan perubahan paradigma yang signifikan. Henry berpendapat bahwa lima asumsi dari model tradisional yang dikemukakan oleh Walsh dan Stewart (1992) mencerminkan kumpulan gagasan berharga tentang cara pemerintah melaksanakan tugas di sektor publik sebelum adanya reformasi NPM, oleh karena itu pergeseran paradigma tidak hanya berada pada tahapan yang lebih detail seperti yang dijelaskan oleh Henry, tetapi juga mencakup tiga aliran utama: paradigma Konvensional atau Tradisional, paradigma NPM, dan paradigma Tata Kelola. Teori NPM, mirip dengan pendekatan atau paradigma sebelumnya, muncul sebagai respon terhadap permasalahan serupa, yaitu inefisiensi dalam sistem administrasi. Paradigma ini lahir dari kombinasi teori ekonomi dengan

teknik manajemen yang biasa diterapkan di sektor swasta, dan menekankan pentingnya mengurangi peran negara. Asumsi-asumsi klasik dari administrasi publik tradisional, seperti anggapan bahwa struktur birokrasi Weberian adalah yang paling efektif untuk administrasi, juga ditantang oleh paradigma ini, secara keseluruhan paradigma pemerintahan kini telah menjadi era tersendiri dalam praktik administrasi publik, atau lebih tepatnya dalam orientasinya. Para sarjana telah memberikan penjelasan yang mendalam dan jelas tentang mengapa paradigma ini seharusnya dipandang sebagai paradigma utama dalam teori dan praktik administrasi publik.

6. Tata Kelola (*Governance*)

Konsep ini bukanlah sesuatu yang baru, namun sejak akhir tahun 1980-an hingga 1990-an, ia telah mendapatkan makna dan penerapan yang berbeda. Istilah tata kelola kini digunakan untuk menggambarkan berbagai proses mendasar dalam pemerintahan modern, yang berbeda dari cara tradisional dalam pelaksanaan “pemerintahan”. Stoker (dalam Widanti, 2022: 33) budaya administratif Anglo-Amerika membedakan antara "pemerintah" yang merujuk pada lembaga-lembaga negara yang sah dan memiliki kekuasaan koersif, sementara "pemerintahan" menggambarkan perubahan dalam gaya pemerintahan yang memperluas batasan antara masyarakat dan pihak-pihak lainnya. Berbeda dengan New Public Management (NPM), pendekatan tata kelola pemerintahan tidak hanya berfokus pada efisiensi sektor swasta dan manajemen ala bisnis, tetapi juga menekankan peran aktor dan jaringan di luar pemerintah dalam penyediaan barang dan jasa publik.

Pendekatan ini bertujuan untuk mengubah peran sektor publik melalui partisipasi warga dan kolaborasi antar jaringan, serta mengkritik pandangan tradisional yang menganggap pemerintah sebagai entitas terpisah dari kekuatan sosial yang lebih luas. Hal ini juga menyoroti pentingnya keterlibatan sektor swasta dan sukarela dalam penyediaan layanan serta pengambilan keputusan, dengan tanggung jawab yang sebelumnya dipegang sepenuhnya oleh pemerintah kini dibagi bersama.

1.6.2.3 Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2010: 3), Kata "melayani" merujuk pada penyediaan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain untuk melakukan tindakan pelayanan, yang menjadi dasar dari istilah "layanan", pada dasarnya, setiap individu membutuhkan pelayanan, dan kenyataannya, pelayanan merupakan bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia, sementara itu kata "publik" berasal dari bahasa Inggris "*public*" yang memiliki arti umum, masyarakat, atau negara. Istilah ini juga dapat diartikan sebagai sesuatu yang luas, banyak orang, atau ramai, dan telah diterima dalam bahasa Indonesia baku.

Pelayanan merujuk pada segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah yang memberikan manfaat dalam suatu kelompok atau komunitas, serta memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak selalu berupa produk fisik. Agung Kurniawan (2005: 6) untuk memenuhi kebutuhan orang atau komunitas yang berhubungan dengan suatu organisasi, pelayanan publik harus dilakukan sesuai dengan peraturan dan protokol yang berlaku.

Menurut Ratminto (dalam Akay et al., 2021: 5), yang dimaksud dengan "pelayanan publik" atau "pelayanan umum" meliputi berbagai jenis layanan, baik berupa barang publik maupun layanan publik, yang secara teoritis menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh organisasi pemerintah, baik di tingkat nasional maupun daerah, serta oleh Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah. Tujuan dari pelayanan ini adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi persyaratan hukum serta peraturan yang berlaku.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merujuk pada pemberian layanan atau pemenuhan kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi yang memiliki kepentingan dengan organisasi tersebut, dengan tetap menjaga standar dan prosedur yang telah ditetapkan untuk memastikan kepuasan penerima layanan. Kualitas pelayanan publik dapat diperbaiki melalui inovasi. Penerapan ide dan konsep baru untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik disebut sebagai inovasi dalam pelayanan publik.

