

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan penduduk yang terus meningkat menyebabkan permintaan terhadap pelayanan kependudukan semakin tinggi. Berdasarkan data Administrasi Kependudukan (Adminduk) oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, pada bulan Juni 2021, jumlah penduduk Indonesia mencapai 272.229.372 jiwa.

Kota Semarang adalah Ibukota Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu Kota dengan penduduk terpadat di Provinsi Jawa Tengah. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang, diketahui angka kepadatan penduduknya adalah 4.431,92 jiwa per km persegi dengan jumlah penduduknya sebanyak 1.656.564 jiwa pada tahun 2021.

Tabel 1.1

Tingkat Kepadatan Penduduk Kota Semarang Tahun 2021

Kecamatan	Kepadatan Penduduk (Jiwa/km²)	
	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk
Mijen	83321.00	1474.10
Gunungpati	98343.00	1687.66
Banyumanik	141689.00	4763.89
Gajahmungkur	55857.00	5977.97
Smg Selatan	61616.00	10362.05
Candisari	74952.00	11716.59
Tembalang	191560.00	4853.37
Pedurungan	193128.00	9148.80

Kecamatan	Kepadatan Penduduk (Jiwa/km ²)	
	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk
Genuk	125967.00	4848.79
Gayamsari	69792.00	11220.74
Smg Timur	65859.00	12146.92
Smg Utara	116820.00	10253.94
Smg Tengah	54696.00	10572.18
Smg Barat	147885.00	6822.33
Tugu	32948.00	1171.48
Ngaliyan	142131.00	3306.32
Kota Semarang	1656564.00	4431.92

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang

Tingginya jumlah penduduk akan memengaruhi permintaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pemerintah Kota Semarang perlu meningkatkan kebutuhan akan pelayanan publik yang efektif, cepat, dan akurat. Didukung dengan globalisasi yang menyebabkan perkembangan teknologi informasi menjadi semakin canggih dan modern. Hal ini akan berdampak terhadap perubahan kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik yang optimal. Oleh sebab itu, perkembangan teknologi mendorong instansi-instansi publik untuk memberikan pelayanan yang modern dan efektif, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dalam hal upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik mencakup berbagai bidang kehidupan mulai dari bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, administrasi dan lain sebagainya. Sebagai penyelenggara

negara, pemerintah wajib menyediakan penawaran publik yang memenuhi segala kebutuhan masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik selalu berkembang dan semakin kompleks. Pemerintah berkewajiban untuk memberikan dan menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Berdasarkan Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara baik dalam bentuk barang, jasa dan pelayanan administratif lainnya.

Kondisi pandemi *Covid-19* yang terjadi menyebabkan segala sektor kehidupan mengalami perubahan, tidak terkecuali dalam hal pelayanan publik. Pandemi sangat berpengaruh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Walaupun begitu, pelayanan publik tidak boleh sampai terhenti. Sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat. Oleh sebab itu, pemerintah perlu memutar otak supaya pelayanan publik tetap dapat berjalan secara optimal selama pandemi. Melakukan inovasi dalam pelayanan menjadi terobosan yang dapat dilakukan agar pelayanan publik dapat tetap berjalan.

Inovasi dilakukan sebagai jawaban untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta solusi atas kendala-kendala yang terdapat dalam pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik menyatakan diperlukan pengembangan pelayanan publik dalam hal inovasi

dengan tujuan agar kualitas pelayanan publik dapat meningkat baik dari kementerian maupun pemerintah daerah. Pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan secara bersaing, fleksibel, pertukaran informasi dan berkesinambungan.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 mendefinisikan inovasi dalam pelayanan publik merupakan pengembangan atau modifikasi ide atau gagasan yang sudah ada maupun menciptakan ide gagasan baru yang bertujuan memberikan kemudahan dan manfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung.

Kemajuan teknologi saat ini telah dimanfaatkan diberbagai sektor, tidak terkecuali sektor pelayanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi yang semakin canggih dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, keterjangkauan, transparansi, ketersediaan, kecepatan dan kemudahan mendapatkan informasi bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang telah memanfaatkan TIK adalah pelayanan administrasi kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Semarang.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu dengan menciptakan Sistem Informasi Dokumen *Online* Kependudukan (SI D'nOK) dari Dispendukcapil Kota Semarang. Aplikasi ini diterbitkan pada tanggal 27 Maret 2020 berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 dan bertujuan mengatasi permasalahan administrasi kependudukan serta mempermudah pelayanan administrasi kependudukan secara

daring. SI D'nOK merupakan sebuah inovasi pelayanan secara *online* (*e-services*) dalam bentuk aplikasi *mobile* yang menawarkan berbagai pelayanan publik bagi masyarakat terutama administrasi kependudukan dimanapun dan kapanpun melalui *smartphone*.

Aplikasi SID'nOk memberikan akses pelayanan administrasi kependudukan secara *online*, tepat sasaran, transparan dan cepat bagi masyarakat Kota Semarang. Aplikasi ini dapat ditemukan dan diunduh dalam aplikasi *Play Store* bagi pengguna *Android*. Inovasi ini sebagai jawaban atas tuntutan masyarakat akan pelayanan yang prima serta sesuai dengan kondisi pandemi dimana segala bentuk aktivitas secara fisik atau tatap muka sangat dibatasi karena diterapkannya protokol kesehatan seperti menjaga jarak (*physical distancing*), tidak berkerumun, serta mengurangi pergerakan masyarakat yang bertujuan agar potensi masyarakat terpapar virus menjadi semakin rendah dan penyebaran virus Covid-19 dapat ditekan seminimal mungkin di masyarakat.

Gambar 1.1

Halaman Awal Aplikasi SI D'nOK



Sumber: Data Peneliti

Berdasarkan gambar 1.1, aplikasi SI D'nOK ini menawarkan bermacam-macam pelayanan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kawin, Akta Cerai, Kedatangan, Perpindahan Keluar, KTP-el dan Akta Kematian. KIA merupakan salah satu pelayanan administrasi kependudukan yang memberikan identitas diri bagi anak yang berlaku secara hukum di Indonesia.

Kebijakan kepemilikan identitas diri di Indonesia diatur dalam ketentuan Pasal 63 ayat 1 Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 terkait administrasi kependudukan. Undang-Undang ini mewajibkan bagi setiap WNI yang berusia 17 tahun keatas wajib memiliki KTP-el sebagai identitas yang legal bagi pemiliknya. KTP-el sangat dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan publik yang maksimal, membuka rekening, serta berbagai kegiatan yang membutuhkan identitas legal baik di dalam negeri maupun di luar negeri.

Dilain sisi, KTP-el hanya memberikan identitas bagi WNI yang telah berumur 17 tahun keatas, sehingga anak-anak yang masih berumur dibawah 17 tahun tidak dapat membuat KTP-el. Hal ini menyebabkan anak-anak tidak memiliki instrumen identitas diri yang lengkap. Berdasarkan Pasal 27 ayat 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang perlindungan anak menyatakan bahwa setiap anak harus diberi identitas diri sejak lahir. Identitas diri yang dimaksud dalam Undang-Undang tersebut adalah dalam bentuk akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan suatu surat berbentuk selebar kertas berisikan informasi terkait identitas anak yang dilahirkan antara lain nama, tempat tanggal lahir, nama orang tua dan ditanda tangani pejabat yang berwenang.

Akta kelahiran pada dasarnya hanya menunjukkan keaslian legalitas seseorang dan menunjukkan kewarganegaraan seseorang, sehingga akta kelahiran saja masih belum cukup sebagai penunjuk identitas seorang anak. Oleh sebab itu, anak-anak berusia dibawah 17 tahun perlu memiliki instrumen identitas diri berupa

kartu identitas yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIKAD) yang berlaku secara nasional.

Perwujudan pemberian instrumen identitas diri bagi anak dalam upaya pemenuhan hak anak oleh pemerintah adalah dengan melaksanakan program Kartu Identitas Anak (KIA). Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak mendefinisikan Kartu Identitas Anak atau KIA merupakan bukti diri anak yang berusia dibawah 17 tahun serta belum menikah yang diterbitkan oleh Dispendukcapil kabupaten atau kota. Program KIA telah digagas oleh pemerintah dan dimulai sejak awal tahun 2016.

Di samping sebagai perwujudan kewajiban pemerintah untuk memberikan identitas kependudukan kepada semua warga negara. Adapun tujuan pemberian KIA disebutkan dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak yaitu bahwa penerbitan KIA oleh pemerintah memiliki tujuan untuk mengoptimalkan pendataan, pelayanan serta menjadi usaha dalam pemenuhan hak dan perlindungan hukum bagi warga negara.

SI D'nOK memberikan alternatif metode dalam melakukan permohonan pembuatan KIA, sehingga dapat memberikan pilihan kepada masyarakat agar lebih mudah dalam mendapatkan KIA. Masyarakat dapat memilih baik secara *online* maupun secara konvensional. Dengan begitu diharapkan tingkat kepemilikan KIA bagi anak dapat segera terpenuhi, mengingat pentingnya instrumen identitas diri yang valid dan berbagai manfaat yang diberikannya. Namun, kenyataannya di lapangan masih jauh dari harapan.

Berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Semarang Tahun 2021-2020 pada bagian Urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdapat sejumlah indikator kinerja pelayanan kependudukan, salah satu indikator tersebut adalah kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA). Tabel pencapaian indikator kepemilikan KIA tahun 2016 hingga 2020 sebagai berikut:

Tabel 1.2

Indikator Kepemilikan KIA

Uraian Indikator	2016	2017	2018	2019	2020	Predikat Capaian Tahun 2020 Thd Target Akhir RPJMD
Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA).	0%	2%	12,94%	37,16%	60,57%	Belum Tercapai

Sumber : RPJMD Kota Semarang 2021-2026

Berdasarkan data dalam tabel tersebut dapat diketahui jumlah kepemilikan KIA pada tahun 2017 sebanyak 2%, tahun 2018 sebanyak 12,94%, tahun 2019 sebanyak 37,16% penduduk dan tahun 2020 sebanyak 60,57%. Data tersebut menunjukkan anak-anak yang memiliki KIA masih tergolong rendah dan belum mencapai target yakni sebanyak 71% dari total penduduk. Oleh sebab itu, pemerintah perlu memberikan perhatian lebih terhadap kinerja kepemilikan KIA dalam rangka usaha memberikan perlindungan dan pemenuhan hak anak.

Dispendukcapil Kota Semarang telah melaksanakan inovasi dalam hal pelayanan KIA yang memberikan masyarakat kemudahan serta pilihan metode pelayanan untuk memperoleh KIA. Walaupun begitu, tingkat kepemilikan KIA

oleh anak dimasyarakat masih tergolong rendah. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik dan ingin melakukan penelitian secara mendalam terkait karakteristik inovasi penerbitan KIA yang belum mencapai target tingkat kepemilikan KIA setelah adanya inovasi pelayanan melalui aplikasi SI D'nOK yang diciptakan Dispendukcapil Kota Semarang dengan judul “Inovasi Pelayanan KIA Secara *Online* Melalui Aplikasi SID'nOK Di Dispendukcapil Kota Semarang”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, disimpulkan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana karakteristik inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara *online* melalui aplikasi Sistem Informasi Dokumen *Online* Kependudukan (SI D'nOK) di Dispendukcapil Kota Semarang?.
2. Apa faktor pendukung dan penghambat karakteristik inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara *online* melalui aplikasi Sistem Informasi Dokumen *Online* Kependudukan (SI D'nOK) Di Dispendukcapil Kota Semarang?.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun dalam penelitian ini mempunyai tujuan-tujuan yang ingin dicapai antara lain:

1. Untuk menganalisis karakteristik inovasi pelayanan penerbitan KIA secara *online* melalui aplikasi SI D'nOK di Dispendukcapil Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi pelayanan KIA melalui aplikasi SI D'nOK di Dispendukcapil Kota Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur terkait inovasi pelayanan publik khususnya dalam hal penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), sehingga dapat berkontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan terutama di bidang administrasi publik. Hasil penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai referensi, saran, atau masukan bagi penelitian selanjutnya, sehingga dapat selalu memberi kebaharuan ilmu pengetahuan di bidang administrasi publik terutama pada aspek inovasi pelayanan publik yang berkualitas.

1.4.2 Manfaat Praktis

1) Bagi perkembangan ilmu pengetahuan akademis

Penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi dalam menambah kekayaan pengetahuan dan keilmuan dalam kajian ilmu administrasi publik. Terutama pada bidang inovasi administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Semarang.

2) Bagi Pemerintah atau Instansi terkait

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi informasi, kritik, maupun saran bagi pemerintah atau lembaga terkait dalam aspek pengembangan program dan kegiatan pada masa yang akan datang terkait pelayanan administrasi, sehingga diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan.

3) Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini diharapkan menjadi literatur yang dapat menambah ilmu dan wawasan masyarakat terkait inovasi pelayanan publik terutama pelayanan

kependudukan KIA secara *online* melalui aplikasi SI D'nOK yang disediakan oleh Dispendukcapil Kota Semarang.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan topik permasalahan dan tujuan penelitian. Disusun dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1.3
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Judul	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
1	Irenes, M. M., & Setiamandani, E. D. (2019); Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)	Untuk menjelaskan dan menganalisis pelayanan publik dalam pembuatan KIA di Dispendukcapil Kota Malang	Penelitian kualitatif. Metode observasi, dokumentasi, dan wawancara.	Melihat pelayanan pembuatan KIA menurut tahapan, waktu yang dibutuhkan, biaya yang dikeluarkan oleh dinas sesuai dengan SOP.
2	Hardjanto, U. S. (2019); Kebijakan Penerbitan Kartu Identitas Anak di Kota Semarang	Mengetahui kebijakan dalam hal pembuatan KIA Di Kota Semarang.	Deskriptif kualitatif, Pengumpulan data melalui wawancara serta kepustakaan.	Di dalam melaksanakan penerbitan KIA, Pemerintah Kota Semarang menerbitkan PERDA No.4 Tahun 2016 tetapi implementasinya baru dimulai pada tahun 2017 karena terdapat beberapa masalah.

No	Peneliti, Judul	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
3	Cahyaningrum, A., & Nugroho, R. A. (2019); Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dispendukcapil Surakarta	Untuk mendeskripsikan implementasi inovasi pelayanan KIA melalui aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” dari Dispendukcapil Kota Surakarta.	Deskriptif pendekatan kualitatif, Data penelitian didapat dari dokumentasi dan wawancara.	Pelaksanaan inovasi pelayanan KIA melalui aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” terdapat 1 dimensi yaitu dimensi organisasional yang tidak memenuhi dari keseluruhan 6 tipologi inovasi.
4	Hafiz, M., Hendrayady, A., & Edison, E. (2020). Efektivitas Pelaksanaan Program KIA Oleh Dispendukcapil Kota Tanjung Pinang	Untuk mengetahui efektivitas penerapan KIA oleh Dispendukcapil Kota Tanjung pinang dengan teori efektivitas menurut Campbell.	Deskriptif kualitatif. Pengambilan data dari observasi, wawancara dan dokumentasi.	Pelaksanaan KIA tahun 2017 belum belum efektif, dengan metode yang diimplementasikan di Tanjungpinang untuk menata administrasi. Penftaran KIA langsung ke Dispendukcapil Kota Tanjungpinang.
5	Dewi, P. A. (2021). Implementasi Kebijakan Program Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dispendukcapil Kota Banjarmasin	Untuk menganalisis tentang penerapan kebijakan KIA dan faktor yang menghambat program KIA di Dispendukcapil Kota Banjarmasin.	Deskriptif kualitatif, pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan wawancara.	Penerapan kebijakan KIA dengan sosialisasi setiap bulan, permasalahan dari implementasi KIA ialah target yang belum tercapai secara signifikan.

No	Peneliti, Judul	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
6	Pasaribu, R. R. S. (2019). Implementasi Kebijakan Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dpendukcapil Kota Batu.	Untuk menganalisis penerapan Kebijakan Dalam Pelayanan Penerbitan KIA di Dpendukcapil Kota Batu.	Penelitian Kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan dokumentasi, observasi dan wawancara.	KIA penting untuk meningkatkan <i>database</i> kependudukan yang dapat diperdagunakan untuk pertimbangan dalam pengambilan keputusan pembangunan. Terdapat kendala pada dalam maupun luar baik dari dinas maupun masyarakat.
7	Febriliyanti, D. (2020). Implementasi Inovasi Pelayanan Sakali Talu (KK, Akta, KIA) Di Dpendukcapil Kota Banjarmasin	Mengetahui bagaimana penerapan Inovasi, hambatan dalam implementasi Inovasi, upaya dalam mengatasi hambatan yang ada.	Metode penelitian kualitatif deskriptif. Data diambil dari metode wawancara dan dokumentasi.	Penerapan Inovasi Pelayanan Sakali Talu di Dpendukcapil kota Banjarmasin dilihat dari atribut inovasi sudah baik, namun masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki.
8	Aryani, dkk. (2021). Inovasi E-Lampid Sebagai Implementasi <i>New Public Service</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dpendukcapil Kota Surabaya	Mendeskripsi-kan implementasi inovasi E-Lampid sebagai upaya penerapan <i>new public service</i> di Kota Surabaya.	kualitatif, Pengumpulan data dengan studi pustaka, berita, jurnal terdahulu, dan portal pemerintah yang terkait.	Penerapan inovasi E-Lampid berhasil menyelesaikan berbagai masalah pelaksanaan pelayanan publik di Dpendukcapil kota Surabaya. Inovasi ini tersedia secara <i>online</i> untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan kependudukan.

No	Peneliti, Judul	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
9	Rohman, N., Lestari, E. W. T., & Sufianti, E. (2021). Strategi Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak Di Kabupaten Purwakarta.	Untuk menggambarkan kenyataan berdasarkan fakta dari berbagai fenomena dalam penerapan KIA secara mendetail.	Kualitatif, metode pengumpulan data dokumen resmi, observasi dan wawancara.	Pencapaian pembuatan KIA masih tergolong rendah yaitu dibawah 20%, sehingga perlu perencanaan yang matang untuk meningkatkan capaian KIA di Kabupaten Purwakarta.
10	Yanti, & Meiwanda, G. (2022). Pelaksanaan Inovasi Di Bidang Administrasi Kependudukan Kota Payakumbuh.	Menerangkan inovasi pelayanan “Ning Yaonah” untuk memperbaiki kualitas pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di Dispendukcapil Kabupaten Jombang.	Kualitatif. Pengumpulan data dengan <i>interview</i> , dokumentasi dan observasi.	Pandemi Covid 19 menjadi latar belakang Inovasi “Ning Yoonah” (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan <i>Online</i> Mudah) oleh Dispendukcapil Kabupaten Jombang untuk menyelenggarakan pelayanan dikala pandemi.

