

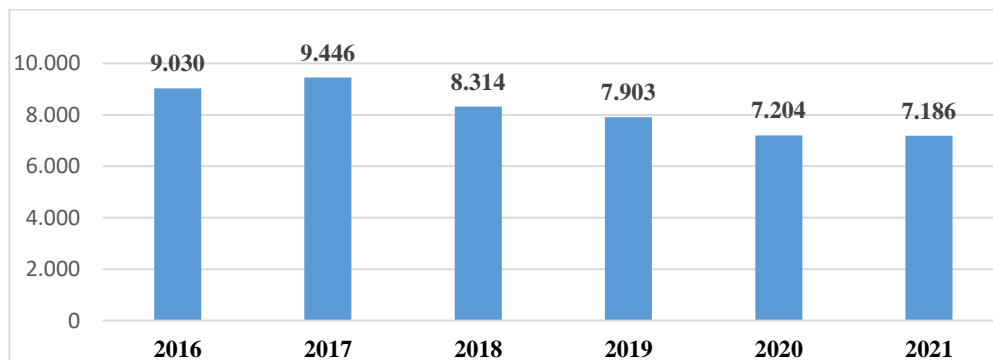
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan hak warga negara yang berkaitan dengan kebutuhan hidupnya sehingga pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhinya. Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga yang melayani pengaduan masyarakat terkait kualitas pelayanan publik di Indonesia mencatat setiap tahunnya terdapat lebih dari 7.000 laporan pengaduan masalah maladministrasi pelayanan publik.

Gambar 1.1.
Laporan pengaduan pelayanan publik Ombudsman RI

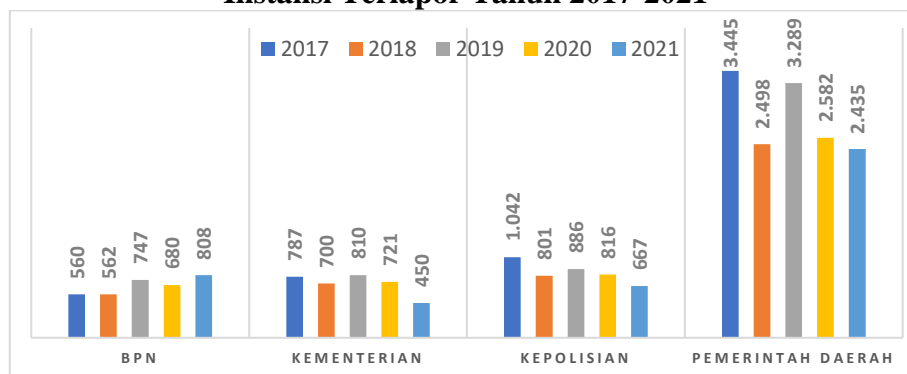


Sumber : Diolah dari Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2016-2021

Laporan pengaduan kualitas pelayanan publik ke Ombudsman Republik Indonesia mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Jumlah laporan pengaduan tahun 2017 menjadi yang terbanyak dalam kurun waktu 6 tahun sejak 2016, yaitu sebanyak 9.446 laporan atau lebih tinggi 4,6% dari tahun 2016. Namun sejak tahun 2018 hingga 2021 mengalami penurunan perlahan, pada tahun 2019 menurun sebanyak 4,94% atau 411, pada tahun 2020 menurun sebanyak 8,85%

atau 699 laporan, dan pada tahun 2021 menurun sebanyak 0,25% atau 18 laporan (Lihat Gambar 1.1).

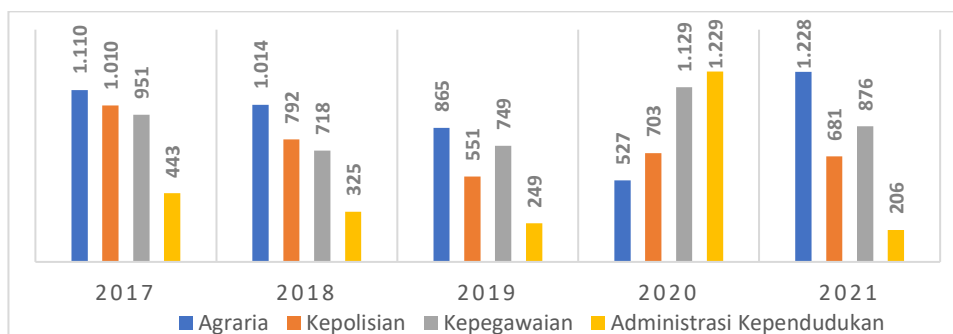
Gambar 1.2.
Instansi Terlapor Tahun 2017-2021



Sumber : Diolah dari Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2017-2021

Instansi terlapor terbanyak dari total laporan pengaduan adalah pemerintah daerah, pada tahun 2017 pemerintah daerah memperoleh laporan terbanyak yakni 3.445 laporan atau 41,69% dari total laporan. Jumlah tersebut menurun tajam sebanyak 39,70% di tahun 2018, namun pada tahun 2019 meningkat 41,62% dengan jumlah akhir mencapai 3.289 laporan. Jumlah ini menurun pada tahun 2020 dan 2021 masing-masing 39,59% dan 33,89%. (Lihat Gambar 1.2)

Gambar 1.3.
Substansi Pengaduan Pelayanan Publik

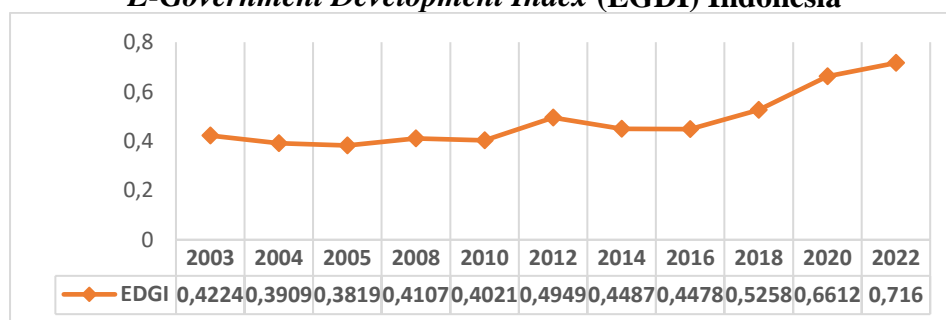


Sumber : Diolah dari Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2017-2021

Salah satu substansi pengaduan pelayanan publik yang ditindaklanjuti terbanyak adalah administrasi kependudukan oleh pemerintah daerah. Urusan pelayanan administrasi kependudukan pada tahun 2017 menyumbang sebanyak 5,4% atau 443 dari total 8.264 laporan, tahun 2018 menyumbang 5,2% atau 325 dari 6.270 laporan. Tahun 2019 sebanyak 4,6% atau 249 dari 5.464 laporan. Tahun 2020 mengalami kenaikan drastis, yaitu menyumbang 1.229 laporan dan tahun 2021 turun drastis menjadi 206 laporan. (Lihat Gambar 1.3).

Strategi untuk mewujudkan Indonesia sadar adminduk dilakukan dengan perbaikan kualitas pelayanan kependudukan di level pemerintahan daerah dengan menerapkan *e-government* dalam pelayanan publik berbasis digital. Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* menandai awal dirintisnya implementasi *E-government* di Indonesia. Indeks perkembangan *e-government* Indonesia dapat diringkas sebagai berikut:

Gambar 1.4.
E-Government Development Index (EGDI) Indonesia

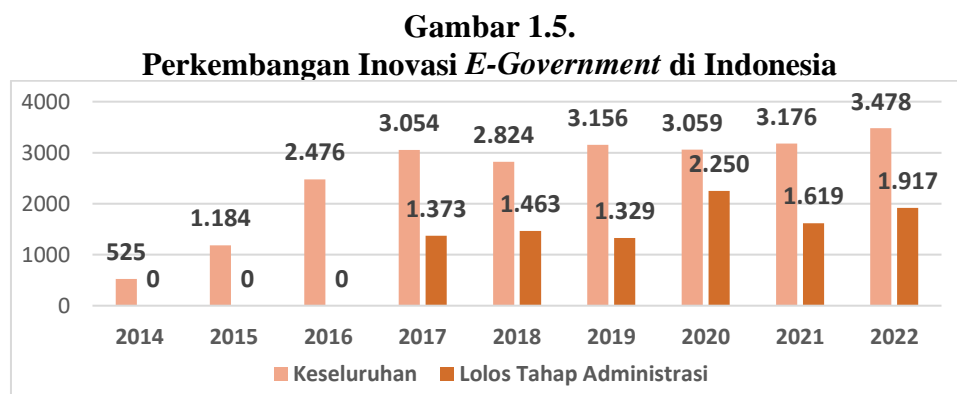


Sumber: e-Government Development Index of Indonesia www.un.org diakses pada 23 November 2022

Penerapan *E-Government* Indonesia telah mencapai tahun ke-19 namun perkembangannya masih sangat lambat dilihat dari capaian peringkat tiap tahunnya. Selama kurun waktu 2003 hingga 2018 perubahan indeks EGDI-nya

kurang dari 0,1 kemudian mengalami kenaikan positif hingga 0,1902 di tahun 2022 dari tahun 2018 sebagai acuan. (Lihat Gambar 1.4).