1.6.2.4 *E-Government*

Menurut Indrajit (2006: 5), *E-government* dapat dipahami sebagai suatu upaya untuk menciptakan lingkungan penyelenggaraan pemerintahan yang sejalan dengan tujuan bersama dari berbagai komunitas yang terlibat, dalam hal ini, visi yang dikembangkan harus mencerminkan visi kolektif para pemangku kepentingan. Beberapa tujuan utama yang diharapkan tercapai antara lain: meningkatkan produktivitas serta kinerja operasional pemerintah dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat; mendorong terciptanya pemerintahan yang bersih dan transparan; meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui layanan publik yang lebih baik; dan memastikan terwujudnya pemerintahan yang demokratis.

Menurut Mergel (2013: 329), inovasi dalam *e-government* memiliki potensi untuk memberikan dampak positif, antara lain peningkatan efisiensi, pengurangan biaya, dan peningkatan kepuasan masyarakat. Penting untuk melakukan evaluasi guna memahami sejauh mana efektivitas inovasi yang telah diterapkan.

Reddick (dalam Maznorbalia & Awalluddin, 2020: 67), mengemukakan berbagai faktor yang memengaruhi inovasi dalam *e-government*, antara lain:

- Kepemimpinan: Dukungan dari pemimpin pemerintah sangat krusial untuk mendorong terciptanya inovasi;
- Sumber Daya: Ketersediaan sumber daya manusia dan teknologi yang memadai;
- Budaya Organisasi: Budaya yang mendukung inovasi serta kolaborasi antar departemen;
- Partisipasi Masyarakat: Keterlibatan masyarakat dalam proses pengembangan e-government.

Dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan usaha untuk membangun pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan demokratis dengan memanfaatkan teknologi informasi, sesuai dengan tujuan bersama. Inovasi dalam *e-government* dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi biaya, serta meningkatkan kepuasan masyarakat, namun evaluasi juga diperlukan untuk mengukur efektivitasnya.

1.6.2.5 Inovasi Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata "inovasi", yang berarti "pembaharuan" atau "perubahan yang baru", adalah asal dari istilah "inovasi". (2003), inovasi dapat diartikan sebagai "pengenalan atau pengenalan terhadap hal-hal baru; suatu bentuk pembaruan," serta "penemuan baru yang berbeda dari yang telah ada atau dikenal sebelumnya, baik itu berupa gagasan, metode, maupun alat", meskipun inovasi sering dipahami sebagai penemuan, sebenarnya konsep ini memiliki makna yang berbeda jika dibandingkan dengan penemuan dalam konteks *discovery* maupun *invention*.

Menurut Sutarno (dalam Hutagalung & Hermawan, 2018: 35) inovasi organisasi dapat diartikan sebagai pendekatan-pendekatan baru dalam pengelolaan pekerjaan yang diterapkan dalam sebuah organisasi dengan tujuan untuk mendorong dan meningkatkan keunggulan kompetitif. Inti dari inovasi organisasi terletak pada upaya untuk memperbaiki atau mengubah produk, proses, atau layanan. Inovasi ini mendorong individu untuk berpikir secara kreatif dan mandiri, serta mengaplikasikan pengetahuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tantangan yang dihadapi oleh organisasi. Semua jenis organisasi, baik itu perusahaan, rumah sakit, universitas, maupun instansi pemerintahan, dapat melakukan inovasi. Nilai, pengetahuan, dan pembelajaran memegang peranan yang sangat penting dalam keberhasilan inovasi organisasi.

Yogi (dalam Hutagalung & Hermawan, 2018: 36), inovasi sering kali berkaitan erat dengan lingkungan yang dinamis dan terus berkembang. Definisi inovasi itu sendiri beragam dan dapat dilihat dari berbagai perspektif. Menurut

Rogers dalam karyanya, inovasi diartikan sebagai suatu ide, praktik, atau objek yang dipandang baru oleh individu atau kelompok yang mengadopsinya. Menurut Damanpour dalam (Hutagalung & Hermawan, 2018: 36) bahwa sebuah inovasi dapat diwujudkan dalam bentuk produk atau jasa yang baru, teknologi proses produk yang inovatif, sistem struktur dan administrasi yang aktual, atau rencana yang belum pernah ada sebelumnya.

Pengertian inovasi menurut Kusmana (dalam Setijaningrum, 2017: 1), inovasi merupakan hasil dari penciptaan sesuatu yang dianggap baru dan bertujuan untuk mengatasi berbagai masalah. Ini bisa berupa ide, produk, peristiwa, metode, dan lain-lain, yang dilakukan oleh individu maupun kelompok.

Rogers (dalam Nasution & Kartajaya, 2018: 1-3), menjelaskan bahwa inovasi mempunyai beberapa atribut sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau keuntungan relative.
2. *Compatibility* atau kesesuaian.
3. *Complexity* atau kerumitan.
4. *Triability* atau kemungkinan.
5. *Observability* atau kemudahan diamati.

