

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah pusat & daerah memiliki keharusan dalam menerapkan inovasi sebagai bentuk pelaksanaan desentralisasi yang bertujuan memberikan kesejahteraan bagi masyarakat (Tui et al., 2022). Inovasi diciptakan tidak memiliki keharusan adanya penemuan baru dalam pelayanan publik, namun harus memiliki hubungan yang relevan, tidak berhenti pada konsep dan praktik, dapat berupa hasil peningkatan dan kemajuan dari inovasi yang telah ada (Tui et al., 2022). Lembaga publik mengartikan inovasi sebagai implementasi gagasan baru, ditandai transformasi yang memadai, terjadi dalam waktu yang lama, dan berukuran umum maka dalam proses penerapannya berpengaruh besar pada tata hubungan organisasi dan perubahan organisasi. Menurut Mulgan & Albury (2003),

“Successful innovation is the creation and implementation of new processes, products, services and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness or quality” (Mulgan, 2003).

Inovasi daerah diartikan sebagai wujud regenerasi pelaksanaan pemerintahan daerah bertujuan meningkatkan performa pengelolaan pemerintahan daerah. Upaya memberikan pelayanan hak-hak administratif, pelayanan administrasi kependudukan merupakan kegiatan pendayagunaan, penertiban, dan penataan berkas dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, penyelenggaraan informasi administrasi

kependudukan yang hasilnya digunakan dalam pelayanan publik & pembangunan berbagai sektor lainnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen berkomitmen dalam melayani segenap masyarakat yakni memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan murah, cepat, dan mudah dengan menciptakan inovasi pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI). Pelayanan SEMEDI diwujudkan dengan pelayanan Two in One, Three in One, dan pelayanan online yang telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Inovasi SEMEDI sebagai inovasi dalam percepatan penerbitan dokumen administrasi kependudukan yang diresmikan oleh Kementerian Dalam Negeri RI. Standar Operisonal Prosedur awal pada administrasi kependudukan kisaran 7 sampai dengan 14 hari kerja, dipangkas hanya menjadi 1 hari kerja. Dengan berkas persyaratan dan data pendukung benar dan lengkap tanpa mengurangi keabsahan hukum dan keakuratan serta kerahasiaan data dari produk yang dihasilkan sesuai dengan standar operasional pelayanan yang telah ditetapkan.

Pelayanan SEMEDI dilaunching pada tahun 2015, setelah itu Kementerian Dalam Negeri RI menunjuk inovasi SEMEDI menjadi proyek percontohan nasional. Pelayanan yang diterapkan mampu menyelesaikan masalah-masalah dalam pelayanan kependudukan baik secara administrasi dan

akurasi data mulai dari data lahir hingga data kematian dan bertujuan memberantas ruang gerak praktik percaloan (Ivan, 2017).

Inovasi pelayanan SEMEDI berhasil mendapatkan TOP 20 dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Provinsi Jawa Tengah tahun 2020 (Wardoyo, 2019). Berikut penghargaan inovasi yang diperoleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen:

Tabel 1. 1 Penghargaan Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen

No.	Penghargaan	Inovasi	Sebagai
1.	Penghargaan dari Gubernur Jawa Tengah	Pelayanan SEMEDI (Sedino Mesti Dadi/ Sehari Mesti Jadi)	Top 20 Inovasi Publik Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019
2.	Penghargaan Dari Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia	Dukcapil Mengabdikan Kepada Ir. Haryanto Wahyu Lwiyanto, MM.	Atas Dukungan Dan Peran Aktif Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Bidang Administrasi Kependudukan Tahun 2019
3.	Penghargaan dari Indonesia Smartnation award 4th	“PANDU (Pelayanan Administrasi Kependudukan) Berbasis Online, SI ANTON (Sistem Antrian Online), Program PELANDUK (Pelayanan Antar Jemput Dokumen Adminduk)	Smart Governance 2020
4.	Penghargaan Dari Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia	Penghargaan kepada Ir. Haryanto Wahyu Lwiyanto, MM. (Mantan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen) “Atas Pemikiran Dan Karyan Luar Biasa Yang Menginspirasi Kebijakan Dan Program	DUKCAPIL CERDAS 2023