Langkah strategis untuk meningkatkan adopsi *e-government* dengan merumuskan program *One Agency, One Innovation* pada tahun 2013 lalu. Kementerian PAN-RB menetapkan tahun 2014 sebagai tahun Inovasi Pelayanan Publik melalui Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) (Sayekti, 2018). Pertumbuhan inovasi publik dikatakan telah mengalami perkembangan kuantitatif, berikut ini catatan jumlah inovasi yang diikutsertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik nasional.



Sumber: Diolah penulis dari berbagai sumber, 2022

Berawal dari 515 inovasi pada tahun 2014, antusiasme K/L/Pemda untuk menciptakan inovasi pelayanan publik tumbuh pesat hingga mencapai 3.478 inovasi pada tahun 2022. Namun demikian, inovasi-inovasi tersebut belum dapat dikatakan berkualitas jika dilihat dari jumlah inovasi yang lolos tahap administrasi hanya tinggal separuh dari total inovasi pada tahun terkait. Hal ini mengindikasikan bahwa inovasi-inovasi yang diajukan, secara administratif masih belum lengkap sehingga belum layak atau memenuhi kualitas yang diharapkan (Lihat Gambar 1.5.).

Landasan hukum yang lebih praktis untuk pelaksanaan inovasi di daerah dinaungi oleh Peraturan Pemerintah (PP) No. 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah turut mendukung pertumbuhan inovasi publik daerah dengan menerbitkan regulasi diantaranya Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Inovasi Daerah Provinsi Jawa Tengah, serta Peraturan Gubernur (PERGUB) No. 12 Tahun 2020 Tentang Roadmap Penyelenggaraan Inovasi Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018-2023. Komitmen Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik tersebut kemudian dituangkan dalam berbagai regulasi di tingkat kab/kota salah satunya di Kabupaten Wonogiri.

Regulasi yang menjadi acuan mengenai idealnya pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Kabupaten Wonogiri tertuang dalam Peraturan Bupati No 96 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Wonogiri No. 109 Tahun 2018 Tentang Inovasi Daerah. Dari regulasi ini kemudian dibuat berbagai regulasi turunan yang mengatur secara spesifik terhadap inovasi yang dimiliki oleh Organisasi Perangkat Daerah, termasuk yang akan dibuat di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Wonogiri.

Pelayanan administrasi kependudukan sebelum tahun 2019 oleh Disdukcapil Kab. Wonogiri masih terpusat di kantor dinas dan belum ada inovasi pelayanan secara digital melalui website maupun aplikasi mobile. Ditambah lagi terdapat hambatan yang mempersulit masyarakat untuk memperoleh pelayanan di antaranya jarak yang jauh dengan akses jalan dan transportasi umum yang sulit, waktu tempuh yang lama dan biaya. Banyaknya antrian permohonan berkas di

meja pelayanan menimbulkan masalah baru, yaitu maraknya pencaloan. Hambatan tersebut mempengaruhi jumlah kepemilikan dokumen kependudukan oleh masyarakat, hal inilah yang menjadi tujuan Disdukcapil Kab. Wonogiri untuk dicapai. Data mengenai kelengkapan kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat di Kabupaten Wonogiri :

Tabel 1.1.
Capaian Indikator Kinerja Utama Kepemilikan Dokumen Adminduk
Kabupaten Wonogiri

| No | Indikator Kinerja | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|----|--|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
| | | Target (%) | Capaian (%) | Target (%) | Capaian (%) | Target (%) | Capaian (%) | Target (%) | Capaian (%) |
| a. | Kepemilikan KTP el | 95,875 | 96 | 96,50 | 96,56 | 97 | 102,28 | 99,26 | 99,96 |
| b. | Kepemilikan KK | 96,675 | 98,835 | 97,5 | 98,99 | 98 | 101,20 | 99,26 | 100,05 |
| c. | Kepemilikan Akta Kelahiran | 40 | 42,512 | 55 | 45,45 | 60 | 77,65 | 47 | 105,10 |
| d. | Kepemilikan Akta Kematian | 48,5 | 43,65 | 40 | 55,51 | 50 | 165,4 | 83 | 116,74 |
| e. | Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) | 27 | 25,373 | 65 | 60,64 | 80 | 91 | 74 | 112,67 |
| f. | Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) | 74 | N/A | 76 | 80,03 | 77 | 110,6 | 78 | 113,48 |

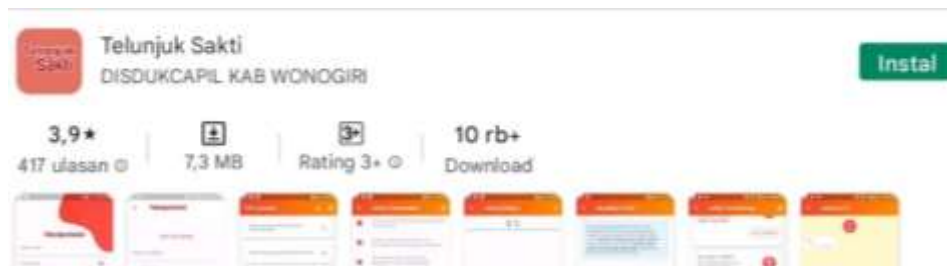
Sumber: Diolah dari LKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri Tahun 2018-2021

Kepemilikan dokumen administrasi kependudukan sebelum adanya inovasi masih di bawah target nasional. Hal ini dilihat dari kepemilikan akta kelahiran tahun 2019 yang lebih tinggi dari capaian tahun 2018, namun masih belum mencapai target nasional yang ditetapkan, yaitu 55%. Kepemilikan akta kematian tahun 2018 hanya 43,65% dari target nasional 48,5%, namun berhasil

tercapai di tahun 2019. Kepemilikan Kartu Identitas Anak di tahun 2018 maupun 2019 belum mencapai target nasional yang ditetapkan, ini mengindikasikan bahwa kesadaran masyarakat untuk melengkapi KIA untuk putra-putrinya masih rendah. (Lihat Tabel 1.1).

Menanggapi rendahnya capaian dalam kepemilikan dokumen administrasi kependudukan, Disdukcapil Kab. Wonogiri melalui Keputusan Bupati No 91 tahun 2019 mengesahkan inovasi pelayanan kependudukan berbasis mobile yang disebut “Telunjuk Sakti”. Telunjuk Sakti diartikan hanya dengan jari telunjuk, masyarakat dapat mengajukan permohonan Adminduk dan petugas dapat melayani melalui aplikasi yang terhubung Sistem Administrasi Kependudukan berbasis Teknologi Informasi (SAKTI) (Isnaeni, 2021).

Gambar 1.6.
Aplikasi Telunjuk Sakti

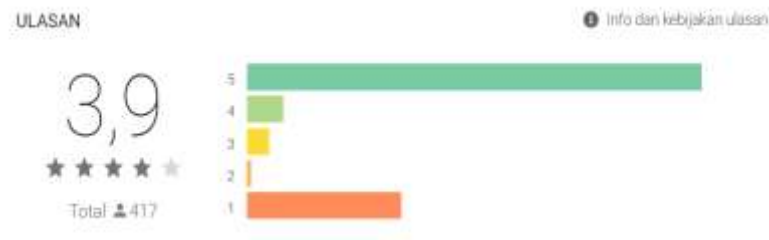


Sumber: Google Playstore. Aplikasi Telunjuk Sakti. Diakses pada 23 Mei 2022.

Inovasi Telunjuk Sakti berbentuk aplikasi mobile berbasis android telah diluncurkan pada tahun 2019 di Google Playstore. Aplikasi ini telah mencapai jumlah unduhan sebanyak lebih dari 10 ribu kali. Jumlah unduhan tersebut menggambarkan antusiasme dan minat masyarakat untuk menggunakan inovasi pelayanan kependudukan tersebut. (Lihat gambar 1.6). Namun antusiasme ini

belum diimbangi dengan tingkat kepuasan terhadap Aplikasi Telunjuk Sakti dilihat dari rating aplikasinya.