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu diatas, penulis memaparkan sebanyak 10 penelitian terdahulu yang sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas dan diteliti terkait inovasi pelayanan publik dalam penelitian ini.

Maria Melcilin Irenes; Emei Dwinanarhati Setiamandani dalam jurnalnya yang berjudul “Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)” menerapkan jenis penelitian kualitatif yang bertujuan melihat seberapa baik

implementasi pelayanan terutama pembuatan KIA di Dispendukcapil Kota Malang. Penelitian ini mengukur tingkat kualitas pelayanan berdasarkan metode pelayanan, waktu dan biaya yang dibutuhkan dalam pembuatan KIA. Penelitian ini menunjukkan pelayanan KIA di kantor Dispendukcapil Kota Malang tergolong baik dari standar pelayanan yang ada. Perbedaan penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu terletak pada perbedaan topik penelitian dimana penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan pada pelayanan pembuatan KIA di Dispendukcapil Kota Malang, sedangkan penelitian penulis memiliki topik atau pembahasan yang berbeda yaitu terkait karakteristik inovasi pada aplikasi SI D'nOK dalam hal pelayanan pembuatan KIA di Dispendukcapil Kota Semarang. Terdapat juga perbedaan lokus penelitian yaitu penelitian terdahulu tersebut berada di Kota Malang, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu berada di Kota Semarang.

Untung Sri Hardjanto dalam jurnal penelitiannya yang berjudul “Kebijakan Penerbitan Kartu Identitas Anak di Kota Semarang” menggunakan metode pendekatan penelitian yuridis normatif dengan metode analisis data deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan mengetahui kebijakan penerbitan KIA di Kota Semarang. Penelitian ini menunjukkan adanya keterlambatan dalam pelaksanaan KIA yang seharusnya mulai diterapkan tahun 2016 sesuai Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016, namun baru dilaksanakan pada tahun 2017. Alasan terlambatnya pelaksanaan KIA dalam penelitian ini adalah karena masalah jangkauan kepemilikan akta kelahiran anak yang masih rendah. Pemerintah Kota Semarang telah melakukan berbagai persiapan dalam rangka implementasi KIA di tahun 2017,

namun diketahui masih terdapat sejumlah kendala dalam persiapan Pemerintah Kota Semarang dalam pembuatan KIA tersebut seperti kurangnya pendistribusian blanko KIA, keterlambatan dan keterbatasan anggaran serta kurangnya SDM yang mumpuni untuk mengoperasikan SIAK. Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian ini adalah terletak pada topik penelitian dimana penelitian ini menganalisis terkait kebijakan program KIA, sedangkan penelitian penulis akan membahas terkait inovasi pelayanan KIA.

Anisa Cahyaningrum; Rino Ardhian Nugroho dalam jurnalnya yang berjudul “Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dispendukcapil Kota Surakarta” merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan implementasi inovasi pelayanan KIA melalui aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” dari Dukcapil Kota Surakarta. Penelitian ini menunjukkan pelaksanaan inovasi pelayanan KIA masih terdapat satu dari enam tipologi inovasi yang belum terpenuhi. Alasan terjadinya hal tersebut karena struktur organisasi dinas terkait tidak dirubah menyesuaikan kondisi yang ada. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu pada topik penelitian, dimana penelitian ini membahas tentang pelaksanaan inovasi dengan menggunakan kriteria 6 tipologi inovasi, sedangkan penelitian penulis melihat karakteristik inovasi ditinjau dari teori atribut inovasi oleh Roger. Terdapat pula perbedaan lokus penelitian yaitu penelitian terdahulu ini berlokasi di Kota Surakarta, sedangkan penelitian penulis berlokasi di Kota Semarang.

Muhammad Hafiz, Agus Hendrayady, Edison dalam jurnalnya yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak (KIA) Oleh Dispendukcapil Sipil Kota Tanjung Pinang” memakai teknik penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan mengetahui efektifitas penerapan Program KIA oleh Dispendukcapil Kota Tanjungpinang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program KIA di Dispendukcapil Kota Tanjung Pinang belum efektif. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, rendahnya pengetahuan masyarakat tentang manfaat KIA serta terbatasnya alat percetakan menjadi sumber permasalahan yang ada. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu pada topik penelitian dimana penelitian ini membahas terkait efektifitas program KIA, sedangkan penelitian penulis memiliki topik inovasi pelayanan KIA. Perbedaan lain juga terdapat pada lokus penelitian dimana penelitian terdahulu ini berlokasi di Tanjungpinang, sedangkan penelitian penulis berlokasi di Kota Semarang.

Amanda Puspita Dewi, A. Nikhrawi Hamdie, Beni Akhmad dalam jurnalnya yang berjudul “Implementasi Kebijakan Program Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dispendukcapil Kota Banjarmasin” merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan maksud mengetahui implementasi kebijakan KIA dan faktor yang menghambat tujuan program KIA di Dispendukcapil Kota Banjarmasin. Penelitian ini menunjukkan adanya sosialisasi yang rutin setiap bulan kepada masyarakat serta masih belum tercapainya target kartu KIA dikarenakan adanya pandemi, sehingga proses perekaman menjadi tertunda. Adapaun perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah pada topik penelitian dimana penelitian ini meneliti terkait

implementasi atau penerapan, sedangkan penelitian penulis meneliti terkait inovasi pelayanan. Terdapat pula perbedaan lokus penelitian dimana penelitian terdahulu ini terletak di Kota Banjarmasin, sedangkan penelitian penulis terletak di Kota Semarang.

Ria Ratna Sari Pasaribu dalam jurnalnya yang berjudul “Implementasi Kebijakan Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dispendukcapil Kota Batu” memakai metode penelitian Kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis penerapan Kebijakan Dalam Pelayanan Penerbitan KIA Di Dispendukcapil Kota Batu.

Hasil penelitian ini menunjukkan KIA penting untuk meningkatkan *database* kependudukan yang dapat diperdayagunakan untuk pertimbangan dalam pengambilan keputusan pembangunan. Terdapat kendala pada dalam maupun luar baik dari dinas maupun masyarakat. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah pada topik penelitian dimana penelitian ini memiliki topik terkait implementasi kebijakan, sedangkan penelitian penulis memiliki topik inovasi pelayanan. Terdapat pula perbedaan di lokus penelitian dimana penelitian ini dilakukan di Kota Batu, sedangkan penelitian penulis berlokasi di Kota Semarang.

Dewi Febriliyanti, Abdul Wahid, Deli Anhar dalam jurnalnya yang berjudul “Implementasi Inovasi Pelayanan Sakali Talu (KK, Akta, KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil” memakai teknik penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan mengetahui bagaimana penerapan Inovasi, hambatan dalam implementasi Inovasi, upaya dalam mengatasi hambatan yang ada.

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi inovasi pelayanan Sekali Talu sudah baik, namun masih terdapat kendala yang perlu diperbaiki. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah pada topik penelitian dimana penelitian ini mempunyai topik terkait implementasi atau penerapan, sedangkan penelitian penulis memiliki topik inovasi pelayanan. Perbedaan lain terdapat pada lokus penelitian dimana penelitian ini terletak di Kota Banjarmasin, sedangkan penelitian penulis terletak di Kota Semarang.

F. Dinda Aryani; Arum Kusuma Hastuti ; Wahyu Rohmawati ; Aulia Nur Kasiwi; Atik Septi Winarsih dalam jurnalnya yang berjudul “Inovasi E-Lampid Sebagai Implementasi *New Public Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dispendukcapil Kota Surabaya” menggunakan metode penelitian kualitatif. Tujuan penelitian ini mendeskripsikan implementasi inovasi E-Lampid sebagai upaya penerapan *new public service* di Kota Surabaya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan penerapan inovasi E-Lampid berhasil menyelesaikan berbagai masalah penyelenggaraan pelayanan publik di Dispendukcapil kota Surabaya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah terletak pada topik penelitian dimana penelitian ini memiliki topik yaitu implementasi atau pelaksanaan, sedangkan penelitian penulis memiliki topik inovasi pelayanan. Perbedaan lain adalah pada lokus penelitian dimana penelitian ini memiliki lokus di Kota Surabaya, sedangkan penelitian penulis berlokus di Kota Semarang.

Nur Rohman, Endang Wirjatmi Tri Lestari, Ely Sufianti dalam jurnalnya yang berjudul “Strategi Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak Di Kabupaten Purwakarta” mengaplikasikan metode penelitian kualitatif yang

bertujuan mengidentifikasi strategi implementasi melalui anggaran, program dan prosedur, sehingga mendapatkan strategi yang sesuai dalam implementasi kebijakan KIA di Dispendukcapil Kabupaten Purwakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan kebijakan KIA di Kabupaten Purwakarta belum maksimal yaitu dibawah 20%, sehingga membutuhkan strategi spesifik untuk mendorong tingkat kepemilikan KIA. Perbedaan penelitian ini adalah pada topik penelitian dimana penelitian ini mempunyai topik strategi implementasi, sedangkan penelitian penulis mempunyai topik inovasi pelayanan. Perbedaan lain terletak pada lokus penelitian dimana penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Purwakarta, sedangkan penelitian penulis dilakukan di Kota Semarang.