No.	Penghargaan	Inovasi	Sebagai
		Administrasi Kependudukan Tingkat Nasional”	Di

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Sragen, telah diolah kembali (2023)

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen periode 2012-2021 yakni Bapak Dinas Haryanto Wahyu Lwiyanto memaparkan bahwa pelayanan SEMEDI mempercepat pembuatan akta-akta pencatatan sipil sebagaimana akta kelahiran anak yang telah hilang dokumen dan akta kelahiran anak bisa dicetak kembali. Dalam pelaksanaan pelayanan SEMEDI tidak sehari namun setengah jam sudah jadi (Wardoyo, n.d.).

Inovasi pelayanan SEMEDI memiliki mekanisme pelaksanaan dan penerapan antara lain; (1) pemohon (masyarakat) datang ke Disdukcapil mengambil nomor antrian; (2) petugas pelayanan memanggil pemohon guna memberikan persyaratan yang benar dan lengkap untuk diverifikasi oleh petugas verifikasi I dan petugas verifikasi II; (3) operator menerima data masuk kemudian diterbitkan dalam bentuk dokumen; (4) dokumen yang telah jadi diserahkan ke petugas pengambilan dokumen & pemohon menerima dokumen. Pelayanan SEMEDI berjalan kurang dari dua jam saja. Selain itu, masyarakat dapat langsung menggunakan dokumen dan dapat dipertanggungjawabkan, dokumen kependudukan memiliki manajemen arsip yang tertata secara runtut dan terstruktur sehingga praktis dan cepat saat dicari dan ditemukan kembali (Warta Bengawans News, 2015).

Tabel 1. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Dengan Pelayanan SEMEDI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen Tahun 2020-2022

No.	Unsur Pelayanan	IKM/Unsur Pelayanan		
		Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
1.	Persyaratan Pelayanan	78,25	81,00	84,25
2.	Prosedur Pelayanan	79,75	81,75	80,25
3.	Waktu Pelayanan	78,25	79,75	79,75
4.	Biaya/Tarif	98,50	98,75	98,00
5.	Produk Layanan	80,00	81,50	82,75
6.	Kompetensi Pelaksana	80,75	85,25	85,00
7.	Kompetensi Pelaksanaan	81,25	80,25	79,25
8.	Sarana Dan Prasarana	83,75	81,50	82,00
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	87, 25	87,75	90,25

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Sragen, telah diolah kembali (2023)

Disdukcapil Kabupaten Sragen menjalankan inovasi pelayanan SEMEDI juga memiliki dampak terhadap kualitas pelayanan yang semakin baik dan optimal. Dilihat dalam tabel indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Disdukcapil Kabupaten Sragen dari tahun 2020 sampai tahun 2022 pada unsur pelayanan Biaya/Tarif selalu mendapatkan nilai tertinggi pertama. Pada tahun 2020 dengan nilai 98,50, tahun 2021 dengan nilai 98,75, dan tahun 2022 dengan nilai 98,00. Dapat diartikan bahwa dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, masyarakat telah mengetahui bahwa pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Sragen gratis atau tidak dipungut biaya. Kemudian nilai tertinggi kedua dalam unsur pelayanan ditempati oleh Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu tahun 2020 dengan nilai 87,25, tahun 2021 dengan nilai 87,75, dan tahun 2022 dengan nilai 90,25 artinya masyarakat

merasakan bahwa Disdukcapil Kabupaten Sragen telah memberikan penganan pengaduan, saram dan masukan yang baik dalam pelayanan.

Inovasi SEMEDI yang berjalan hingga tahun 2023 terdiri dari; PANDU ONLINE (Pelayanan Kependudukan Terpadu Online) tahun 2017, TERPANA DOA (Tertib Penyimpanan Dokumen Akta) tahun 2017, SI ANTON (Sistem Antrian Online) tahun 2020, PELANDUK POS (Pelayanan Antar Jemput Dokumen Adminduk Melalui Pos) tahun 2020, dan Pelita (Pelaporan Kematian Langsung Terbit Akta) tahun 2021 (Disdukcapil, 2022).