Menurut Rogers (dalam Fachrian & Ode, 2018: 2), inovasi tidak hanya dipahami sebagai produk atau barang yang dihasilkan, tetapi juga mencakup ideologi, kepercayaan, sikap hidup, informasi, perilaku, serta inisiatif yang berkontribusi pada proses transformasi struktur sosial.

Menurut Suryani (dalam Setijaningrum, 2016: 146), inovasi, jika dilihat dari sudut pandang yang lebih luas, sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk semata. Ia dapat berupa ide, metode, maupun objek yang dianggap baru oleh individu. Selain itu, inovasi juga sering digunakan untuk menggambarkan perubahan yang dirasakan atau dialami oleh masyarakat sebagai sesuatu yang aktual dan baru.

Mulgan dan Albury (dalam Nasution & Kartajaya, 2018: 3), inovasi yang sukses dapat dipahami sebagai hasil dari kreasi dan penerapan proses, produk, layanan, serta metode pelayanan baru yang menghadirkan pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Konsep inovasi telah mengalami perkembangan yang signifikan, melampaui pemahaman awal yang hanya terbatas pada inovasi produk dan proses. Inovasi produk atau layanan berkaitan dengan perubahan bentuk dan desain, sementara inovasi proses berfokus pada perbaikan kualitas yang berkelanjutan, yang melibatkan kombinasi perubahan dalam organisasi, prosedur, dan kebijakan yang diperlukan untuk mencapai inovasi tersebut.

Menurut pendapat para ahli, inovasi pelayanan dapat disimpulkan sebagai penerapan perubahan atau pembaharuan dalam bentuk ide, metode, produk, atau layanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi dalam penyampaian layanan kepada masyarakat atau konsumen. Inovasi ini menuntut pemikiran yang kreatif dan mandiri dalam organisasi untuk menghadapi tantangan, serta didorong oleh kebutuhan untuk memperbaiki produk, proses, atau jasa yang ada, dengan demikian inovasi pelayanan tidak

hanya terbatas pada produk atau teknologi, tetapi juga mencakup perubahan dalam sistem, prosedur, dan kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas layanan.

1.6.2.6 Atribut Inovasi

Menurut Rogers (dalam Nasution & Kartajaya, 2018: 1-3), mendeskripsikan karakteristik inovasi merupakan hal penting yang akan memengaruhi tingkat adopsi seseorang terhadap inovasi tersebut. Terdapat lima karakteristik utama yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*)

Suatu inovasi dapat dianggap lebih baik atau lebih unggul daripada inovasi sebelumnya berdasarkan berbagai faktor, seperti ekonomi, prestise sosial, kenyamanan, kepuasan, dll. Semakin banyak keunggulan relatif yang dirasakan oleh para pengadopsi, semakin cepat inovasi diadopsi.

2. Kompatibilitas (*compatibility*)

Sejauh mana inovasi sesuai dengan nilai, pengalaman, dan kebutuhan pengadopsi disebut kompatibilitas. Inovasi yang tidak sesuai dengan standar yang ada cenderung lebih sulit diterima dibandingkan dengan inovasi yang kompatibel.

3. Kerumitan (*complexity*)

Kerumitan inovasi mengacu pada seberapa sulit inovasi tersebut dipahami atau diterapkan. Semakin rumit, semakin kecil peluangnya untuk diadopsi, sementara inovasi yang lebih sederhana cenderung lebih cepat diterima.