Febri Yanti dalam jurnal penelitiannya yang berjudul “Pelaksanaan Inovasi Di Bidang Administrasi Kependudukan Kota Payakumbuh” menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur implementasi inovasi “Puber Anak Melania” di Kota Payakumbuh. Penelitian ini menunjukkan masyarakat terbantu dengan inovasi dalam mengurus dokumen kependudukan. Masih terdapat permasalahan dalam sumber daya manusia yang terbatas. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah pada topik penelitian dimana penelitian ini memiliki topik pelaksanaan inovasi, sedangkan penelitian penulis memiliki topik inovasi pelayanan. Selain itu, terdapat perbedaan pada objek penelitian dimana penelitian ini memiliki objek penelitian tidak hanya KIA, namun juga akta lahir. Perbedaan juga terdapat pada lokus penelitian yaitu penelitian ini berlokasi di Kota Payakumbuh, sedangkan penelitian penulis berlokasi di Kota Semarang.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dijelaskan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepemilikan KIA adalah penting untuk menjamin terpenuhinya hak anak dalam mendapatkan pelayanan publik juga sebagai usaha yang dilakukan untuk melindungi identitas anak. Selain itu dengan terdatanya identitas anak maka akan meningkatkan akurasi *database* kependudukan, sehingga dapat memengaruhi pengambilan keputusan kebijakan pembangunan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dilain sisi, dalam penerapannya masih sering ditemukan kendala yang menghambat berjalannya inovasi kepemilikan KIA baik dari dalam organisasi seperti Sumber Daya Manusia yang terbatas maupun faktor dari luar organisasi seperti adanya pandemi Covid-19 yang menyebabkan pelayanan publik menjadi tertunda. Masih adanya masyarakat yang belum memahami pentingnya KIA, sehingga muncul pemikiran atau kecenderungan untuk tidak mengurus KIA karena merasa masih belum terlalu diperlukan. Hal tersebut akan memengaruhi jumlah kepemilikan KIA bagi anak-anak, sehingga akan berdampak terhadap tidak tercapainya target indikator kepemilikan KIA bagi pemerintah.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan dalam tabel diatas adalah sama-sama meneliti mengenai aspek inovasi maupun pelayanan KIA di Dispendukcapil di berbagai daerah. Adapun perbedaan yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah masih belum adanya penelitian yang spesifik meneliti terkait fokus inovasi pelayanan KIA secara *online* melalui aplikasi Sistem Informasi Dokumen *Online* Kependudukan (SI D'nOK)

yang merupakan suatu bentuk inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang diterbitkan oleh Dispendukcapil Kota Semarang sejak tahun 2018.

Penelitian ini berusaha untuk menggali informasi dan mengetahui bagaimana inovasi pelayanan KIA secara *online* melalui aplikasi Sistem Informasi Dokumen *Online* Kependudukan (SI D'nOK) di Dispendukcapil Kota Semarang menggunakan teori inovasi Everett M. Rogers yang terdiri dari 5 karakteristik inovasi yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Masing-masing karakteristik tersebut akan menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan inovasi SI D'nOK dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan KIA.

1.5.2 Administrasi Publik

Chandler & Plano dalam Pasolong (2019:8), menjelaskan terkait administrasi publik adalah mekanisme pengelolaan sumber daya dan karyawan pemerintah yang dikoordinasikan dan diorganisir sedemikian rupa untuk menyusun, menerapkan, dan mengatur (*manage*) segala pengambilan keputusan dalam kebijakan publik. Chandler & Plano menggambarkan administrasi publik sebagai seni dan ilmu (*art and science*) yang dimaksudkan untuk mengelola urusan-urusan publik serta menjalankan tugas yang terkait. Sebagai salah satu disiplin ilmu, administrasi publik ditujukan untuk mengurai permasalahan publik dengan perbaikan dan pembaruan khususnya dalam bidang organisasi, SDM dan keuangan.

Jhon M. Pfiffner dan Robert V. Presthus dalam Pasolong (2019:8), menjelaskan administrasi publik, yaitu (1) mencakup penerapan kebijakan publik yang sudah disahkan oleh lembaga perwakilan politik, (2) Sinkronisasi usaha-usaha

perorangan dan kelompok dalam menjalankan kebijakan pemerintah. Hal ini mencakup keseharian pekerjaan pemerintah. (3) Suatu mekanisme yang berkaitan terhadap penerapan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan keterampilan dan metode-metode lain, memberikan tujuan terhadap suatu organisasi.

Nigro & Nigro dalam Keban (2014:5) berpendapat bahwa administrasi publik merupakan upaya koordinasi antara kelompok organisasi dalam suatu sistem publik yang meliputi tiga bagian yaitu legislatif, eksekutif dan yudikatif; merupakan unsur yang signifikan dalam merumuskan kebijakan publik, menjadi salah satu pemeran dari proses politik; memiliki mekanisme yang sangat berbeda dengan metode yang diterapkan oleh pihak swasta maupun perorangan dalam urusan pemberian pelayanan masyarakat. Proses institusional sangat ditekankan dalam definisi ini yakni perbedaan usaha atau kerjasama yang dilakukan antara kelompok sebagai kegiatan publik dengan kegiatan kelompok-kelompok swasta.

Nicholas Henry dalam Keban (2014:6), membatasi administrasi publik yaitu suatu perpaduan yang rumit antara teori dan praktik, memiliki tujuan menjelaskan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat yang diperintah serta menggerakkan kebijakan publik agar lebih peka dengan kebutuhan masyarakat. Administrasi publik berupaya mendelegasikan pelaksanaan manajemen agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Dengan demikian, administrasi publik dalam definisi ini adalah perpaduan teori dan praktek yang diterapkan dalam mekanisme manajemen dengan pencapaian nilai-nilai yang ada di masyarakat.

Berdasarkan sejumlah konsep administrasi publik yang dikemukakan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik adalah sebuah seni dan ilmu dalam mengelola dan mengkoordinasikan sumber daya yang ada terutama sumber daya manusia untuk menjalankan urusan-urusan pemerintahan atau kebijakan publik yang berhubungan dengan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan politik dan pemerintahan.

1.5.2.1 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik adalah suatu bidang ilmu yang bersifat dinamis yang telah mengalami berbagai perubahan dan perkembangan yang kompleks sesuai dengan tantangan yang dihadapi. Rangkaian perkembangan administrasi publik ini dapat dilihat dari pergeseran paradigmanya. Paradigma diartikan sebagai perspektif dasar terkait sesuatu yang menjadi pokok bahasan yang dapat dijadikan suatu disiplin ilmu pengetahuan, meliputi apa saja pertanyaan dan bagaimana rangkuman jawabannya disertai dengan penafsiran jawaban (Kesuma, 2020). Terdapat enam paradigma administrasi publik yang dikemukakan Nicholas Henry dalam *e-Journal Social Sciences* (2017) antara lain:

1. Paradigma Dikotomi Administrasi Politik (1900–1926)

Pandangan utama paradigma Dikotomi Administrasi Politik adalah konsep pemisahan politik dan fungsi administrasi negara sebagai strategi untuk mendorong efisiensi dan efektivitas. Itu adalah era model manajemen umum yang memperkenalkan manajemen atau administrasi harus memiliki prinsip-prinsip ilmiah yang dapat bekerja baik di lingkungan publik maupun swasta. Woodrow Wilson yang mempelopori paradigma ini menetapkan empat syarat efektifnya

administrasi publik, antara lain, (1) pemecahan politik dan administrasi, (2) Analisis perbandingan organisasi politik dan swasta, (3) melakukan praktik dan sikap seperti bisnis terhadap kegiatan sehari-hari untuk menaikkan efisiensi, dan (4) Mengoptimalkan efektivitas pelayanan publik dengan pengelolaan dan *training* PNS, serta mendorong penilaian berdasarkan pencapaian dan prestasi.

2. Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi (1927–1937)

Paradigma yang berorientasi kemajuan manajemen didukung oleh prinsip-prinsip administrasi melalui peningkatan administrasi publik, bahkan administrasi ke tahap ilmu pengetahuan. Dengan demikian, terdapat kepercayaan bahwa ada prinsip-prinsip ilmu administrasi tertentu yang dapat diandalkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi dan karakteristik ilmiahnya, dapat bekerja dalam lingkungan administrasi apa pun, terlepas dari melihat sektor, budaya, fungsi, lingkungan, misi atau kerangka acuan khusus lembaga. Prinsip-prinsip tersebut yaitu *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting and budgeting* atau disingkat menjadi POSDCORB.

3. Paradigma Administrasi Publik Sebagai Ilmu Politik (1950–1970)

Paradigma ini terdapat perbedaan pendapat antara pandangan terkait nilai *free administration* disatu sisi dengan anggapan *value-laden politics* di sisi lain. Di dalam pelaksanaannya ternyata pandangan yang kedua yang berjalan, karena itu John Gaus mengemukakan bahwa teori administrasi publik sesungguhnya juga termasuk dalam teori politik. Oleh sebab itu, berdiri paradigma baru yang berpandangan administrasi publik yang merupakan ilmu politik yang membahas

tentang birokrasi negara, tetapi fokusnya menjadi tidak jelas karena asas-asas administrasi memiliki berbagai kekurangan.

4. Paradigma Administrasi Publik Sebagai Manajemen (1956-1970)

Paradigma ini mengembangkan prinsip-prinsip manajemen yang sebelumnya secara lebih mendalam dan ilmiah. Paradigma ini berkembang menjadi dua fokus yaitu yang menitikberatkan terhadap pertumbuhan ilmu pemerintahan murni yang didukung oleh psikologi sosial dan yang mengarah pada kebijakan publik. Seluruh fokus yang berkembang diperkirakan dapat diimplementasikan baik di dunia bisnis atau privat serta dalam lingkup administrasi publik.