Gambar 1.7.
Rating Aplikasi Telunjuk Sakti



Sumber : Google Playstore. Rating Aplikasi Telunjuk Sakti. Diakses pada tanggal 23 Mei 2022.

Capaian rating menunjukkan penilaian kualitas dan pengalaman penggunaan aplikasi dengan skala bintang 1-5. Diketahui bahwa rating aplikasi tidak lebih dari 3,9 yang artinya masih banyak pengguna yang tidak puas dengan Aplikasi Telunjuk Sakti (Lihat Gambar 1.7). Pengunduh aplikasi tidak serta merta aktif menggunakan layanan Aplikasi Telunjuk Sakti karena dilihat dari banyaknya ulasan ketidakpuasan tersebut memungkinkan banyak pengguna melakukan uninstall atau mencopot pemasangan aplikasi hingga berhenti menggunakan aplikasi. Hal ini tampak jelas pada jumlah pengguna aktif dibandingkan dengan jumlah unduhan aplikasi telunjuk sakti di playstore yang mencapai 10.000 kali unduh.

Permasalahan pertama, yaitu kurangnya pemahaman masyarakat terkait pendaftaran akun dan penggunaan menu-menu layanan pada Aplikasi Telunjuk Sakti, hal ini diperoleh dari penuturan salah seorang warga di Kecamatan Manyaran.

Seorang pemohon menyatakan :

“Pelayanan *online* itu lebih ribet, saya datang ke sini karena dari kemarin saya sudah coba daftar akun di aplikasinya tapi selalu gagal, sudah mengisi lengkap data-datanya namun tidak bisa login, terus juga nomor HP yang tidak pernah didaftarkan tulisannya sudah terdaftar, sayang sekali padahal akan digunakan mengurus KK dari luar kota” (18 Januari 2023)

Kemudian ditemukan pula ulasan ketidakpuasan pengguna terhadap Aplikasi Telunjuk Sakti di kolom ulasan google playstore, seorang pemohon menyatakan bahwa :

“Hati hati *log in* aplikasi ini, salah pencet sekali saja ga bisa log in seterusnya. Kalo lupa *password* jg, ga bisa balik akun mu karena aplikasi ga bisa ngirim reset *password*, bisa ngirimnya cuma sekali, selebihnya gagal. Trus jg nomor HP masa ga pernah didaftarkan dsitu tulisannya sudah terdaftar. Pokoknya kudu hati2 deh. Semoga IT nya mau membenahi, juga usulan sih diberi identitas setiap akun, dan untuk log in jangan no HP saja tp jg bisa pake Email. Terimakasih.”(15 Oktober 2021, Google Playstore)

Pemohon mendatangi loket Kecamatan Manyaran secara langsung untuk menanyakan cara pendaftaran akun hingga berhasil karena akan digunakan untuk mengurus dokumen adminduk dari luar Kab. Wonogiri. Adapun respon dari petugas pelayanan di loket kecamatan, diminta untuk mengecek kriteria ponsel yang digunakan karena aplikasi hanya tersedia di google playstore untuk android bukan ios. Versi aplikasi 1.0 hanya dapat digunakan pada android 8 kebawah, sedangkan versi 2.0 sudah dapat digunakan pada semua versi android, kemudian disarankan untuk mencoba mendaftar ulang dengan jaringan yang lebih baik.

Permasalahan kedua yang muncul adalah fitur-fitur inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti yang belum dikelola dengan baik, hal tersebut disampaikan oleh pengguna aplikasi :

“Petugas pelayanannya kurang ramah, lihat tutorial di Youtube nya, dokumen yang sudah selesai ditangani bisa dicetak dan di kirim via pos.

Tapi kenyataannya di suruh ke kecamatan dan disuruh cetak sendiri, sama aja susah buat yg merantau. Lain kali nggak usah buat tutorial di youtube kalo nggak bisa menjalankan sesuai sop yang disebarluaskan, kecewa banget soalnya!” (29 Mei 2022, Google Playstore).

Adapun respon dari pengelola playstore Aplikasi Telunjuk Sakti, untuk opsi pengiriman melalui POS kerja sama Disdukcapil dengan POS terbatas pada pengiriman dalam wilayah Kabupaten Wonogiri (sesuai domisili) dan belum dapat dikirim keluar Kabupaten Wonogiri karena alasan keamanan. Adapun untuk pencetakan KTP di luar domisili dapat menghubungi Disdukcapil setempat untuk permohonan cetak KTP luar domisili.

Dampak dari kurangnya pemahaman masyarakat terkait pendaftaran akun dan penggunaan menu layanan aplikasi, menyebabkan masyarakat Kabupaten Wonogiri enggan menggunakan Aplikasi Telunjuk Sakti untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan dan berdampak pada jumlah pengguna loket android rendah.

Tabel 1.2.
Jumlah Layanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Loket

| Jenis Loket | 2020 | | 2021 | | 2022 | |
|--------------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|----------------|
| 1. Desa/Kelurahan | 41.695 | (59,36%) | 55.457 | (77,36%) | 54.197 | (85%) |
| 2. Kecamatan | 11.511 | (16,4%) | 6.388 | (8,9%) | 4.456 | (7%) |
| 3. Dinas | 5.364 | (7,6%) | 2.240 | (3,12%) | 2.761 | (4,32%) |
| 4. Faskes | 1.000 | (1,42%) | 1.112 | (1,55%) | 1.865 | (2,9%) |
| 5. Android/Web | 10.071 | (14,34%) | 5.588 | (7,8%) | 5.204 | (8,15%) |
| TOTAL | 70.241 | 100% | 71.685 | 100% | 63.814 | 100% |

Sumber : Diolah Penulis dari berbagai sumber, 2022.

Jumlah pengguna Inovasi Telunjuk Sakti dari loket desa/kelurahan, dinas dan kecamatan menjadi yang terbanyak karena menjadi loket yang umum digunakan masyarakat. Adapun loket Android/Web menjadi yang paling sedikit dari keseluruhan loket, pada awal diluncurkannya Aplikasi Telunjuk Sakti jumlah

pengguna aplikasi mencapai 14,53% atau lebih dari 10 ribu pengguna. Namun pada tahun 2021 dan 2022 jumlahnya menurun drastis hingga tersisa masing-masing 7,8% dan 8,15%. Jumlah ini sangat kecil mengingat hanya sekitar 5 ribu orang dari total 71 ribu dan 63 ribu pemohon dokumen adminduk.

Hal ini mengindikasikan bahwa minat masyarakat untuk menggunakan Aplikasi Telunjuk Sakti loket Android masih rendah dan terkonsentrasi di pusat Kab. Wonogiri, karena untuk daerah terpencil pedesaan dengan akses internet kurang baik umumnya mengajukan permohonan melalui loket desa/kelurahan (Lihat Tabel 1.2).

Penerapan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti khususnya loket android belum dapat dikatakan berhasil karena minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi Telunjuk Sakti belum maksimal. Hal ini dilihat dari banyaknya ulasan ketidakpuasan terhadap aplikasi tersebut dan jumlah permohonan administrasi kependudukan melalui loket aplikasi. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui mengapa Inovasi Telunjuk Sakti belum banyak digunakan oleh masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Penerimaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Wonogiri ?
2. Faktor pendorong dan penghambat penerimaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Wonogiri ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis penerimaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.
2. Menganalisis faktor pendorong dan penghambat penerimaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini dilihat dari sisi teoritis dan praktis sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah pada kajian administrasi publik khususnya pada inovasi pelayanan publik, selain itu juga dapat memberikan gambaran kepada pemerintah, swasta, akademisi, maupun masyarakat sebagai acuan dari penelitian yang akan datang.

2. Kegunaan Praktis

Hasil analisis dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam inovasi pelayanan publik Telunjuk Sakti, yaitu Pemerintah Daerah dan Masyarakat Kabupaten Wonogiri.

a. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Wonogiri

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang efektif, efisien, dan modern.

b. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dalam mengawal penerapan inovasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

c. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan pengetahuan dan wawasan baru dalam inovasi pelayanan publik.