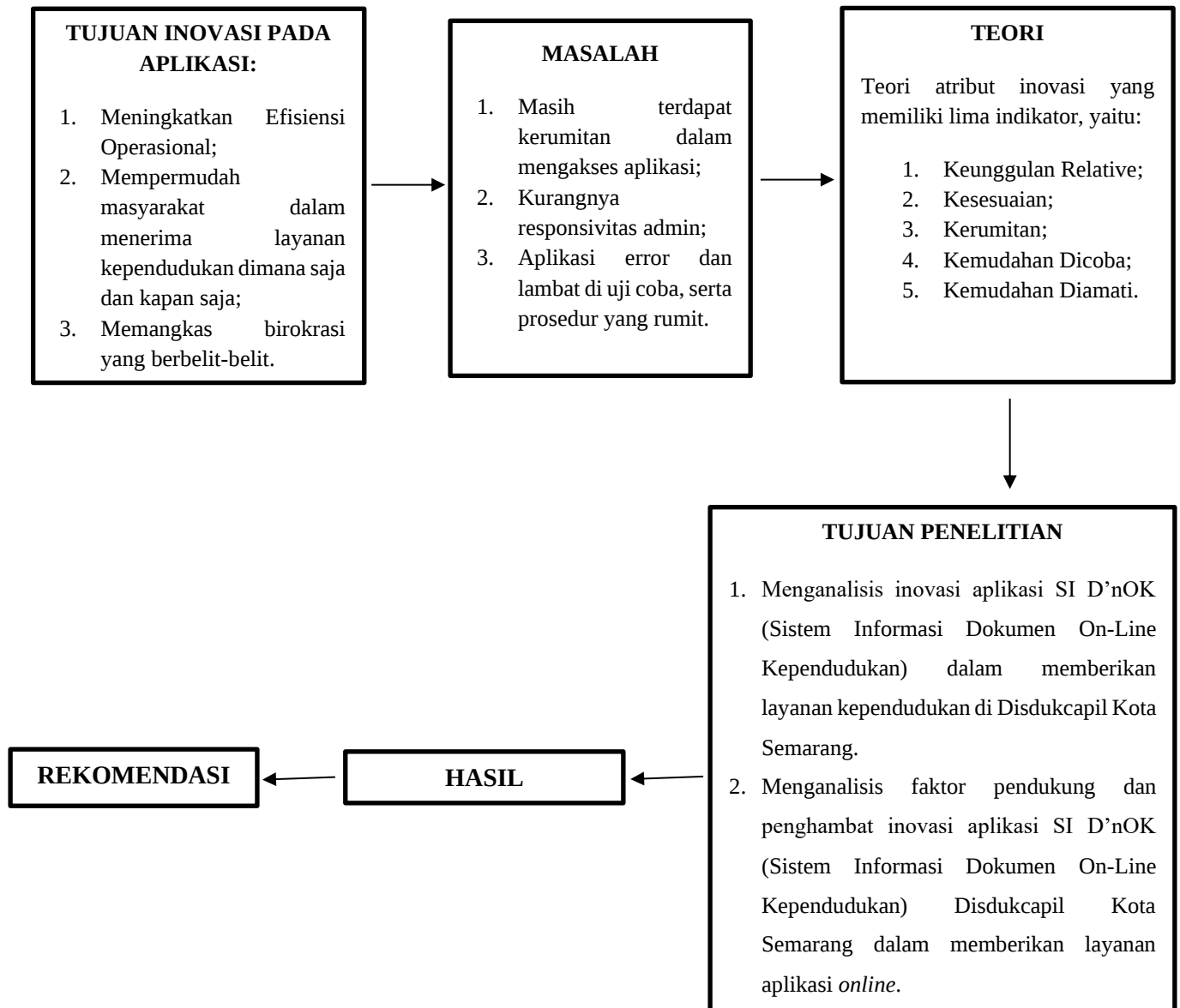
4. Kemampuan diuji cobakan (*trialability*) dan;

Kemampuan untuk diuji coba mengacu pada sejauh mana sebuah inovasi bisa diuji dalam kondisi nyata. Inovasi yang bisa diuji langsung dalam situasi sebenarnya cenderung lebih cepat diterima, oleh karena itu untuk mempercepat adopsi, inovasi sebaiknya dapat menunjukkan atau membuktikan keunggulannya secara langsung.

5. Kemampuan diamati (*observability*)

Kemampuan untuk melihat bagaimana suatu inovasi berdampak pada orang lain. Semakin mudah bagi orang untuk melihat efek dari inovasi, semakin besar kemungkinan mereka atau kelompok mereka untuk mengadopsinya. Akibatnya, inovasi yang memiliki lebih banyak keunggulan, lebih sesuai, lebih mudah diuji, lebih mudah diamati, dan lebih sederhana cenderung diadopsi lebih cepat.

1.7 Kerangka Penelitian



1.8 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep yang diuraikan dalam penelitian ini selaras dengan judul yang diangkat. Penelitian ini berjudul "Analisis Inovasi Layanan Aplikasi Sistem Informasi Dokumen On-Line Kependudukan (SI D'nOK) di Kota Semarang. " Fokus utama pembahasannya adalah inovasi dalam pelayanan berbasis aplikasi, yang berlandaskan pada penerapan teknologi untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, serta aksesibilitas layanan publik. Inovasi ini bertujuan untuk mempercepat, menambah transparansi, dan meningkatkan efisiensi layanan, sehingga masyarakat dapat mengaksesnya dengan lebih mudah tanpa perlu hadir secara fisik di lokasi layanan, salah satu hasil dari inovasi berbasis aplikasi ini adalah SI D'nOK, yang akan dijelaskan lebih lanjut dalam tulisan ini.