Inovasi dapat berjalan dengan maksimal, jika menjangkau target yang dimaksud serta adanya partisipasi dari anggota sistem sosial. Oleh karena itu, disebarluaskan dan didifusikannya inovasi SEMEDI agar masyarakat menerima dan menggunakan pelayanan. Difusi dan adopsi inovasi pasti ditemukan faktor-faktor yang mempengaruhi sistem sosial dalam mengambil keputusan guna menolak atau menerima inovasi yang diperoleh.

Peneliti memilih teori difusi inovasi menurut Everett M. Rogers untuk diterapkan dalam penelitian ini. Everett M. Rogers menjelaskan pengertian difusi dalam bukunya yang berjudul *Diffusion of Innovation*. Difusi didefinisikan sebagai cara menyebarkan inovasi dari masa ke masa dengan saluran tertentu (Ulfatiana & Herman, 2021). Difusi inovasi sebagai acuan aktor dalam mengambil keputusan untuk menggunakan inovasi dengan cara mempersatukan pengaruh antar individu, sub sistem, kelompok (Charles R. Berger dkk, 2014).

Sistem sosial dapat mengalami perubahan perilaku sebagai akibat dari adanya difusi inovasi yakni perubahan sikap, pengetahuan, tindakan, ataupun keterampilan yang berhubungan dengan inovasi. Dalam proses difusi inovasi menyertakan 4 unsur antara lain inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, serta sistem sosial. Penyebaran inovasi yang terjadi dalam sistem sosial yang dapat terjadi di berbagai sektor (Sumardjo et al., 2019). Dalam penyebaran inovasi memerlukan koordinasi dan kolaborasi yang lancar, maka proses difusi inovasi dibentuk oleh beberapa faktor. Rogers (2003) menjelaskan faktor secara alami/aturan yang membentuk proses difusi inovasi yaitu faktor *knowlegde of innovation and reinvention*, faktor *external accountability*, dan faktor *organizational structure* (Ananda & Amirudin, 2017).

Inovasi SEMEDI yang diangkat menjadi percontohan nasional oleh Kementerian Dalam Negeri RI dinilai mampu memberikan terobosan baru dalam pelayanan administrasi kependudukan. SEMEDI sebagai salah satu *best practice* yang berkelanjutan, oleh karena itu peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti mengenai “Difusi Inovasi Pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) Kabupaten Sragen”.

1.2. Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

1. SEMEDI adalah inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang berhasil menjadi proyek percontohan nasional oleh Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia.
2. Inovasi SEMEDI didukung oleh inovator dan pelaksana kebijakan.

3. Implementasi inovasi SEMEDI berlangsung secara konsisten dan berkelanjutan.

1.2.2. Rumusan Masalah

Menurut latar belakang masalah yang disampaikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses difusi inovasi pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen?
2. Faktor-faktor apa yang membentuk proses difusi inovasi pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis proses difusi inovasi pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen.
2. Menganalisis faktor-faktor yang membentuk proses difusi inovasi pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisis untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

1.4.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa Administrasi Publik untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik.

b. Bagi Instansi

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen dalam pelaksanaan pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) agar lebih baik lagi.

c. Bagi Akademisi

Penelitian ini nantinya dapat berguna sebagai rujukan bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian selanjutnya.