5. Paradigma Administrasi Publik Sebagai Administrasi Publik (1970 -Sekarang)

Administrasi publik dalam paradigma ini berfokus pada prinsip manajemen, prinsip organisasi dan kebijakan publik, sedangkan lokusnya adalah segala permasalahan dan kepentingan publik.

6. Paradigma *Good Governance* (1990 – sekarang)

Paradigma *Good Governance* berpandangan bahwa orientasi kepada masyarakat adalah perwujudan dari pemerintahan yang baik, dapat disebut juga pemerintah diharuskan memperbarui diri melaksanakan usaha birokrasi yang penerapannya harus berdasar kepada prinsip-prinsip *Good Governance* seperti keikutsertaan, norma hukum, keterlihatan, responsif, berfokus kepada kemufakatan, efektivitas dan efisiensi, dipertanggung jawabkan, berkeadilan, berpandangan strategis, dan menjunjung keterbukaan.

Berdasarkan paradigma-paradigma administrasi publik yang telah dijelaskan, penelitian ini tergolong dalam paradigma ke enam yaitu *good*

governance, dimana paradigma tersebut menjelaskan orientasi kepada masyarakat adalah ciri pemerintahan yang baik berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*. Paradigma ini sejalan dengan penelitian ini yaitu inovasi pelayanan publik terutama pengurusan KIA secara *online* melalui aplikasi *mobile* Si D'nOK yang bertujuan memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik.

1.5.3 Manajemen Publik

Stoner & Wankel dalam Pasolong (2019:95) mendefinisikan manajemen sebagai rangkaian proses peneglolaan yang terdiri dari *planning, organizing, leadership* dan *controlling* serta mengelola personel organisasi dan pemanfaatan segala sumber daya organisasi lainnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang sudah dirumuskan.

Manajemen menurut Shafritz dan Russel dalam Pasolong (2019:95) merupakan pemanfaatan seluruh sumber daya termasuk orang dan mesin oleh seseorang yang bertanggung jawab dalam menjalankan organisasi dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi. Definisi ini lebih menekankan kepada orang yang mengelola dan bertanggung jawab dalam menjalankan proses manajemen.

Manajemen publik menurut Overman dalam Pasolong (2019:96), bukan termasuk "*scientific management*", walaupun dipengaruhi secara signifikan oleh "*scientific management*". "*policy analysis*" bukanlah manajemen publik maupun administrasi publik, mempertimbangkan tekanan-tekanan antara fokus "*rational-instrumental*" pada satu sisi, dan fokus politik kebijakan di sisi lain. Manajemen Publik merupakan suatu ilmu antar bidang dari dimensi-dimensi umum organisasi,

yang mencakup fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki organisasi.

OTT, Hyde dan Shafritz dalam Pasolong (2019:96), menjabarkan terkait manajemen publik dan kebijakan publik saling berpotongan dan tumpang tindih dalam disiplin ilmu administrasi publik. Mereka memberi batasan yang jelas antara manajemen dengan kebijakan publik dimana manajemen publik menggambarkan sirkulasi tubuh dan sistem jantung pada tubuh manusia, sedangkan kebijakan publik mencerminkan syaraf dan sistem otak. Dapat dikatakan manajemen publik adalah mekanisme pengelolaan SDM maupun non SDM berdasarkan arahan yang telah dibentuk dalam kebijakan publik.

Berdasarkan beberapa definisi manajemen publik yang diuraikan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen publik adalah upaya pengelolaan terhadap aspek-aspek umum organisasi yang dilakukan organisasi pemerintah dalam menjalankan aktivitas-aktivitas pemerintah dengan memanfaatkan sumber daya organisasi yang ada guna mencapai tujuan dan memberikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat.

Manajemen publik memiliki keterkaitan dengan penelitian ini karena inovasi pelayanan KIA melalui SI D'nOK dalam penelitian ini merupakan perubahan atau pembaruan dalam aspek manajemen pelayanan publik. Pembaruan terletak pada sistem pelayanan publik dimana sistem pelayanan konvensional yang ada saat ini mengalami pembaruan menjadi sistem pelayanan secara *online*. Hal ini tentunya akan memengaruhi manajemen pelayanan yang berlaku di Dispendukcapil Kota Semarang.

1.5.4 Manajemen Pelayanan Publik

Moenir dalam Sumigar (2018:4) mendefinisikan manajemen pelayanan publik sebagai “manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.” Sasaran dan tujuan organisasi akan dapat dicapai dengan adanya manajemen pelayanan publik yang baik.

Menurut Ratmindo dalam Sumigar (2018:4) mendefinisikan manajemen pelayanan sebagai suatu implementasi pemahanan dan kesenian untuk mencapai maksud dan tujuan pelayanan yang baik dan ramah terhadap penerima pelayanan dengan memformulasikan dan menerapkan perencanaan, mengkoordinasikan dan menuntaskan kegiatan-kegiatan pelayanan, sehingga interaksi yang harmonis dan kontrol kualitas dengan konsumen dapat terjalin.

Pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 merupakan aktivitas-aktivitas yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan kebijakan publik yang telah ditetapkan bagi seluruh warga negara dan masyarakat atas pelayanan administratif maupun dalam bentuk barang dan jasa.

Berdasarkan definisi-definisi pelayanan publik diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik dapat dimaknai sebagai salah satu bentuk ilmu dan seni dalam merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan pelayanan. Dengan

begitu, manajemen pelayanan publik adalah proses perencanaan, pelaksanaan, pengarahan, atau koordinasi pelaksanaan kegiatan pelayanan publik dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran pelayanan publik.

1.5.5 Inovasi

Inovasi dibutuhkan bagi pemerintah pusat maupun daerah dalam rangka mengembangkan kualitas pelayanan publik. Inovasi dilakukan pada pengelolaan pelayanan publik yang masih belum optimal dan berbelit. Salah satu langkah untuk mengatasi permasalahan birokrasi adalah dengan “inovasi” (Andhika, 2017:50). Inovasi dilakukan terhadap manajemen pelayanan publik yang mengalami permasalahan atau kebuntuan dalam menjalankan proses penyelenggaraan pelayanan di suatu organisasi sektor publik. Inovasi menjadi kebutuhan bagi birokrasi karena dapat mengatasi permasalahan mendasar seperti Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) yang selalu menjadi momok dalam birokrasi. Inovasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga akan berdampak terhadap kembalinya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Menurut Galbraith dan Schon dalam Yanuar (2019:02) menggambarkan inovasi erat kaitannya dengan pemanfaatan kebaruan teknologi dalam suatu produk atau layanan, sehingga meningkatkan kualitas maupun manfaat yang lebih. Inovasi dapat diterapkan dalam berbagai bentuk seperti barang, jasa pelayanan, atau gagasan-gagasan yang baru yang dapat diterima dan bernilai tambah.

Menurut Makmur dan Thahier (2015:09), inovasi diambil dari kata *innovation* yang berarti perubahan, dengan begitu inovasi dapat dimaknai sebagai suatu perubahan dalam proses, pemikiran atau kegiatan yang belum pernah ada atau

diterapkan sebelumnya yang meliputi masukan (*input*), proses, dan keluaran (*output*) yang diharapkan bermanfaat untuk pekerjaan sehari-hari manusia.

Drucker dalam Furyana (2012:03) mendefinisikan inovasi adalah “*the act that endows resources with a new capacity to create wealth*” yaitu tindakan yang menganugerahi sumber daya dengan kapasitas serta kemampuan baru untuk menciptakan kekayaan dan kesejahteraan.

Inovasi menurut Oslo Manual dalam Zuhail (2013:56), merupakan improvisasi yang signifikan terhadap implementasi suatu produk baik dalam bentuk barang maupun jasa, mekanisme perdagangan, proses maupun mekanisme organisasi yang baru. Pengertian ini menggambarkan bahwa inovasi mencakup aspek yang sangat luas (produk, proses, metode pemasaran, metode organisasi) yang telah diperbaharui, sehingga menjadi lebih unggul dibandingkan solusi yang pernah ada.

Green, Howells & Miles dalam Nurdin (2016:11) mengartikan inovasi sebagai suatu kebaruan dengan mensosialisasikan dan mengimplementasikan mekanisme baru (barang atau jasa) maupun dapat dengan cara mengambil bentuk baru yang berasal dari organisasi lain untuk dikembangkan dan diterapkan dalam organisasi sendiri.

Menurut Rogers dalam Melinda et al., (2020:207) menjelaskan inovasi adalah sebuah gagasan, penerapan, atau objek yang dipandang baru oleh sekelompok individu lainnya. Damanpour dalam Cahyaningrum (2019:104) mengemukakan bahwa suatu inovasi dapat berbentuk barang, jasa maupun ilmu

terapan yang baru, rencana, sistem maupun struktur administrasi yang baru bagi organisasi.

Berdasarkan konsep inovasi yang telah dipaparkan diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa inovasi dapat diartikan sebagai suatu kebaruan ide, gagasan maupun praktik baik dalam aspek barang dan jasa, sehingga dapat memberikan manfaat serta mempermudah suatu pekerjaan manusia.

Mulgan dan Albury dalam Kurniawan (2015:170) mengemukakan bahwa kesuksesan inovasi adalah karya dan praktik dari proses, produk dan mekanisme pelayanan yang adalah hasil dari meningkatnya efisiensi, efektifitas atau produk yang berkualitas. Selanjutnya, Muluk dalam Yanuar (2019:8) membagi jenis-jenis inovasi pada sektor publik antara lain:

1. Inovasi Produk

Inovasi produk terletak pada bentuk atau kreasi suatu produk atau pelayanan yang baru dan menjadi pembeda dari produk atau layanan sebelumnya atau terdahulu.