1.8.1 Inovasi Layanan Aplikasi Sistem Informasi Dokumen On-Line Kependudukan (SI D'nOK) Di Kota Semarang:

SI D'nOK merupakan aplikasi berbasis online yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mengelola dokumen kependudukan. Aplikasi ini bertujuan untuk mengurangi beban administrasi, mempercepat proses pengurusan dokumen, serta meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik, dengan hadirnya SI D'nOK, warga Kota Semarang dapat melakukan berbagai transaksi terkait dokumen kependudukan secara online, meskipun ada beberapa tantangan dalam pelaksanaannya., namun tidak menutup kemungkinan keberhasilan inovasi ini dapat dicerminkan melalui indikator atribut inovasi, sebagai berikut:

1. Keunggulan Relative (*Relative Advantage*)

Keunggulan relatif mengacu pada seberapa besar suatu inovasi dianggap lebih efektif dibandingkan dengan solusi yang telah ada sebelumnya. Di sini, kita berfokus pada dampak positif yang dihasilkan oleh aplikasi SI D'nOK, yang berupaya meningkatkan layanan secara daring untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan, dalam memahami berbagai aspek dari keunggulan relatif ini, berikut adalah penjelasannya:

a) Peningkatan Kinerja

Inovasi meningkatkan kinerja dibandingkan metode lama, terlihat pada aplikasi SI D'nOK yang mengotomatiskan tugas-tugas manual, mengurangi beban administrasi, dan mempercepat layanan.

b) Peningkatan Akurasi Data

Aplikasi SI D'nOK dilengkapi dengan fitur validasi otomatis untuk memeriksa kelengkapan dan keakuratan data, mengurangi kesalahan, dan memastikan data yang lebih akurat. Data kependudukan disimpan dalam basis data terpusat, memudahkan akses, pemantauan, serta mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen fisik.

c) Pengurangan Beban Kerja

Aplikasi SI D'nOK mengotomatiskan berbagai proses dan mengurangi kebutuhan untuk layanan manual, beban kerja pegawai di Kantor Dispendukcapil dapat berkurang. Ini memungkinkan

pegawai untuk fokus pada tugas-tugas yang lebih kompleks dan pelayanan yang lebih baik.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian mengacu pada sejauh mana inovasi tersebut selaras dengan nilai-nilai, pengalaman, dan kebutuhan yang ada dalam kehidupan atau konteks pengguna layanan. Berdasarkan hal ini, penerapan aplikasi SI D'nOK menunjukkan berbagai dampak yang signifikan bagi para penggunanya. Berbagai aspek dari kesesuaian ini dapat dilihat melalui sebagai berikut:

a) Kesesuaian dengan Nilai dan Normatif Budaya

Aplikasi SI D'nOK perlu mematuhi regulasi dan kebijakan kependudukan yang berlaku di wilayah tersebut. Kesesuaian ini memastikan bahwa aplikasi diterima karena mengikuti norma dan standar yang sudah ada.

b) Kesesuaian dengan Sistem yang ada

SI D'nOK terintegrasi dengan sistem informasi kependudukan yang ada, seperti database penduduk dan sistem administrasi pemerintah, untuk memastikan kesesuaian data dan memudahkan koordinasi antar departemen. Aplikasi ini juga dirancang agar kompatibel dengan berbagai perangkat dan sistem operasi yang umum digunakan masyarakat, seperti *smartphone* dan komputer.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan merujuk pada sejauh mana sebuah inovasi dianggap sulit dipahami atau digunakan, yang biasanya berdampak negatif terhadap adopsi inovasi tersebut. Penerapan aplikasi SI D'nOK, masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek berikut:

a) Keterbatasan pengetahuan dan Pemahaman Masyarakat.

Pengguna aplikasi SI D'nOK sering merasa bingung karena banyaknya *tools* layanan, terutama saat mengunggah dokumen kependudukan. Kebingungan ini membuat masyarakat lebih memilih datang langsung ke dinas terkait daripada menggunakan aplikasi online.

b) Keterlambatan Dalam Proses Verifikasi dan Aktivasi.

Banyak masyarakat yang mengeluh karena proses verifikasi dokumen dalam aplikasi SI D'nOK memakan waktu lama, dan sering kali tidak ada kejelasan mengenai durasi verifikasi hingga layanan aplikasi dapat diaktifkan.

c) Perbedaan Jarak Usia Pengguna.

Penerapan SI D'nOK masih menghadapi kendala akibat perbedaan usia pengguna. Beberapa ulasan menunjukkan bahwa aplikasi ini kurang ramah bagi pengguna berusia 40 hingga 50-an, yang mengurangi dampaknya bagi kelompok usia tersebut.

- d) Keterbatasan SDM atau Pegawai yang menjadi Admin *Chat*/layanan pelanggan.

Banyak pengguna aplikasi SI D'nOK yang mengeluh karena kurangnya respons dari admin layanan, serta pelayanan yang kurang ramah. Keluhan ini terbukti dari berbagai komentar yang disampaikan oleh pengguna aplikasi tersebut.

4. Kemungkinan Dicoba (*Trialability*)

Kemungkinan dicoba dapat dipahami sebagai sejauh mana inovasi dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat, dalam konteks aplikasi SI D'nOK, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi pengguna dalam proses uji coba. Berbagai aspek dari kemungkinan dicoba, akan diuraikan di bawah ini:

- a) Aksesibilitas.