1.5 Kerangka Pikir Penelitian

1.5.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu cenderung melihat perbedaan dan persamaan dengan penelitian sebelumnya sehingga terhindar dari plagiasi, juga adanya kebaruan (*state of the art*) dari penelitian sebelumnya. Beberapa penelitian sebelumnya yang ditemukan melalui Google Scholar membahas mengenai implementasi *e-government* pelayanan publik, faktor pendorong dan penghambat keberhasilan *e-government*, penerimaan publik terhadap inovasi pelayanan publik, faktor pendorong dan penghambat penerimaan inovasi.

Penelitian oleh Nugroho dan Mardiyah (2021) membahas mengenai penerapan inovasi e-gov menggunakan teori penerimaan teknologi TAM dan UTAUT 2. Kajian ini bertujuan untuk menganalisis faktor pendorong penerimaan publik terhadap inovasi e-gov menggunakan integrasi teori TAM oleh Davis (1993) dan UTAUT 2 oleh Vanketesh, et al, (2012). Menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini berhasil menemukan hubungan antara variabel

penerimaan, yaitu *price value* dan *habit* yang didukung oleh *facilitating condition* lebih signifikan berpengaruh dibandingkan variabel lainnya terhadap penerimaan publik .

Penelitian Campisi, et al (2022) membahas mengenai penerimaan publik terhadap *e-government* menggunakan pendekatan profil pengguna. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menguji signifikansi variabel profil pengguna yang terdiri dari gender, usia, kepemilikan surat izin mengemudi, dan jenis bahan bakar yang biasanya digunakan. Kajian ini menyimpulkan bahwa faktor *socio-demographic* seperti gender dan usia lebih dominan mempengaruhi keputusannya untuk mengadopsi inovasi *e-government*.

Kajian Talukder, et al (2019) membahas mengenai faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari penerapan *e-government*. Faktor-faktor ini diperoleh dengan menganalisis kekuatan dari integrasi teori keberhasilan penerimaan publik terhadap *e-government* dari teori UTAUT dan IS. Menggunakan metode penelitian kuantitatif, penelitian ini mengkaji bahwa *effort expectancy*, *performance expectancy*, *system quality*, *social influence*, dan *information quality* memiliki pengaruh yang signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap penerimaan publik terhadap *e-government*.

Penelitian Talukder, et al (2020) membahas mengenai penerimaan teknologi menggunakan teori UTAUT 2 dalam perspektif individual. Kajian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menguji pengaruh antara variabel dalam UTAUT 2 dengan tambahan resistensi terhadap perubahan, kecemasan teknologi, dan aktualisasi diri terhadap penerimaan teknologi. Hasilnya diketahui bahwa

social influence, *performance expectancy*, *functional congruence*, *self-actualization*, dan *hedonic motivation* mempengaruhi penerimaan dan penolakan terhadap teknologi. Namun tidak menemukan hubungan antara *effort expectancy and facilitating conditions* dengan *behavioral intention* dalam penerimaan teknologi oleh individu.

Penelitian Cahyono & Susanto, 2019 membahas mengenai faktor yang mempengaruhi adopsi publik untuk menggunakan website *e-government* serta efek moderat yang muncul dari komponen *interface design* yang sesuai dengan ergonomis manusia. Kajian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teori TAM yang dibagi dalam dua kategori, yaitu *relative advantage*, *perceived interactivity*, *perceived mobility* yang dikategorikan sebagai *perceived usefulness*, sedangkan aspek *psychomotor*, *cognitive*, *affective* dikategorikan sebagai *perceived ease of use*. Hasilnya, dari faktor-faktor tersebut terdapat 5 faktor utama yang mempengaruhi adopsi website *e-government*, yaitu *relative advantage*, *perceived mobility*, *psychomotor*, *affective*, dan *attitude*.

Sejalan dengan penelitian di atas, penelitian Ali dan Anwar (2021) berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan e-gov. Menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini menganalisis keterkaitan teori TAM yang dibagi dalam 4 variabel, yaitu *behavioural intention (BI)*, *perceived usefulness (PU)*, *perceived ease of use (PEOU)*, dan *attitude* dengan penerimaan publik terhadap e-gov. Hasilnya, peningkatan persepsi kemudahan penggunaan *e-government* akan menyebabkan peningkatan niat perilaku untuk menggunakan *e-*

government, kemudian sikap positif terhadap *e-government* akan mengarah pada peningkatan niat perilaku untuk menggunakan *e-government*.

Singh, et.al (2020) dalam penelitiannya bertujuan untuk menganalisis faktor keberhasilan implementasi inovasi. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini juga menemukan faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi dari berbagai ahli. Hasilnya, faktor yang cenderung mempengaruhi keberhasilan inovasi adalah faktor organisasional yang mendukung penerapan inovasi di satu perusahaan dan faktor individu. Faktor organisasional terdiri dari struktur organisasional, kepemimpinan, dukungan manajemen, iklim, kebijakan dan prosedur keberhasilan implementasi inovasi, keragaman pengetahuan masyarakat, dan komunikasi/sosialisasi. Kemudian faktor individual terdiri dari kesesuaian nilai inovasi dan penggunaan inovasi.

Ardelia dan Pradana (2022) melakukan penelitian mengenai implementasi inovasi pelayanan publik kependudukan di Kabupaten Blitar. Kajian ini bertujuan untuk menganalisis faktor pendorong dan penghambat inovasi melalui pendekatan deskriptif kualitatif dengan teori keberhasilan *e-government*. Hasilnya, faktor manajerial meliputi payung hukum, sosialisasi inovasi, dan SOP inovasi sudah terpenuhi dengan baik. Faktor teknologi yang melekat pada wujud inovasi tersebut perlu didukung oleh faktor lingkungan dan kegiatan sosialisasi untuk mempromosikan inovasi.

Penelitian Salisa et.al (2019) juga membahas mengenai faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* menggunakan teori TAM dan TPB. Penelitian kuantitatif ini berusaha menganalisis faktor yang mempengaruhi

keberhasilan *e-government* dari kategori indikator eksogen, yaitu persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, norma subjektif, dan persepsi kendali perilaku, kemudian variabel endogen terdiri dari variabel sikap terhadap penggunaan, minat perilaku untuk menggunakan, dan penggunaan aktual sistem. Hasilnya diketahui bahwa pada model TAM, ditemukan bahwa persepsi kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap sikap penggunaan aplikasi, pada model TPB, persepsi kendali perilaku ditemukan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-government*.

Penelitian Anggraeny et.al (2021) juga membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *e-government* terhadap penggunaan aplikasinya. Menggunakan metode kuantitatif dan teori penerimaan teknologi UTAUT, penelitian ini menemukan bahwa aplikasi *e-government* akan diterima oleh masyarakat (*Behavioral intention*) apabila memenuhi *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* kemudian didukung dengan *facilitating conditions*.

Kajian umum tersebut mengidentifikasi dan menganalisis keberhasilan penerapan *e-government* dilihat dari penerimaan publik terhadap inovasi menggunakan teori TAM, IS, TPB, UTAUT, dan UTAUT2. Penelitian ini difokuskan pada penerimaan teknologi dari perspektif individu pengguna yang mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti di Kabupaten Wonogiri.

Berbagai Penelitian terdahulu tersebut dirangkum dalam tabel berikut ini :

Tabel 1.3.
Penelitian Terdahulu

| NO | PENELITI/ | TUJUAN | TEORI | METODE | HASIL |
|----|-----------|--------|-------|--------|-------|
|----|-----------|--------|-------|--------|-------|