2. Inovasi Proses

Inovasi proses mengacu pada perbaikan kualitas yang berkesinambungan dan mencakup pada gabungan metode, pengorganisasian dan kebijakan yang diperlukan untuk melakukan inovasi.

3. Inovasi Metode Pelayanan

Inovasi ini terletak pada kebaruan pada aspek interaksi dengan klien atau adanya mekanisme baru dalam menyediakan atau menawarkan pelayanan.

4. Inovasi strategi atau kebijakan

Inovasi strategi atau kebijakan merujuk pada pembaruan visi, misi, strategi dan tujuan dengan maksud untuk menyesuaikan terhadap kenyataan yang sedang terjadi.

5. Inovasi Sistem

Inovasi dalam aspek kebaruan metode atau sistem jaringan atau hubungan yang dikerjakan antar aktor-aktor lain untuk menunjang perubahan dalam manajemen organisasi.

Dari jenis-jenis inovasi diatas, inovasi dalam penelitian ini termasuk dalam jenis inovasi pada metode pelayanan, hal ini dikarenakan dalam inovasi pelayanan SID'nOK memberikan alternatif cara atau metode bagi masyarakat untuk mendapatkan akses terhadap pelayanan administrasi kependudukan termasuk pelayanan KIA yang dapat dilakukan melalui inovasi ini.

Adapun tipologi inovasi pada sektor publik menurut Halvorsen dalam Wati (2021:97) antara lain:

1. *A new or improved service* (sebuah pelayanan baru atau pelayanan yang dikembangkan). Tipologi ini berhubungan dengan pelayanan yang dikembangkan atau jenis pelayanan baru.
2. *Process innovation* (inovasi proses), tipologi ini mengacu pada perubahan dalam proses atau cara menjalankan pelayanan atau barang.
3. *Administrative innovation* (inovasi administratif), misalnya perubahan mekanisme kebijakan atau penciptaan kebijakan baru.

4. *System innovation* (inovasi sistem), adalah perubahan sistem yang baru sebagai hasil dari perubahan struktur organisasi, bentuk koordinasi dan kerjasama.
5. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam perspektif aktor yang terkait dan penggunaan mekanisme baru.
6. *Radical change of rationality* (perubahan radikal dari rasionalitas), adalah adanya perubahan sudut pandang atau mental dari pemberi pelayanan dalam organisasi publik.

Berdasarkan tipologi inovasi pada sektor publik diatas, disimpulkan bahwa inovasi pada penelitian ini termasuk dalam tipologi satu yaitu *a new or improved service* (sebuah pelayanan baru atau pelayanan yang ditingkatkan) dan tipologi dua yaitu *process innovation* (inovasi proses). Hal ini karena dalam inovasi pelayanan SID'nOK merupakan pembaruan dari pelayanan terdahulu atau yang sudah ada sebelumnya serta menyediakan cara atau proses baru dalam menyediakan produk pelayanan yaitu secara *online* melalui aplikasi.

1.5.5.1 Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah ide atau cara baru maupun hasil mengadopsi gagasan dari organisasi lain dalam jenis pelayanan publik untuk memberikan nilai lebih yang bermanfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Mirnasari (2013:77) mendefinisikan inovasi dalam instansi publik sebagai implementasi dalam usaha memperkenalkan ide atau gagasan baru yang ditandai dengan adanya perubahan yang signifikan, berjalan cukup lama dan

berlaku secara umum di masyarakat, sehingga berpengaruh cukup signifikan terhadap tata kelola organisasi dan interaksi organisasi.

Inovasi dibutuhkan seiring perubahan dan perkembangan tuntutan masyarakat dalam menyajikan pelayanan publik yang semakin kompleks. Inovasi bermanfaat untuk menyelesaikan permasalahan lama maupun yang sedang dihadapi saat ini. Inovasi ini juga menjadi dasar bagi bangsa dan negara untuk menghadapi permasalahan yang selalu berubah. Dengan melakukan inovasi dibidang administrasi publik, suatu bangsa mampu membangun peradabannya secara unggul dan berkelanjutan.

Dari beberapa definisi diatas disimpulkan bahwa inovasi dalam kaitannya dengan pelayanan publik adalah upaya pemerintah baik instansi atau lembaga publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menciptakan ide baru atau mengadopsi pemikiran yang sudah ada dan menerapkannya dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

1.5.5.2 Atribut Inovasi

Inovasi berasal dari kata "*innovation*" dalam bahasa Inggris yang berarti pembaruan atau terobosan baru, dari definisi tersebut inovasi bisa diartikan sebagai sebuah cara kerja atau gagasan manusia untuk mendapatkan mekanisme atau hal baru yang diharapkan bermanfaat, sehingga dapat memudahkan pekerjaan sehari-hari manusia.

Inovasi dalam pelayanan publik merupakan salah satu kebaruan dalam hal pelaksanaan pelayanan publik yang dapat mendorong kinerja pelayanan publik dan mempermudah pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik maupun masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori atribut inovasi menurut Roger dalam Melinda et al., (2020:209) untuk menganalisis hasil penelitian. Adapun kriteria-kriteria atribut inovasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* (keuntungan relatif)

Suatu inovasi harus memiliki keuntungan, mutu dan kualitas yang lebih dibandingkan dengan inovasi atau pelayanan yang sudah ada saat ini. Sebuah inovasi senantiasa memberikan poin kebaruan yang menempel dan menjadi karakter yang membedakan antara inovasi tersebut dan kondisi sebelumnya. Kriteria ini dapat dilihat dari nilai ekonomi, manfaat, kepuasan dan komponen penting.

2. *Compatibility* (kesesuaian)

Inovasi harus kompatibel atau konsisten dengan kondisi yang digantikannya. Ini bertujuan agar inovasi yang sudah ada sebelumnya tidak langsung dihapus atau dihilangkan. Selain karena memakan biaya yang cukup banyak, namun inovasi lama juga merupakan bagian dari proses konversi menuju inovasi yang baru. Hal itu juga dapat mendorong proses penyesuaian atau adaptasi dan proses transfer informasi pada inovasi dengan cepat. Kriteria ini dapat dilihat dari adanya kesesuaian dengan nilai dan norma yang berlaku di masyarakat, kesesuaian dengan pelayanan sebelumnya, dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat.

3. *Complexity* (kerumitan)

Inovasi selalu membawa kebaruan yang melekat didalamnya. Terdapat kemungkinan inovasi mempunyai tingkat kesulitan yang lebih tinggi dibandingkan kondisi atau inovasi yang lama. Inovasi pastinya mempunyai mekanisme baru untuk mengatasi tingkat kerumitan tersebut, sehingga hal tersebut umumnya tidak menjadi masalah yang signifikan. Konsep ini menunjukkan bahwa ketika konsumen menyadari manfaat penggunaan produk yang diberikan oleh suatu inovatif, maka tingkat adopsi produk inovatif akan meningkat. Kriteria ini dapat dilihat dari tingkat kesukaran dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi pelaksana pelayanan dan penerima pelayanan dan permasalahan yang dialami pelaksana pelayanan dan penerima pelayanan terkait pelayanan pengurusan KIA melalui aplikasi Si D'nOK.

4. *Triability* (kemungkinan dicoba)

Pengujian inovasi menjadi tolak ukur bahwa inovasi memberikan lebih banyak manfaat dibandingkan inovasi lama sebelumnya. Sebuah produk inovasi harus melewati tahap "uji publik" tahap ini memberikan kesempatan kepada setiap individu atau stackholder untuk menguji keunggulan inovasi. Definisi ini memperlihatkan tingkat penerimaan produk inovasi akan tinggi apabila dalam masa percobaan, pengguna merasakan kemudahan penggunaan produk inovasi yang diberikan. Kriteria ini dapat dilihat dari uji coba terhadap inovasi Si D'nOK sebelum diresmikan kepada masyarakat dan dilihat dari kemudahan dalam memperoleh informasi terkait inovasi

5. *Observability* (kemudahan diamati).

Suatu inovasi harus dapat dilihat bagaimana metode kerjanya sehingga dapat menciptakan sesuatu yang lebih bermanfaat dari inovasi sebelumnya. Keterlihatan adalah kemampuan untuk diamati, atau sejauh mana orang lain dapat melihat hasil inovasi tersebut. Konsep ini menunjukkan bahwa semakin mudah pengguna melihat manfaat (benefit) dari produk inovasi yang ditawarkan maka tingkat adopsi produk inovasi tersebut akan semakin tinggi. Kriteria ini dapat dilihat dari cara kerja inovasi Si' DnOK terkait pelayanan pengurusan KIA bagi masyarakat dan dilihat dari tingkat pencapaian KIA setelah diterapkannya inovasi Si D'nOK.

1.5.5.3 Faktor Penunjang dan Penghambat Inovasi

Keberjalanan inovasi mulai dari perencanaan hingga penerapannya di masyarakat telah melewati berbagai rintangan. Terdapat faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan inovasi. Faktor tersebut dibagi menjadi dua yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat.

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung inovasi menurut Everett M. Rogers dalam Djamrut (2015:1478) adalah:

a. Adanya keinginan untuk merubah diri.

Keinginan untuk berubah menjadi lebih baik dari seseorang maupun organisasi dapat menjadi pendorong untuk melakukan inovasi.

b. Adanya kebebasan berekspresi.