Pengguna aplikasi SI D'nOK masih mengalami kendala, terutama dalam hal proses *log in* yang lambat dan membutuhkan waktu cukup lama. Proses unggah foto untuk melengkapi dokumen juga memakan waktu hingga 2 jam, berdasarkan ulasan dari pengguna layanan.

- b) Kompleksitas.

Aplikasi SI D'nOK cukup kompleks penggunaannya, membuat masyarakat bingung saat menggunakannya. Hal ini mengurangi dampak positif yang seharusnya diterima oleh pengguna aplikasi tersebut.

5. Kemungkinan Diamati (*Observability*)

Kemungkinan diamati yang dimaksud di sini berkaitan dengan sejauh mana hasil atau manfaat dari sebuah inovasi dapat terpantau dan diukur oleh orang lain, dalam penerapan aplikasi SI D'nOK, banyak pengguna layanan yang masih merasa kurang puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Hal ini juga diperkuat oleh berbagai ulasan yang terdapat di *Google Play Store*. Beberapa aspek yang menjadi latar belakang permasalahan ini antara lain:

a) Umpan Balik.

Fitur umpan balik dalam aplikasi memungkinkan pengguna memberikan masukan langsung dan melihat respons dari tim pengembangan, namun respon dari pihak Dispendukcapil terhadap tanggapan pengguna masih sangat minim.

b) Peningkatan Komunikasi dan Edukasi.

Minimnya kampanye informasi terkait penggunaan aplikasi SI D'nOK, maka dari itu ini penting untuk mendidik pengguna tentang manfaat aplikasi dan cara penggunaannya.

c) Peningkatan Visibilitas Hasil.

Manfaat penggunaan aplikasi SI D'nOK tidak langsung terasa oleh pengguna atau masyarakat, sehingga adopsi bisa terhambat. Penting untuk menampilkan hasil yang jelas, seperti fitur yang menunjukkan pengurangan waktu proses, efisiensi, serta laporan dan statistik yang memperlihatkan hasil nyata, seperti berkurangnya waktu tunggu atau meningkatnya jumlah permohonan yang diproses.

1.8.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Layanan Aplikasi Sistem Informasi Dokumen On-Line Kependudukan (SI D'nOK) Di Kota Semarang

1.8.2.1 Faktor Pendukung

1.8.2.1.1 Faktor Transformasi Digital.

Munculnya beragam aplikasi saat ini sangat dipengaruhi oleh transformasi digital. Transformasi ini tidak hanya memperkenalkan aplikasi baru, tetapi juga mengubah cara aplikasi dikembangkan dan digunakan. Hal ini menciptakan ekosistem digital yang dinamis dan terus berkembang, memberikan peluang serta tantangan baru bagi para pengembang dan pengguna aplikasi, salah satunya adalah kemunculan aplikasi SI D'nOK, yang didukung oleh beberapa faktor utama yang berkontribusi pada lahirnya aplikasi akibat transformasi digital, yaitu:

- a. Peningkatan Konektivitas;
- b. Efisiensi Operasional;
- c. Inovasi Pelayanan.

1.8.2.1.2 Faktor Adaptasi Sosial.

Adaptasi sosial mengacu pada bagaimana pengguna dan masyarakat secara keseluruhan menyesuaikan diri dengan teknologi baru dan perubahan sistem yang dibawa oleh aplikasi. Salah satu permasalahan utama yang dapat muncul adalah

ketidakmampuan untuk menghadapi risiko perubahan, yang bisa mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi tersebut.

1.8.2.2 Faktor Penghambat

1.8.2.2.1 Faktor Sistem.

Inovasi Aplikasi Sistem Informasi Dokumen On-Line Kependudukan (SI D'nOK) Di Kota Semarang merupakan layanan *online* buatan manusia dan berkaitan erat dengan teknologi yang tidak bisa dipungkiri masih ada beberapa kendala didalamnya. Hal tersebut dapat dilihat melalui faktor, berikut:

- a. Berdasarkan hasil pengamatan dari peneliti, salah satu faktor yang masih menjadi penghambat dari Aplikasi SI D'nOK adalah masih adanya *error system* yang terjadi pada aplikasi ini. Hal tersebut lah yang masih dikeluhkan oleh masyarakat/ pengguna layanan aplikasi SI D'nOK.

1.8.2.2.2 Faktor Sumber Daya Manusia (SDM).

Berbicara mengenai faktor Sumber Daya Manusia berarti berkaitan dengan kinerja, kompetensi/kapabilitas, dan kualitas para pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal. Hal tersebut dapat dilihat melalui beberapa faktor, diantaranya:

- a. Kurangnya responsivitas admin aplikasi SI D'nOK dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan aplikasi;
- b. Kurangnya Profesionalitas.
- c. Budaya *risk aversion*.