| | TAHUN | | | | |
|---|-----------------------------|--|--|--------------|---|
| 1 | (Nugroho & Mardhiyah, 2021) | Menganalisis faktor pendorong penerimaan publik terhadap inovasi <i>e-government</i> . | Teori penerimaan teknologi TAM oleh Davis (1993) dan UTAUT 2 oleh Vanketesh, et al, (2012). | Kuantitatif | Hubungan antara variabel penerimaan, yaitu <i>price value</i> dan <i>habit</i> yang didukung oleh <i>facilitating condition</i> lebih signifikan berpengaruh dibandingkan variabel lainnya terhadap penerimaan publik. |
| 2 | (Campisi et al., 2022) | Menganalisis penerimaan publik terhadap <i>e-government</i> menggunakan pendekatan profil pengguna. | Teori variabel profil pengguna yang terdiri dari gender, usia, kepemilikan surat izin mengemudi, dan jenis bahan bakar yang biasanya digunakan. | Kuantitatif | Faktor <i>socio-demographic</i> seperti gender dan usia lebih dominan mempengaruhi keputusan individu untuk mengadopsi inovasi <i>e-gov</i> . |
| 3 | (Talukder et al., 2019) | Menganalisis penerimaan publik terhadap <i>e-government</i> . | Modifikasi teori UTAUT dan IS. | Kuantitatif. | Faktor <i>effort expectancy</i> , <i>performance expectancy</i> , <i>system quality</i> , <i>social influence</i> , dan <i>information quality</i> memiliki pengaruh yang signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap penerimaan publik terhadap <i>e-government</i> . |
| 4 | (Talukder et al., 2020) | Menganalisis penerimaan teknologi menggunakan teori UTAUT 2 dalam inovasi teknologi dalam perspektif individual. | Teori penerimaan teknologi UTAUT 2 oleh Vanketesh dengan tambahan variabel resistensi terhadap perubahan, kecemasan teknologi, dan aktualisasi diri terhadap penerimaan teknologi. | Kuantitatif. | Faktor <i>social influence</i> , <i>performance expectancy</i> , <i>functional congruence</i> , <i>self-actualization</i> , dan <i>hedonic motivation</i> mempengaruhi penerimaan dan penolakan terhadap teknologi. Namun tidak menemukan hubungan antara <i>effort expectancy and facilitating conditions</i> dengan <i>behavioral intention</i> dalam penerimaan teknologi oleh individu. |
| 5 | Cahyono dan Susanto (2019) | Menganalisis faktor yang mempengaruhi adopsi publik untuk menggunakan website <i>e-gov</i> | Teori TAM yang dibagi dalam dua kategori, yaitu <i>relative advantage</i> , <i>perceived interactivity</i> , | Kuantitatif | Terdapat 5 faktor utama yang mempengaruhi adopsi website <i>e-gov</i> , yaitu <i>relative advantage</i> , <i>perceived mobility</i> , <i>psychomotor</i> , <i>affective</i> , dan <i>attitude</i> . |

| | | | | | |
|---|---------------------------------|--|--|--------------|---|
| | | serta efek moderat yang muncul dari komponen <i>interface design</i> yang sesuai dengan ergonomis manusia. | <i>perceived mobility</i> yang dikategorikan sebagai <i>perceived usefulness</i> , sedangkan aspek <i>psychomotor</i> , <i>cognitive</i> , <i>affective</i> dikategorikan sebagai <i>perceived ease of use</i> . | | |
| 6 | (Ali & Anwar, n.d.) | Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan e-gov. | Penelitian ini menggunakan teori TAM yang dibagi dalam 4 variabel, yaitu <i>behavioural intention (BI)</i> , <i>perceived usefulness (PU)</i> , <i>perceived ease of use (PEOU)</i> , dan <i>attitude</i> dengan penerimaan publik terhadap e-gov. | Kuantitatif | Peningkatan persepsi kemudahan penggunaan e-gov akan menyebabkan peningkatan niat perilaku untuk menggunakan e-gov, kemudian sikap positif terhadap e-gov akan mengarah pada peningkatan niat perilaku untuk menggunakan e-gov. |
| 7 | Singh, et.al, (2020) | Menganalisis faktor keberhasilan implementasi inovasi. | Teori keberhasilan inovasi publik | Kualitatif. | Faktor yang cenderung mempengaruhi keberhasilan inovasi adalah faktor organisasional yang mendukung penerapan inovasi di satu perusahaan dan faktor individu. |
| 8 | Ardelia dan Pradana, (2022) | Menganalisis faktor pendorong dan penghambat inovasi | Teori keberhasilan implementasi e-gov. | Kualitatif | Keberhasilan inovasi dilihat dari faktor manajerial dan teknologi yang saling berkaitan. Faktor manajerial mengatur urusan internal organisasi publik itu dalam mempersiapkan inovasinya. Faktor teknologi yang melekat pada wujud inovasi tersebut perlu komunikasi dan sosialisasi publik yang masif. |
| 9 | Salisa, Aeni, dan Chamid (2019) | Menganalisis faktor yang mempengaruhi | Teori TAM dan TPB yang dimodifikasi | Kuantitatif. | Diketahui bahwa pada model TAM, ditemukan bahwa persepsi kemudahan |

| | | | | | |
|----|--------------------------------------|---|---|-------------|--|
| | | penerapan <i>e-government</i> dari penerimaan publik . | menjadi 2 kategori, yaitu indikator eksogen dan variabel endogen. | | tidak memiliki pengaruh terhadap sikap penggunaan aplikasi, pada model TPB, persepsi kendali perilaku ditemukan tidak berpengaruh terhadap penggunaan <i>e-gov</i> |
| 10 | Anggraeny, Pribadi, dan Iqbal (2021) | Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan <i>e-government</i> terhadap penggunaan aplikasinya. | Teori penerimaan teknologi UTAUT. | Kuantitatif | Diketahui bahwa aplikasi <i>e-government</i> akan diterima oleh masyarakat (<i>Behavioral intention</i>) apabila memenuhi <i>performance expectancy, effort expectancy, social influence</i> kemudian didukung dengan <i>facilitating conditions</i> . |

Sumber : Diolah dari berbagai sumber oleh penulis, 2022

1.5.2 Kajian Teori

1.5.2.1 Administrasi Publik

Administrasi publik menurut Woodrow Wilson (dalam Syafri (2012 : 21) didefinisikan sebagai urusan atau praktik urusan pemerintah untuk melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat. Rosenbloom dan Goldavan mendefinisikan administrasi publik sebagai penggunaan kepemimpinan secara politis dan berbagai proses dan teori yang sah untuk menjalankan tugas-tugas legislatif, eksekutif, dan yudisial dalam penyediaan peraturan bagi pelayanan seluruh atau sebagian masyarakat.

John M. Pfiffner dan Vance Presthus (dalam Syafri (2012:24) mengemukakan konsep administrasi publik berkenaan dengan perumusan dan pelaksanaan kebijakan negara yang telah disusun oleh lembaga perwakilan politik. Definisi administrasi publik tersebut memiliki persamaan, yaitu menyangkut lingkup organisasi pemerintah baik legislatif, eksekutif, maupun yudikatif.

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pada bidang administrasi publik khususnya pada inovasi pelayanan publik, karena menilai tingkat penerimaan inovasi aplikasi dapat mempengaruhi keberhasilan maupun kegagalan penerapan inovasi.

1.5.2.2 Paradigma Manajemen Publik

Manajemen Publik merupakan kajian dari Administrasi Publik yang juga mengalami perkembangan seiring pergeseran paradigma administrasi publik. Manajemen publik mempelajari mengenai metodologi terapan untuk merancang program administrasi publik seperti restrukturisasi organisasi, kebijakan dan perencanaan manajerial, alokasi sumber daya, sistem penganggaran dan evaluasi program. Menurut pendapat Perry & Kraemer (dalam (Wijaya & Danar, 2014) manajemen publik berkaitan dengan pengelolaan sumber daya maupun orang-orang yang diatur dalam sebuah organisasi publik untuk mencapai tujuan pelayanan publik.

Dalam menjalankan fungsinya manajemen publik selalu bersentuhan dengan berbagai kebijakan publik yang dibuat oleh pemerintah, masalah politik, dan berbagai kepentingan publik. Pergeseran paradigma manajemen publik dimulai dari *Old Publik Administration* (OPA), *New Publik Management* (NPM) kemudian ke *New Publik Service* (NPS). Denhart dan Denhart (2003) menyepakati pergeseran paradigma manajemen publik seperti dalam tabel:

Tabel 1.4.
Pergeseran Paradigma Manajemen Publik

| Aspek | <i>Old Publik Administration</i> | <i>New Publik Management</i> | <i>New Publik Service</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</i> dan <i>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, standar profesional |
| Struktur organisasi | Birokratik yang ditandai dengan otoritas <i>top-down</i> | Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen | Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal |
| Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator | Gaji dan keuntungan, proteksi | Semangat <i>entrepreneur</i> | Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat |

Sumber: Diolah dari berbagai sumber, 2022.

Mengacu pada pergeseran paradigma manajemen publik tersebut, penelitian ini termasuk dalam paradigma *New Publik Service* (NPS) karena untuk mencapai tujuan dari pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yang optimal, yaitu mudah, cepat, dan murah diperlukan inovasi pelayanan publik berbasis mobile dengan Aplikasi Telunjuk Sakti Kabupaten Wonogiri. (Lihat Tabel 1.4)

1.5.2.3 E-Government

Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas salah satu strateginya adalah menerapkan *Electronic Government* atau pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Dikemukakan oleh (Dwiyanto, 2014) bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan

komunikasi (TIK) dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, mempermudah interaksi dengan masyarakat, dan mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggara pelayanan publik.