Kebebasan berekspresi merupakan hak setiap orang untuk menyampaikan maupun menerima pendapat, gagasan atau informasi yang dapat memajukan organisasi.

c. Pemimpin yang bijaksana.

Adanya pemimpin yang bijak dapat mengatur dan mengelola organisasi dengan baik sehingga diharapkan dapat memunculkan ide atau gagasan baru demi mewujudkan tujuan organisasi.

d. Tersedianya sarana dan prasarana.

Sarana dan prasarana dibutuhkan untuk menunjang suatu inovasi. Inovasi tidak dapat berjalan dengan baik apabila sarana dan prasarana tidak terpenuhi.

e. Kondisi lingkungan yang koheren.

Kondisi lingkungan memengaruhi keberjalanan inovasi. Kondisi lingkungan yang mendukung dapat menunjang tingkat keberhasilan inovasi.

2. Faktor Penghambat

Mulgan and Albury dalam Ariyani (2016:158) ada delapan hambatan inovasi pada sektor publik, yaitu sebagai berikut:

a. Kesungkakan untuk menutup program yang gagal;

Maksud dari kesungkakan menutup program yang gagal adalah suatu instansi publik yang tetap melaksanakan suatu program meskipun program tersebut sudah tidak berjalan dengan efektif dan efisien.

b. Terlalu mengandalkan tampilan berperforma tinggi;

Adanya ketergantungan pada *high performer* artinya suatu inovasi sangat bergantung pada pihak lain sehingga keberjalanan inovasi sangat dipengaruhi pihak ketiga.

c. Ketersediaan teknologi, namun terkendala budaya atau organisasi;

Teknologi, budaya dan tata kelola organisasi merupakan salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan inovasi. Apabila suatu inovasi memiliki teknologi yang dibutuhkan, namun terhambat oleh budaya dan tata kelola organisasi maka hal tersebut dapat menghambat inovasi.

d. Tidak ada penghargaan atau insentif untuk inovasi atau mengadopsi inovasi;

Penghargaan atau insentif berpengaruh terhadap motivasi pegawai. Tidak adanya sistem penghargaan atau insentif bagi pegawai yang melaksanakan inovasi dapat menjadi faktor penghambat suatu inovasi.

e. Takut mengambil resiko;

Suatu inovasi pasti membawa perubahan didalamnya. Ketidakmampuan organisasi menghadapi resiko perubahan dapat menghambat suatu inovasi dalam instansi tersebut.

f. Kas yang terbatas;

Anggaran atau kas yang terbatas merupakan salah satu faktor penghambat inovasi, keterbatasan anggaran dapat membatasi organisasi untuk berinovasi.

g. Kendala administratif;

Kendala atau hambatan administratif merupakan salah satu faktor penghambat inovasi. Adanya kendala administratif dapat menghambat suatu inovasi.

h. Budaya menghindari resiko.

Budaya menghindari resiko atau *risk aversion* merupakan suatu kebiasaan untuk menghadapi resiko. Suatu inovasi pastinya memiliki resiko keberhasilan dan kegagalan didalamnya sehingga banyak pegawai cenderung tidak ingin berurusan dengan resiko.

Selain itu, terdapat faktor lain yang menghambat suatu inovasi yakni kurangnya sosialisasi terhadap inovasi. Kurangnya sosialisasi menyebabkan inovasi tidak diketahui dan digunakan oleh masyarakat sehingga dapat memengaruhi keberhasilan inovasi.

1.6 Operasional Konsep

Di dalam penelitian ini, untuk menganalisis inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara *online* melalui aplikasi SI D'nOK digunakan teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Melinda et al., (2020:209) antara lain:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Di dalam mengukur keuntungan relatif dibagi menjadi empat aspek yaitu:

- a. Nilai ekonomi; segi ini melihat perbedaan biaya yang dibutuhkan dalam menggunakan inovasi Si D'nOK bagi dinas maupun menggunakan inovasi bagi masyarakat.
- b. Manfaat; segi ini melihat apa saja kelebihan inovasi Si D'nOK yang dapat bermanfaat bagi dinas maupun masyarakat yang menggunakannya.
- c. Kepuasan; segi ini melihat inovasi Si D'nOK dalam memberikan pelayanan yang nyaman dan memuaskan kepada masyarakat.
- d. Komponen penting; segi ini melihat apa saja komponen-komponen yang dibutuhkan agar inovasi Si D'nOK dapat beroperasi.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Kriteria untuk mengukur kesesuaian (*Compatibility*) meliputi:

- a. Kesesuaian dengan nilai dan norma yang berlaku di masyarakat;
- b. Kesesuaian dengan pelayanan sebelumnya;
- c. Kesesuaian inovasi dengan kebutuhan masyarakat selaku penerima inovasi.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Kriteria untuk mengukur kerumitan yaitu:

- a. Tingkat kesukaran dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi pelaksana pelayanan dan penerima pelayanan.
- b. Permasalahan yang dialami pelaksana pelayanan dan penerima pelayanan terkait pelayanan pengurusan KIA melalui aplikasi Si D'nOK.

4. *Triability* (Ketercobaan)

Di dalam mengukur ketercobaan (*Triability*) dibagi menjadi dua kriteria yaitu:

- a. Dilihat dari uji coba terhadap inovasi Si D'nOK sebelum diresmikan kepada masyarakat.
- b. Dilihat dari kemudahan dalam memperoleh informasi terkait inovasi.

5. *Observability* (Keterlihatan)

Keterlihatan (*Observability*) dibagi menjadi dua kriteria terdiri atas:

- a. Dilihat dari cara kerja inovasi Si' DnOK terkait pelayanan pengurusan KIA bagi masyarakat.
- b. Dilihat dari tingkat pencapaian KIA setelah diterapkannya inovasi Si D'nOK.

1.7 Argumen Penelitian

Berdasarkan sejumlah penelitian terdahulu terkait pelayanan administrasi kependudukan Kartu Identitas Anak (KIA) di berbagai kota terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan hasil yang positif. Hal ini ditunjukkan dengan pelayanan yang tergolong baik dan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP). Namun, penerapannya masih terdapat sejumlah permasalahan yang menghambat

pencapaian tujuan, sehingga perlu dihadapi. Hal ini dibuktikan dengan masih jauhnya capaian target kepemilikan KIA secara signifikan diberbagai wilayah.

Kota Semarang sendiri memiliki tingkat penerbitan KIA baru mencapai 60,57% pada tahun 2020 (RPJMD Kota Semarang 2021-2026). Masih terdapat sebanyak 144.72 ribu penduduk anak-anak yang belum mempunyai KIA. Sedangkan pemerintah telah berkomitmen dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak. Hal ini menunjukkan bahwa kepemilikan KIA masih membutuhkan perhatian yang lebih dari pemerintah dalam mencapai target yang telah ditetapkan dalam RPJMD.

Inovasi diperlukan untuk mempercepat proses dan meningkatkan capaian target kepemilikan KIA, salah satunya dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Semarang. Dispendukcapil menerbitkan pelayanan secara *online* atau *e-services* yang mencakup berbagai jenis pelayanan administrasi kependudukan termasuk KIA. Pelayanan secara *online* tersebut dapat diakses bagi masyarakat melalui aplikasi *mobile* SI D'nOK maupun *website e-services* apabila menggunakan komputer. Inovasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin membuat KIA atau mengurus pelayanan kependudukan lainnya secara *online*, sehingga tidak perlu datang ke kantor dan mengantri secara konvensional, sehingga hanya datang saat pelayanan telah selesai dikerjakan untuk mengambil hasil permintaan pelayananan kependudukan yang telah diajukan.

1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu mekanisme yang dilakukan untuk mengumpulkan data atau informasi serta menganalisis data yang telah berhasil didapatkan. Penelitian ini memakai metode penelitian pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah teknik penelitian yang menghasilkan data deskriptif tentang orang dan perilaku yang diamati dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan. Metode penelitian ini dipilih dengan maksud menggambarkan terkait inovasi pelayanan KIA secara *online* di Dispendukcapil Kota Semarang.

1.8.1 Tipe Penelitian

Tipe deskriptif adalah tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Tipe penelitian deskriptif berusaha menghasilkan data yang detail dari suatu fenomena atau subjek penelitian dengan maksud menghimpun data maupun informasi sesuai fakta yang ada di lapangan yang kelak dijelaskan dalam bentuk kata-kata secara tertulis yang didapat melalui wawancara, observasi serta dokumentasi dalam hal inovasi pelayanan KIA secara *online* di Dispendukcapil Kota Semarang.

1.8.2 Situs Penelitian

Situs penelitian merujuk pada lokasi tertentu dimana peneliti melaksanakan penelitian, merekam kondisi aktual dari objek yang diteliti untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Penelitian ini bertempat di Kecamatan Gayamsari, Kota Semarang tepatnya pada Dispendukcapil Kota Semarang.

Adapun latar belakang peneliti mengambil lokasi penelitian di atas adalah masih terdapat permasalahan dalam penerapan inovasi pelayanan KIA yang ditunjukkan dengan belum tercapainya indikator target kepemilikan KIA, sehingga

masih dibutuhkan perhatian yang lebih dari pemerintah. Alasan lain dilakukan penelitian di lokasi tersebut adalah dengan pertimbangan jarak yang relatif dekat dengan kediaman peneliti, sehingga memudahkan peneliti dalam hal mengambil dan menghimpun data atau informasi yang diperlukan untuk penelitian.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian memiliki makna seseorang dan atau kelompok yang diharapkan mampu memberikan informasi terkait objek atau kasus dalam penelitian. Penelitian ini memiliki subjek penelitian antara lain kepala dinas, kepala bidang, maupun pegawai yang mengurus bidang inovasi pelayanan KIA secara *online* di Dpendukcapil Kota Semarang sebagai pelaksana pelayanan serta masyarakat selaku penerima atau target pelayanan.