1.9 Argumen Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi aplikasi SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen On-Line Kependudukan) yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang, dengan menggunakan teori inovasi dari Rogers (1995) untuk mengevaluasi karakteristik aplikasi tersebut. Diluncurkan pada 2022, aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah akses layanan administrasi kependudukan secara daring, meningkatkan efisiensi administrasi publik, dan mendukung tata kelola pemerintahan yang baik. Hasil analisa menunjukkan aplikasi ini belum memberikan kepuasan maksimal kepada penggunaanya, dengan masalah seperti kesulitan login, aplikasi yang lambat, dan kurangnya responsivitas dari admin. Masalah-masalah ini mengindikasikan adanya hambatan dalam adopsi teknologi, yang dapat mempengaruhi efektivitas aplikasi dalam memberikan layanan. Berdasarkan teori Rogers, atribut inovasi seperti keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemampuan untuk diuji coba, dan kemampuan untuk diamati menjadi faktor penting dalam adopsi teknologi baru. Penelitian ini akan menganalisis lebih dalam tentang aplikasi SI D'nOK, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat inovasi aplikasi tersebut. Pada akhir penelitian, diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dan kemudahan layanan publik berbasis digital, serta menemukan solusi untuk mengoptimalkan aplikasi SI D'nOK agar lebih efisien dan memenuhi harapan masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Sugiyono., 2009: 7), penelitian kualitatif deskriptif mengumpulkan data dalam bentuk kata-kata atau gambar daripada angka. Kemudian, data tersebut dianalisis dan dijelaskan sehingga orang lain dapat memahaminya dengan mudah, dengan menggunakan metodologi penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, dapat dimungkinkan untuk mendapatkan atau memperoleh gambaran tentang karakteristik gejala masyarakat tertentu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran, menjelaskan, dan menginterpretasikan kondisi saat ini mengenai inovasi aplikasi SI D'nOK, serta faktor pendukung dan penghambat dalam penyediaan layanan kependudukan di Dispendukcapil Kota Semarang.

1.10.2 Situs Penelitian

Situs penelitian adalah tempat di mana penulis dapat mengamati kondisi sebenarnya dari objek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi dan data yang diperlukan sesuai dengan masalah yang diangkat. Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, penelitian ini akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Dinas ini berlokasi di Jl. Kanguru Raya No. 3, Gayamsari, Kecamatan Gayamsari, Kota Semarang, Jawa Tengah 50248.

1.10.3 Subjek Penelitian

Menurut Moleong (2007: 212) Subjek penelitian terdiri dari informan, yaitu individu yang berada dalam konteks penelitian dan berperan sebagai sumber informasi mengenai kondisi serta situasi yang diamati, untuk memilih subjek yang dapat memberikan informasi atau data yang diperlukan secara mendalam dan jelas, digunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive Sampling* merupakan metode pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu, misalnya individu yang dinilai paling mengetahui atau memahami topik yang diharapkan. (Helaluddin, 2019: 64), dalam konteks lain teknik pemilihan sampel dilakukan dengan mempertimbangkan kriteria tertentu untuk memilih individu yang akan diwawancarai. Pemilihan ini didasarkan pada informasi yang paling relevan dengan penelitian serta melibatkan pihak-pihak yang paling berperan dalam program yang bersangkutan. (Barandiarán et al., 2019: 905).

Penelitian ini memilih informan berdasarkan tujuan dan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, oleh karena itu teknik *purposive sampling* digunakan untuk memilih informan. sehingga akan memberikan kemudahan bagi peneliti di dalam melakukan penelusuran situasi yang diteliti. Informan dalam penelitian ini adalah Sub Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Analis di Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi, Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan serta Masyarakat sebagai pengguna aplikasi SI D'nOK.

1.10.4 Jenis Data

Penelitian Inovasi Layanan Aplikasi Sistem Informasi Dokumen On-Line Kependudukan ini menggunakan jenis data kualitatif. Seperti yang dikemukakan oleh Lofland (Moleong & Lexy., 2007: 157), sumber informasi utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan kegiatan, selebihnya adalah informasi tambahan seperti arsip dan lain- lain, selain itu informasi yang digunakan juga sebagai ekspresi, gambar, foto dan statistik yang menggambarkan atau membahas individu, kegiatan dan peristiwa.

1.10.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber informasi yang diberikan secara lugas kepada pengumpul informasi (Sugiyono., 2009: 225). Sumber data primer dalam penelitian ini adalah informan dari instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang serta beberapa pengguna layanan dari aplikasi Sidenok. Data primer dapat berupa catatan dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti atau hasil observasi lapangan langsung sebagai catatan keadaan peristiwa dan informasi tentang informan.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul informasi yang dapat hasil pengolahan lebih lanjut dari informasi tambahan yang diperkenalkan dalam bentuk yang berbeda atau dari yang lain (Sugiyono, 2010: 225). Peneliti juga melibatkan data sekunder dari studi pustaka seperti buku-buku literatur, catatan, laporan berita, dokumen, dan berbagai sumber-sumber lain yang berhubungan dengan penelitian.