Mengacu pada Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE yang ditujukan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, terpercaya, terbuka dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas.

1.5.2.4 Inovasi Pelayanan publik

Pelayanan publik oleh Lembaga Administrasi Negara (dalam Saiful Deni, 2006) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan atas peraturan perundang-undangan. Sementara inovasi menurut Mulgan dan Alburry (dalam Nur Fadilah, n.d.) mendefinisikan inovasi publik yang sukses sebagai penciptaan dan implementasi inovasi baru proses, produk, layanan dan metode penyampaian dalam memberikan pelayanan publik.

Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung (Zica, 2022).

1.5.2.5 Teori Penerimaan Teknologi

Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik bergantung pada penerimaan teknologi oleh individu/masyarakat sebagai kelompok sasaran inovasi. Terdapat 8 model evaluasi penerimaan teknologi, yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Ajzen dan Fishbein, *Technology Adoption Model* (TAM) oleh Davis (dalam Venkatesh & Davis, 2000), *Theory of Planned Behavior* (TPB) oleh Ajzen *Motivational Model* (MM), *Combined TAM dan TPB* (C-TAM-TPB), *Model of PC Utilization* (dalam Venkatesh et al., 2003), *Diffusion of Innovation Theory* (DOI) oleh Roger, dan *Social Cognitive Theory* (dalam Kurfali et al., 2017),. Berikut ini landasan teori penerimaan teknologi untuk UTAUT 2:

Tabel 1.5.
Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi

| TEORI | URAIAN | INDIKATOR |
|---|---|--|
| 1. <i>Technology Adoption Model</i> (TAM) Davis (1989) | Menjelaskan determinan penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dan diharapkan dapat menjelaskan perilaku pengguna dan cakupan luas pada pengguna akhir. | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Perceived usefulness</i> 2. <i>Perceived ease of use</i> 3. <i>Intention to use.</i> |
| 2. <i>Motivational Model</i> (MM) Davis, Bagozzi (1992) | Penggunaan sistem ditentukan oleh dua motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Output quality and perceived ease of use</i> 2. <i>perceived usefulness and perceived enjoyment.</i> 3. <i>Behavioral Intention</i> |
| 3. <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB) Ajzen (1991) | Penangkap faktor motivasi yang mampu mempengaruhi perilaku atau intensi seseorang untuk mencoba, dan seberapa besar usaha yang mereka rencanakan, untuk menunjukkan perilaku adopsi teknologi. | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Attitude Towards Using</i> 2. <i>Performance</i> 3. <i>Effort expectancies</i> 4. <i>Subjective norms</i> 5. <i>Perceived behavioural</i> |
| 4. <i>Model of PC Utilization</i> | Meramalkan penerimaan individu dari pemanfaatan komputer pribadi (PC), model ini menilai perilaku aktual (penggunaan komputer pribadi) sehingga mereka mengecualikan niat perilaku dari model yang diusulkan. | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Affect,</i> 2. <i>Facilitating condition,</i> 3. <i>Long-term consequences of use, perceived consequences,</i> 4. <i>Social influences,</i> 5. <i>Complexity and job fit on behaviour.</i> |

Sumber: Diolah penulis dari berbagai sumber, 2022.

Teori ini kemudian oleh Venkatesh dikombinasikan menjadi *Unified Theory of Acceptance Use of Technology (UTAUT)* (2003). Indikator evaluasi penerimaan teknologi dalam UTAUT diantaranya *Performance Expectancy (PE)*, *Effort Expectancy (EE)*, *Social Influence (SI)*, *Facilitating Conduction (FC)*, *Behavior Intention (BI)*, *Use behavior (UB)*.

- a) Harapan Kinerja/*Performance Expectancy (PE)*, sejauh mana individu percaya bahwa menggunakan sistem akan memfasilitasi dia dalam meningkatkan produktivitas/ kinerjanya. . Determinan ini dikonstruksikan dari model sebelumnya manfaat penggunaan (*Perceived Usefulness*) dalam TAM, *perceived usefulness and perceived enjoyment* dalam MM, serta *performance* dalam TPB.
- b) Ekspektasi Upaya/ *Effort Expectancy (EE)*, sejauh mana tingkat kemudahan penggunaan sistem. Determinan ini dikonstruksikan dari model sebelumnya persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dalam TAM dan *Output quality and perceived ease of use* dalam MM, serta *Effort Expectancies* dalam TPB.
- c) Kondisi yang memfasilitasi/ *Facilitating Conduction (FC)* sejauh mana seorang individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan teknologi. . Determinan ini dikonstruksikan dari model sebelumnya dalam MPCU.
- d) Pengaruh sosial (*Social Influence*) sebagai sejauh mana seseorang meyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan teknologi yang baru. Determinan ini dikonstruksikan dari model sebelumnya dalam MPCU.

Vanketesh, Thong dan Xu (2012) dalam (Andrianto, 2020) kemudian melakukan perubahan dalam konsep diatas menjadi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)* untuk menjelaskan bagaimana niat dan perilaku pengguna terhadap penerimaan suatu teknologi yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, price value, hedonic motivation* dan *habit*.

1.5.2.6 Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi

Keberhasilan penerapan inovasi pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor-faktor internal maupun eksternal, faktor yang mendukung terlaksananya inovasi disebut faktor pendorong inovasi sedangkan faktor yang menyebabkan inovasi tidak efektif disebut faktor penghambat inovasi. Faktor pendorong dan penghambat ini berasal dari berbagai fenomena diantaranya :

- 1) Teori faktor pendorong keberhasilan inovasi menurut Cook Matthews dan Irwin (dalam (Farah & Astuti, n.d.) antara lain :

Kepemimpinan, Faktor ini menitikberatkan pada peran serta tanggung jawab yang didasari komitmen yang kuat dari pimpinan organisasi dalam mencapai keberhasilan pelaksanaan program inovasi.

- a. Manajemen/Organisasi, Faktor ini berdasar pada visi, misi, dan strategi apa yang diterapkan organisasi, orang-orang, serta cara atau metode dalam mencapai keberhasilan pelaksanaan program inovasi
- b. Manajemen Resiko, Faktor ini membantu mengidentifikasi masalah-masalah yang muncul dalam pelaksanaan program inovasi.

- c. Kemampuan Sumber Daya Manusia, Faktor ini melihat keberhasilan pelaksanaan program inovasi dari kemampuan serta jenis pelatihan yang diberikan kepada SDM dalam memberikan pelayanan kepada publik.
 - d. Teknologi, Faktor ini memanfaatkan kecanggihan teknologi sebagai alat bantu kelancaran pelaksanaan program inovasi.
- 2) Faktor penghambat inovasi menurut Albury dalam (Nur Fadilah, n.d.) diantaranya :
- a. Budaya Menghindari Risiko (*Risk Aversion*), yaitu perilaku tidak menyukai risiko dan selalu berupaya menghindari risiko, inovasi merupakan hal yang sangat berisiko sehingga dengan sikap ini maka organisasi menghindari munculnya risiko dengan menekan perkembangan inovasi.
 - b. Ketergantungan berlebih pada high performance (*Over-reliance on high performers as source of innovation*), kecenderungan mengandalkan orang berkinerja tinggi membuat pegawai menjadi pengikut dan pasif dalam merumuskan inovasi-inovasinya sendiri.
 - c. Ketidakmampuan menghadapi resiko & perubahan (*Poor skills in active risk or change management*), SDM tidak mampu merumuskan strategi untuk menghadapi berbagai perubahan dan ancaman kegagalan yang muncul selama implementasi.
 - d. Anggaran jangka pendek dan perencanaan (*Short-term budget and planning horizons*) menyebabkan proses inovasi terhambat karena terlalu

kaku dan kurang fleksibel khususnya menghadapi kondisi di lapangan yang membutuhkan penyesuaian anggaran.