Subjek penelitian diambil dari 2 (dua) sumber. Pertama yaitu bersumber dari instansi yang menjadi objek penelitian dalam hal ini Dpendukcapil Kota Semarang seperti kepala bidang, staff atau pegawai yang terkait dengan inovasi pelayanan KIA secara *online*. Kedua, berasal dari pengguna pelayanan seperti masyarakat yang telah memiliki pengalaman dalam menggunakan atau memanfaatkan pelayanan khususnya pelayanan KIA secara *online*.

Adapun kriteria yang dibutuhkan dalam menentukan narasumber atau subjek penelitian antara lain, bagi subjek yang berasal dari instansi objek penelitian narasumber harus mengetahui, memahami dan mengenal tentang topik penelitian yang dilakukan, termasuk atau terlibat di lapangan. Bagi penerima pelayanan yaitu pernah menggunakan pelayanan, serta memiliki waktu yang dapat digunakan untuk melakukan wawancara dengan peneliti.

1.8.4 Jenis Data

Data adalah kumpulan informasi atau fakta yang terdiri dari kata, frase, simbol, angka, dan sebagainya. Data diperoleh dari proses pengamatan berdasarkan sumber-sumber tertentu dari objek penelitian. Penelitian ini memakai jenis data kualitatif berupa teks, dokumen atau objek lain terkait inovasi pelayanan KIA secara *online* di Dispendukcapil Kota Semarang.

1.8.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana informasi dapat diperoleh. Terdapat dua jenis sumber data dalam penelitian ini yakni sumber data primer dan sumber data sekunder.

1.8.5.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang bersifat empiris yang didapat oleh peneliti secara langsung dari informan atau subjek penelitian dari proses wawancara, observasi maupun kuesioner terhadap responden. Responden dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Bidang pemanfaatan dan Inovasi Pelayanan, Subkor. Inovasi pelayanan, Administrator database Kependudukan dan Masyarakat. Data primer bersifat utama, sehingga eksistensinya wajib untuk menunjang penyelesaian rumusan masalah penelitian. Data primer dalam penelitian ini didapat dari wawancara ketua bidang atau staff yang terlibat langsung dalam topik penelitian.

1.8.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan tidak secara langsung melainkan melalui proses pengolahan terlebih dahulu, walaupun data yang didapatkan adalah data asli. Data ini sudah melalui pengolahan terlebih dahulu dan baru diperoleh

peneliti dari sumber lain sebagai informasi tambahan. Di dalam penelitian ini sumber data sekunder antara lain buku, jurnal, undang-undang, publikasi pemerintah, dan sumber lain yang mendukung terkait topik penelitian.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Di dalam sebuah penelitian, metode pengumpulan data memengaruhi kualitas data serta kelengkapan data yang diperoleh. Teknik pengumpulan data merupakan metode atau cara yang dipakai peneliti untuk mendapatkan data melalui sumber data. Menurut Sugiyono, pengumpulan data kualitatif dijalankan pada kondisi normal (*natural setting*), metode pengumpulan data lebih dominan pada wawancara mendalam (*in depth interview*), observasi peranserta (*participant observation*) dan dokumentasi. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai instrumen atau alat dalam usaha pengumpulan data.

1.8.6.1 Wawancara

Wawancara merupakan mekanisme untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara adalah suatu kegiatan interaksi atau tanya-jawab yang dilakukan oleh pewawancara dengan narasumber dengan tujuan untuk memperoleh informasi. Informasi yang diperoleh dari wawancara dapat direkam dalam bentuk tulisan, atau direkam dalam bentuk audio maupun visual. Wawancara dimaksudkan untuk merekam pendapat, emosi, perasaan, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan orang-orang dalam organisasi. Dengan melakukan wawancara, peneliti dapat memperoleh lebih banyak data serta dapat lebih memahami budaya yang ada melalui bahasa dan dapat mengklarifikasi hal-hal yang belum pasti atau belum diketahui. Di dalam penelitian ini, wawancara dilakukan mulai tanggal 27 Februari 2023 sampai 01

Maret 2023 terhadap informan penelitian yang terdiri dari Ibu Erwidati Yuliandari, S.Sos selaku Kepala Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Pelayanan; Ibu Rubiyantiningsih, S.Sos selaku Subkor. Inovasi Pelayanan; Bapak Adam Reyner selaku Administrator *Database* Kependudukan; Bapak Eko Mustofa Atmaji selaku Masyarakat, Bapak Aji Yudha Dyatmiko selaku Masyarakat; Bapak Dian Indi Saputra selaku Masyarakat; Bapak Rizal Fallevi Romadhoni selaku Masyarakat; dan Bapak Suyoko Iwanto selaku Masyarakat.

1.8.6.2 Observasi

Metode observasi juga digunakan pada penelitian ini dalam usaha pengumpulan data. Observasi bermakna mengumpulkan informasi langsung di tempat. Observasi pada hakikatnya adalah sebuah proses pengamatan menggunakan pancaindera yaitu penglihatan, pendengaran, penciuman dan sebagainya terhadap objek penelitian dan kemudian menyimpulkan dari setiap informasi yang dihasilkan dari proses pengamatan. Di dalam penelitian ini, observasi atau pengamatan dilakukan pada suasana atau kondisi pelayanan secara konvensional di Dispendukcapil Kota Semarang.

1.8.6.3 Dokumentasi

Informasi juga dapat didapatkan melalui fakta-fakta yang terekam seperti surat, catatan, arsip dokumen, keluaran rapat, cinderamata, literatur dan lainnya. Data dalam bentuk dokumen semacam itu dapat digunakan untuk mencari informasi yang ada di masa lalu. Metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data dalam kurun waktu tertentu yang dapat bermanfaat bagi

penelitian. Di dalam penelitian ini menggunakan dokumentasi yaitu data jumlah penduduk dan jumlah kepemilikan KIA di Kota Semarang.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Setelah memperoleh data yang didapatkan melalui proses pengumpulan data sebelumnya, langkah berikutnya adalah menganalisis data sesuai dengan kebutuhan penelitian. Berdasarkan metode penelitian, Penelitian ini menggunakan teknik analisa data kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis deskriptif yaitu menjabarkan data yang sudah terkumpul dari proses pengumpulan data ke dalam penelitian. Terdapat beberapa tahapan dalam melakukan analisis data antara lain:

a) Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum temuan-temuan dan memilah hal-hal penting yang terkait dengan masalah penelitian, hal tersebut bertujuan agar memberikan deskripsi yang lebih akurat dan dapat dilacak kembali apabila dibutuhkan. Pada penelitian ini, peneliti mereduksi dan mengklasifikasikan data berdasarkan hasil dari proses pengumpulan data yang relevan dengan inovasi pelayanan KIA secara *online* melalui aplikasi SI D'nOK di Dispendukcapil Kota Semarang

b) Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah proses menyusun dan menampilkan informasi dengan sederhana dalam bentuk tulisan bertujuan agar data yang telah disusun tersebut dapat dipahami oleh peneliti sebagai dasar untuk penarikan kesimpulan dengan benar. Di dalam penelitian ini, peneliti membangun data yang telah diperoleh, sehingga memperoleh kesimpulan terkait inovasi pelayanan KIA secara *online* melalui aplikasi SI D'nOK di Dispendukcapil Kota Semarang.

c) Penarikan Kesimpulan (*verification*)

Di dalam penelitian, penarikan kesimpulan adalah penting karena merupakan kesimpulan dari penelitian. Penarikan kesimpulan dilakukan terhadap kesimpulan awal yang digunakan dalam menjawab rumusan atau tujuan penelitian yang selalu diperiksa keabsahannya melalui bukti-bukti yang ditemukan, sehingga terjamin kebenarannya. Proses verifikasi dilakukan sepanjang proses penelitian berlangsung untuk memastikan validitas hasil penelitian. Di dalam penelitian ini, verifikasi dilakukan terhadap rumusan permasalahan inovasi pelayanan KIA secara *online* melalui aplikasi SI D'nOK di Dispendukcapil Kota Semarang.

1.8.8 Kualitas Data

Kualitas data merupakan bagian dari pengelolaan data dalam penelitian. Kualitas data bermaksud untuk menilai keakuratan dan kelengkapan data. Di dalam penelitian ini, teknik triangulasi dipilih sebagai cara untuk memastikan keabsahan data. Triangulasi merupakan usaha untuk memastikan keabsahan dan kebenaran data yang didapatkan dari beberapa sumber yang berbeda dengan mengurangi penyimpangan yang dapat terjadi dalam pengumpulan data. Di dalam penelitian inovasi pelayanan KIA secara *online* melalui aplikasi SI D'nOK di Dispendukcapil Kota Semarang ini menggunakan model triangulasi sumber dalam mengelola kualitas data penelitian.

1.8.8.1 Triangulasi Sumber

Triangulasi ini dilakukan untuk menguji keabsahan data dengan menguji dan membandingkan data yang sudah didapat dari berbagai sumber. Triangulasi sumber memungkinkan perbandingan baik dalam sumber data observasi, wawancara dan sumber lain dari perspektif yang berbeda, memungkinkan peneliti untuk meninjau kembali tingkat kepercayaan informasi yang diperoleh, sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan dan menemukan kebenaran dari sebagian besar sumber data.