1.5. Kajian Teori

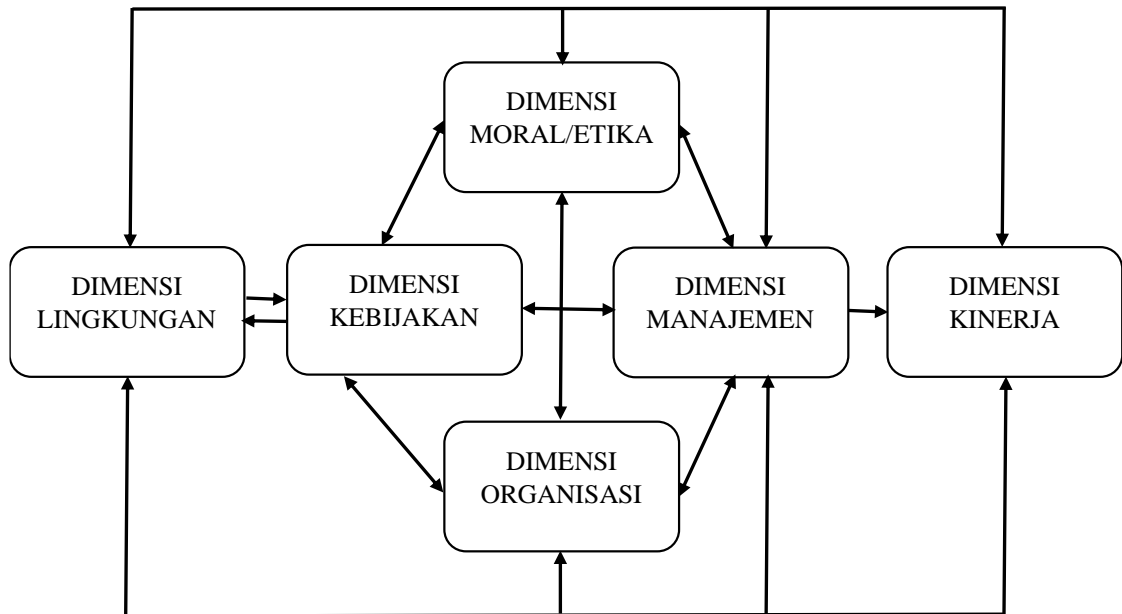
1.5.1. Administrasi Publik

Administrasi merupakan peristiwa sosial yang hidup dalam kehidupan bermasyarakat. Individu memiliki fungsi penting dalam kehidupan sosial, karena publik sebagai wujud kehidupan antar individu dalam sebuah sistem dalam memperoleh tujuan. Maka, tiap individu berperan sebagai sumber daya publik dan sumber daya administrasi. Menurut Herbert A. Simon (1990), administrasi ialah sekelompok individu yang berkerjasama dan memiliki susunan kegiatan dalam mencapai tujuan bersama. Kata publik bermula dari bahasa Inggris "public" artinya umum, orang banyak, rakyat umum, dan rakyat. Penyatuan kata administrasi publik berarti aktivitas yang dikerjakan oleh beberapa individu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dan memenuhi keperluan publik (Darmanto et al., 2019).

Felix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro (1977:18) mengartikan administrasi publik yaitu (1) partisipasi kelompok dalam lingkungan pemerintahan, (2) melingkupi tiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif, dan hubungan di antara mereka, (3) memiliki fungsi penting dalam pembentukan kebijakan pemerintah, dan karenanya adalah sebagian dari proses politik, (4) berkaitan kuat dengan berbagai kelompok swasta dan perorangan dalam menyediakan pelayanan untuk masyarakat, (5) Dalam beberapa hal memiliki perbedaan pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan (Pasolong, 2017).

Administrasi publik memiliki beberapa aspek untuk menentukan ruang lingkup administrasi publik. Nicholas Henry (2004) menyatakan bahwa administrasi publik memiliki ruang lingkup yang terdiri dari pokok-pokok selain perkembangan ilmu administrasi publik itu sendiri, yakni: (1) organisasi publik mengenalkan model-model organisasi dan perilaku birokrasi, (2) manajemen publik mengenalkan sistem dan ilmu manajemen, anggaran publik dan manajemen sumber daya manusia, dan evaluasi program dan produktivitas (3) implementasi mengenalkan pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, etika birokrasi, privatisasi, dan administrasi antar pemerintahan (Keban, 2014). Administrasi publik memiliki 6 dimensi strategis.

1. Dimensi Kebijakan
2. Dimensi Struktur Organisasi
3. Dimensi Manajemen
4. Dimensi Etika
5. Dimensi Lingkungan
6. Dimensi Akuntabilitas Kinerja



Gambar 1. 1 Saling Hubungan Antar Dimensi Strategis Administrasi Publik

Sumber: (Keban, 2014).