- e. Tekanan & Hambatan Administratif (*Delivery pressures and administrative burdens*)
 - f. Tidak tersedia penghargaan dan insentif (*No rewards or incentives to innovate or adopt innovations*), kurangnya apresiasi menyebabkan implementor inovasi enggan mengerahkan segala daya upayanya untuk keberhasilan inovasi.
 - g. Teknologi ada, namun terhambat budaya dan penataan organisasi (*Technologies available but constraining cultural or organizational arrangement*), kondisi budaya birokrasi yang tidak suportif akan menghambat ide-ide inovasi dan penerapannya.
 - h. Keengganan menutup program yang gagal (*Reluctance to close down failing program or organization*), organisasi enggan menutup program yang tidak berjalan dan dibiarkan mangkrak tanpa tindak lanjut lainnya.
- 3) Faktor pendorong dan penghambat inovasi dari sisi individu menurut (Singh, 2020) terdiri dari :
- a. Kesesuaian nilai inovasi, keberhasilan inovasi dilihat dari nilai berupa manfaat apa yang dihasilkan oleh inovasi tersebut kepada individu sasaran. Apabila nilai atau manfaat tersebut layak maka individu cenderung bersedia menggunakan inovasi tersebut.
 - b. Kompetensi pegawai, pelayanan yang dihasilkan oleh inovasi juga dipengaruhi oleh kompetensi pegawai, hal ini juga mempengaruhi

keinginan individu sasaran untuk menggunakan inovasi yang dihasilkan dalam pelayanan tersebut.

- c. Penggunaan inovasi, implementasi inovasi dikatakan baik jika dapat terintegrasi ke dalam sistem organisasional secara sempurna.

Faktor pendorong dan penghambat inovasi secara sederhana dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 1.6.
Faktor Pendorong dan Penghambat Penerimaan Inovasi

| Cook, Mathew, Irwin | Alburry, | Singh, 2020 |
|---|---|--|
| 1. Kepemimpinan 2. Manajemen/ Organisasi 3. Manajemen Resiko 4. Kemampuan SDM 5. Teknologi | 1. Risk Aversion 2. Ketergantungan orang cakap 3. Tidak mampu mengatasi risiko 4. Anggaran jangka pendek 5. Tekanan administratif 6. Tidak ada insentif 7. Hambatan budaya dan penataan orgs. 8. Enggan menutup program gagal | 1. Kesesuaian nilai 2. Kompetensi pegawai 3. Penggunaan inovasi sempurna. |

Sumber : Diolah dari berbagai sumber, 2023.

1.5.2.7 Pelayanan Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Landasan hukum administrasi kependudukan diantaranya Undang-Undang No. 24 tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 23 tahun

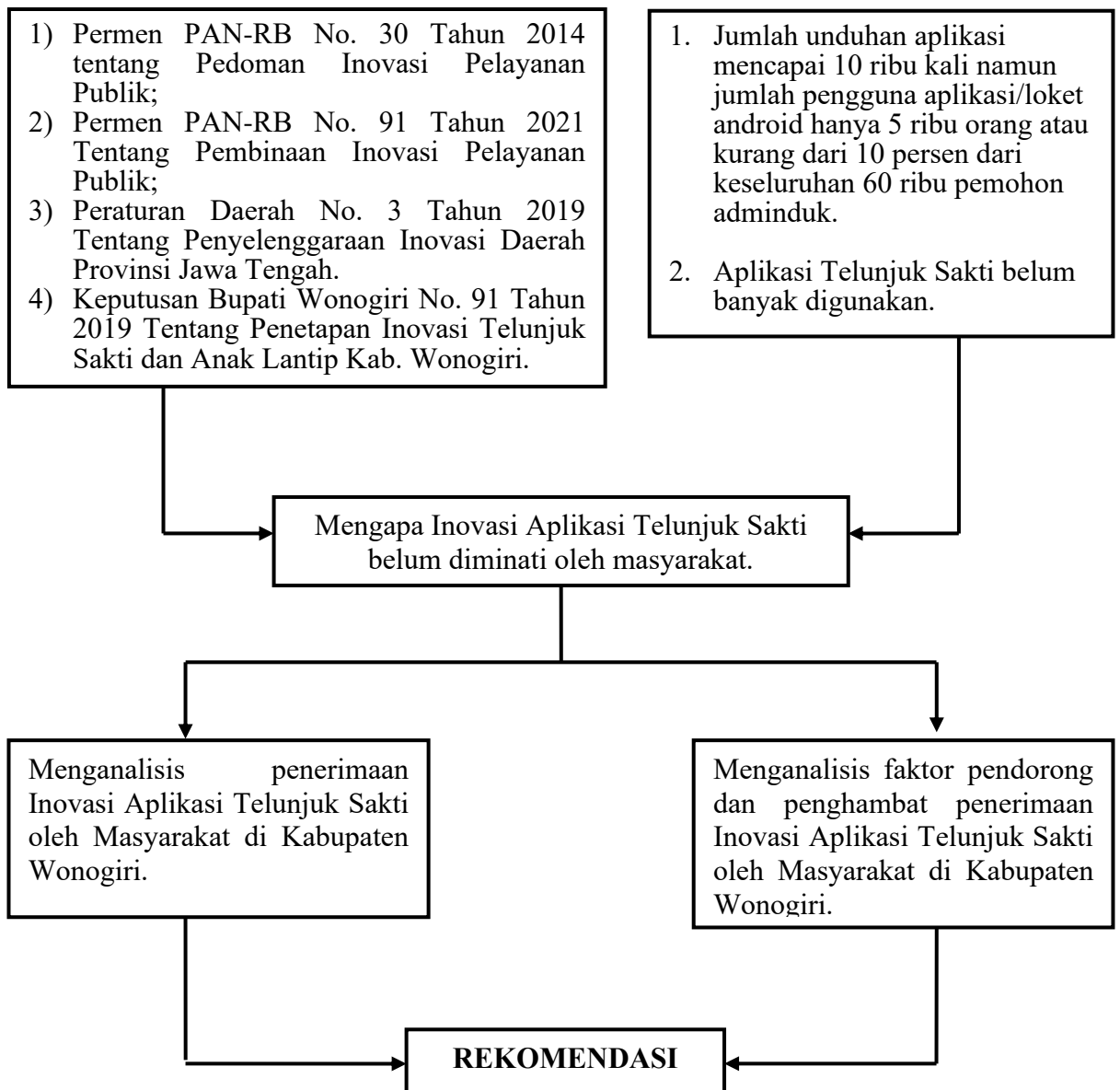
2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan urusan yang diprioritaskan secara nasional seperti yang tertuang dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN-RB) Nomor: SE/10/M.PAN/07/2005.

Tertib administrasi kependudukan merupakan tujuan utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar masyarakat tertib dalam kepengurusan administrasi kependudukan karena sangat diperlukan dalam berbagai sektor pelayanan publik (Isnaeni, 2021). Komitmen mewujudkan tertib pencatatan kependudukan Warga Negara Indonesia berlandaskan Instruksi Mendagri Nomor 470/837/SJ tanggal 07 Februari 2018 tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA).

Program ini mewajibkan seluruh penduduk memiliki dokumen administrasi kependudukan secara lengkap meliputi KTP Elektronik, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, dan Kartu Indonesia Anak (KIA). Kelengkapan dokumen tersebut penting untuk keperluan layanan publik seperti pengurusan BPJS, SIM, Perbankan, Paspor, Hak Waris dan lain-lain (Listiyono et al., 2021).

1.5.3 Kerangka Pikir Penelitian

Gambar 1.8.
Kerangka Pikir Penelitian



Sumber: Diolah Peneliti, 2022

1.6 Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum maksimalnya penggunaan loket android Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti. Inovasi dikatakan berhasil apabila masyarakat menerima dan turut menggunakan inovasi secara maksimal, untuk perlu dievaluasi penerimaan teknologi menggunakan *Unified Theory of Acceptance Use of Technology (UTAUT) 2* oleh Venketesh, serta faktor penghambat yang mempengaruhi penerimaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti.

1.6.1 Penerimaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri

Fenomena ini dapat mengidentifikasi respon penerimaan masyarakat terhadap Aplikasi Telunjuk Sakti, hal ini sekaligus dapat melihat keberhasilan penerapan inovasi Telunjuk Sakti Kabupaten Wonogiri loket Android/Web.