1.10.6 Teknik Pengumpulan

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang sangat strategis dalam penelitian, karena inti dari setiap penelitian adalah memperoleh data. Tanpa pemahaman yang baik tentang teknik pengumpulan data, peneliti berisiko gagal mendapatkan data yang sesuai dengan standar yang ditetapkan, dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dalam konteks yang alami. Oleh karena itu, teknik yang umum digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a. Observasi

Metode pengumpulan data yang dikenal sebagai observasi melibatkan pengamatan langsung kondisi atau perilaku objek penelitian, dengan mencatat hal-hal yang relevan di lokasi penelitian. Pengamatan ini harus sesuai dengan fokus penelitian dan dilakukan secara sistematis, berdasarkan perencanaan yang

matang. Pengamatan dapat difokuskan pada fenomena atau perilaku sosial, asalkan tetap sesuai dengan judul, tipe, dan tujuan penelitian.

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik dalam melakukan pengumpulan data dengan melakukan percakapan dan tanya jawab atas dasar tujuan tertentu dan menggunakan pedoman wawancara. Menurut Sutopo (Sutopo., 2006: 72), wawancara mendalam atau *indepth interview* adalah prosedur yang dilakukan untuk mengumpulkan data demi tujuan penelitian melalui tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan informan. Dalam wawancara ini, bisa digunakan pedoman wawancara atau tidak, dan biasanya kedua belah pihak terlibat dalam interaksi sosial dalam waktu yang cukup lama. Penelitian ini mengadopsi metode wawancara semistruktur, di mana pewawancara mengajukan pertanyaan secara bebas namun tetap terarah dan relevan dengan topik penelitian, sebelum pelaksanaan wawancara, peneliti menyusun garis besar pertanyaan yang akan diajukan. Selain itu, untuk memfasilitasi proses wawancara dan memastikan data yang diperoleh berkualitas, diperlukan alat bantu seperti draft pertanyaan, buku catatan, dan alat perekam guna mendokumentasikan pelaksanaan serta hasil wawancara secara efektif.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data ini melibatkan penggunaan dokumen sebagai sumber penelitian. Peneliti mengumpulkan informasi atau objek dari catatan peristiwa yang telah terjadi, baik dalam bentuk tulisan, gambar, maupun karya

monumental yang dihasilkan oleh individu. Bisa didapat dari dokumen resmi, biografi, artikel, jurnal, dan publikasi pemerintah terkait dengan “Analisis Inovasi Layanan Aplikasi Sistem Informasi Dokumen On-Line Kependudukan (SI D’nOK) di Kota Semarang”.

1.10.7 Analisis dan Interpretasi Data

Agar data yang disajikan lebih mudah dipahami, proses analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Pengumpulan Data, mengumpulkan data dari wawancara dan dokumen yang relevan dengan masalah penelitian, kemudian mengembangkan dan memperdalam data melalui pencarian informasi lebih lanjut.
2. Reduksi Data, proses analisis yang meliputi pengelompokan, penyaringan, penghilangan data yang tidak relevan, dan pengorganisasian data untuk mendapatkan kesimpulan akhir. Hasil dari reduksi data berupa ringkasan dari catatan lapangan, baik yang awal, diperluas, atau ditambah.
3. Penyajian Data, menyusun informasi dalam bentuk yang memungkinkan hasil penelitian dapat digunakan. Penyajian data dapat berupa narasi, diagram, gambar, atau tabel.
4. Penarikan Kesimpulan, langkah terakhir dalam analisis, yang bergantung pada banyaknya catatan yang ada. Data Hasil wawancara akan dijelaskan sesuai dengan pedoman wawancara dan akan membantu menguatkan atau melengkapi argumen informan.

1.10.8 Kualitas Data

Melakukan uji keabsahan data, digunakan Teknik Triangulasi. Moleong (2007: 96) menjelaskan bahwa Triangulasi merupakan teknik yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data dengan menggunakan sesuatu di luar data untuk kepentingan pengecekan dan menjadi pembanding terhadap data-data tersebut. Terdapat 3 (tiga) jenis triangulasi yang dapat digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu:

1. Triangulasi sumber adalah uji validitas data melalui pemeriksaan terhadap data yang diperoleh dari sumber-sumber yang berbeda
2. Triangulasi waktu, merupakan uji data melalui sumber yang sama dengan waktu yang berbeda.
3. Triangulasi teknik adalah uji kredibilitas data melalui pengecekan data dari sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda.

Menguji kevalidan data, peneliti menerapkan metode triangulasi, baik dari segi sumber maupun teknik. Peneliti tidak hanya mengandalkan satu informan, tetapi juga melakukan wawancara dengan beberapa informan yang berbeda. Selain itu, untuk memastikan kebenaran data, peneliti membandingkan hasil wawancara dengan kondisi di lapangan melalui dokumentasi.