- 1) Manfaat penggunaan (*Perceived Usefulness*). Sejauh mana masyarakat percaya bahwa menggunakan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti dapat meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan.
 - a. Kecepatan dan kepastian pelayanan administrasi kependudukan
 - b. Kesesuaian hasil dokumen administrasi kependudukan yang diperoleh dengan yang diinginkan.
 - c. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan
- 2) Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Sejauh mana individu mempermudah prosesnya dalam mengurus dokumen kependudukan.
 - a. Kemudahan penggunaan menu-menu layanan Aplikasi Telunjuk Sakti
 - b. Kemudahan memperoleh hasil dokumen administrasi kependudukan

- 3) Keuntungan relatif (*Relative Advantage*). Sejauh mana individu percaya bahwa menggunakan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti akan mendapatkan keuntungan-keuntungan.
 - a. Kenyamanan menggunakan Aplikasi Telunjuk Sakti dibandingkan menggunakan loket pelayanan lainnya.
 - b. Keuntungan biaya/ongkos perjalanan
 - c. Keuntungan waktu
- 4) Ketaatan (*compliance*). Sejauh mana individu taat menggunakan Aplikasi Telunjuk Sakti dipengaruhi oleh motivasi internal maupun eksternal.
 - a. Subjek/orang yang mempengaruhi keinginan menggunakan Aplikasi Telunjuk Sakti
 - b. Dorongan menggunakan Aplikasi Telunjuk Sakti
 - c. Keberlanjutan penggunaan Aplikasi Telunjuk Sakti

1.6.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Penerimaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti di Kabupaten Wonogiri

Faktor pendorong penerimaan merupakan hal-hal yang mendukung keberhasilan penerimaan inovasi. sedangkan faktor penghambat penerimaan Aplikasi Telunjuk Sakti merupakan sebab-sebab yang menyebabkan inovasi tidak berjalan secara efektif. Faktor pendorong dan penghambat dilihat dari fenomena berikut ini :

- 1) Budaya Menghindari Risiko (*Risk Aversions*), yaitu perilaku tidak menyukai risiko dan selalu berupaya menghindari risiko.
 - a. Dorongan mencoba teknologi dalam Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti

- b. Temuan risiko teknologi dan hambatan penggunaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti
- 2) Ketidakmampuan menghadapi risiko & perubahan. Dilihat dari apa yang menyebabkan individu tidak mampu mengatasi risiko dan perubahan.
 - a. Tindakan mengatasi hambatan penggunaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti
- 3) Kesesuaian nilai inovasi. Dilihat dari nilai berupa manfaat apa yang dihasilkan oleh inovasi tersebut kepada individu sasaran.
 - a. Nilai/value yang mendasari minat menggunakan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif. Metode kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2014). Metode kualitatif dipilih karena semua hasil obeservasi, wawancara dan dokumentasi dapat dikonstruksikan dengan detail dari setiap informan. Hal ini karena setiap informan memiliki pendapat berdasarkan pengalaman tersendiri mengenai alasan untuk menerima dan menggunakan Aplikasi Telunjuk Sakti.

Tipe deskriptif merupakan metode penyajian data dengan lengkap mengenai fenomena atau kenyataan sosial dan menganalisis keterkaitan

antarfenomena. Metode penelitian ini dapat lebih menggambarkan realitas fenomena penerapan Inovasi Telunjuk Sakti di lapangan sehingga diharapkan dapat menemukan data yang lebih substansial terkait minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi Telunjuk Sakti. Oleh karena itu, metode kualitatif-deskriptif sangat sesuai terhadap kedalaman analisis yang diharapkan.

1.7.2 Situs Penelitian

Penelitian ini membahas mengenai penerapan Inovasi Telunjuk Sakti yang akan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yang terletak di Jalan Jendral Sudirman No. 147, Kabupaten Wonogiri. Topik penelitian ini bersifat umum karena penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dapat terjadi di berbagai tempat tak terkecuali di Kabupaten Wonogiri. Adapun pertimbangan pemilihan situs penelitian ini didasarkan pada Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Inovasi Telunjuk Sakti masuk dalam nominasi 10 besar KIPP Jawa Tengah tahun 2021, namun pada praktiknya masyarakat yang menggunakan loket android atau website kurang dari 10% per tahunnya.

1.7.3 Subjek Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menggali data dan informasi mengenai penerapan Inovasi Telunjuk Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri sehingga diperlukan narasumber yang sudah bersinggungan dengan inovasi Telunjuk Sakti. Narasumber yang diperlukan dalam penelitian ini diambil dengan *purposive sampling*, yaitu masyarakat yang mengetahui atau telah menggunakan aplikasi ini, pegawai kantor desa, serta pegawai yang mengurus

pelaksanaan Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri

1.7.4 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang berbentuk kata-kata, kalimat, skema dan gambar (Sugiyono, 2014). Data kualitatif tersebut dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara informan penelitian dan dokumentasi.

1.7.5 Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder yang bersifat kualitatif.

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh melalui pengamatan langsung dan hasil dari wawancara kepada informan terkait penerapan Inovasi Telunjuk Sakti Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Dalam proses wawancara peneliti juga melakukan observasi di lapangan terkait faktor penghambat inovasi yang menyebabkan masyarakat tidak tertarik menggunakan inovasi Telunjuk Sakti.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Data ini berupa dokumen-dokumen dan sumber kepustakaan (buku/jurnal/laporan/media), yang berkaitan dengan penerapan inovasi Telunjuk Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan terkait penerapan Inovasi Telunjuk Sakti sebagai berikut :

- a. Observasi. Teknik ini digunakan berkenaan dengan observasi partisipasi dan pekerjaan penelitian di lapangan, sehingga observasi dilakukan di unsur-unsur yang terdiri dari lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, kemudian di pihak yang dilibatkan. Kemudian dilengkapi dengan data pengamatan seperti website, artikel jurnal dan penelitian terdahulu, serta undang-undang sebagai informasi tambahan.
- b. Wawancara mendalam. Teknik pengumpulan data dengan berdiskusi kepada *stakeholder* yang dilakukan dengan mencatat, merekam dan menggali data primer. Ini dilakukan dalam bentuk daftar wawancara semi-terstruktur, yaitu bagian dari *in-dept interview* yang berupaya menemukan permasalahan secara lebih terbuka dimana pihak yang diajak wawancara dimintai pendapat dan ide-idenya (Sugiyono, 2014).

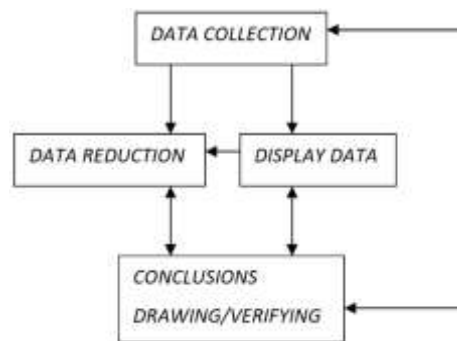
1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data

Pada analisis data dalam penelitian ini dilakukan sebelum penelitian di lapangan dan analisis selama penelitian di lapangan menggunakan model Miles dan Huberman.

- a. Analisis data sebelum penelitian di lapangan. Analisis data dilakukan dengan data pada pendahuluan atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian.

- b. Analisis selama di lapangan dengan *interactive model*. Analisis *interactive model* adalah analisis data yang dilakukan sesudah kembali dari lapangan (Sugiyono, 2014).

Gambar 1.9.
Analisis Data



Sumber : Diolah penulis dari komponen dalam analisis data (*interactive model*) (Sugiyono, 2014).

Tahapan analisis data dilakukan dengan tiga tahap yaitu :

- a. Reduksi Data, Analisis dilakukan dengan mereduksi atau memilih hal-hal pokok dari data dari hasil penelitian yang banyak dan kompleks tersebut, kemudian ditransformasikan secara sistematis berdasarkan tujuan penelitian.
- b. Penyajian Data, Analisis dilakukan secara mendalam dengan menggolongkan data dan menyajikannya dalam bentuk tabel maupun gambar, namun yang paling sering digunakan dalam bentuk naratif. Kemudian menghubungkannya dengan teori, dokumen/literatur serta hasil penelitian yang relevan pada setiap bagian pembahasan.

- c. Penarikan kesimpulan, didasarkan pada data dan bukti-bukti hasil penelitian. Semua hasil penelitian dan pembahasan disinkronkan untuk menemukan hambatan-hambatan pada penerapan inovasi Telunjuk Sakti.

1.7.8 Kualitas Data

Pada tahapan ini dilakukan uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian. Uji kredibilitas data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, dan diskusi dengan teman.

- a. Perpanjangan pengamatan bertujuan untuk mengecek ulang data hasil wawancara kepada informan, apabila data sudah benar atau tidak berubah dengan data awal maka data tersebut dikatakan kredibel.
- b. Peningkatan ketekunan, dilakukan dengan melakukan analisis yang cermat dan berkesinambungan terhadap data yang dikumpulkan berbekal pada teori, artikel jurnal, dan penelitian terdahulu.
- c. Triangulasi berupa triangulasi sumber data, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu pengumpulan data. Triangulasi menggabungkan atau mengkombinasikan antara satu temuan dengan temuan lain di lapangan, pendapat ahli yang dikutip dari literatur dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan tujuan untuk memvalidasi data dan memperkuat argumen terhadap temuan lapangan sehingga tidak ada kebiasaan dalam penelitian ini.