Dimensi administrasi publik memiliki sifat resiprokal yang artinya peristiwa terjadi secara berbalasan. Hubungan yang terjadi yaitu hubungan lingkungan dengan kebijakan. Lingkungan dapat mewarnai struktur organisasi dan manajemen. Lingkungan juga dapat memberikan warna pada moral dan etika. Selain itu, lingkungan juga mempengaruhi kinerja secara langsung tanpa melalui kebijakan, manajemen, struktur organisasi, moral dan etika. Hubungan dimensi kebijakan, manajemen, struktur organisasi, moral dan etika dapat dilihat dari kehidupan birokrasi setiap hari. Pengaruh struktur organisasi dan manajemen terhadap kebijakan dapat dilihat dari keputusan dalam suatu program. Manajemen juga dapat dipengaruhi oleh kebijakan. Pengaruh struktur organisasi terhadap manajemen dapat dilihat dari desain organisasi. Sebaliknya pengaruh manajemen ke struktur organisasi dapat dilihat dari gaya

manajemen yang dianut. Hubungan moral etika dengan manajemen dan struktur organisasi dilihat dari penempatan jabatan. Sebaliknya manajemen dan struktur organisasi dapat mempengaruhi moral dan etika. Sehingga dari kelima dimensi dapat mempengaruhi kinerja administrasi publik.

Administrasi publik berperan penting dalam suatu negara. Menurut Gray dalam Harbani Pasolong (2010:18) administrasi publik memiliki peran untuk masyarakat yakni: (1) masyarakat terjamin kesetaraan distribusi pendapat nasional secara adil, (2) menjaga hak-hak masyarakat atas kepemilikan aset dan masyarakat memiliki jaminan atas kebebasan untuk melakukan tanggung jawab terhadap dirinya sendiri seperti di bidang pendidikan, kesehatan, dan pelayanan bagi kelompok masyarakat yang lanjut usia, (3) nilai-nilai kultur masyarakat yang beragam dapat dipertahankan ke generasi berikutnya, dan (4) menjamin dan mendukung sumber nilai yang berkembang seiring perubahan zaman, dan hidup berdampingan dengan budaya lain secara harmonis dan damai (Pasolong, 2017).

1.5.2. Manajemen Publik

Dimensi manajemen bertepatan dengan bagaimana menerapkan prinsip manajemen untuk mengimplementasikan kebijakan publik. Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2014:92) mendefinikan manajemen berkaitan dengan tanggungjawab individu dalam menjalankan organisasi, proses menjalankan organisasi yakni pemanfaatan sumberdaya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi (Keban, 2014).

Manajemen publik diartikan sebagai studi interaksi intensif antarsatu atau lebih disiplin dan susunan dari fungsi-fungsi manajemen antara lain *planning, organizing, dan controlling* (Pasolong, 2017). Menurut OTT, Hyde, dan Shafritz (1990), terdapat dua bidang dalam administrasi publik yaitu kebijakan publik yang direfleksikan sebagai sistem otak & syaraf, sementara itu manajemen publik direfleksikan sebagai sistem jantung dan sirkulasi darah (Pasolong, 2017).

Menurut J. Steven Ott, Albert C. Hyde, dan Jay M. Shafritz (1991), menjelaskan bahwa manajemen publik melewati masa transisi dengan beberapa isu penting yakni:

1. Privatisasi sebagai alternatif untuk pemerintah dalam memberikan pelayanan publik
2. Rasionalitas dan akuntabilitas
3. Perencanaan dan control
4. Produktivitas dan control
5. Keuangan dan penganggaran
6. Produktivitas SDM

The National Commission on Public Service di Amerika Serikat (OTT, Hyde, dan Shafritz) dalam Pasolong (2014;84), berpendapat mengenai pengembangan manajemen publik di masa yang akan datang perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Peran pelayanan publik dapat diidentifikasi secara jelas dalam proses demokratis, termasuk standar etika dan kinerja yang tinggi dari pejabat kunci,
2. Organisasi memerlukan fleksibilitas dalam penataannya, yakni kebebasan memperkerjakan dan memberhentikan pegawai dilimpahkan pada pejabat departemen dan pimpinan instansi,
3. Pengangkatan dan pemilihan pejabat oleh presiden harus di kurangi dan memberikan ruang untuk mempelajari karier profesional, dan
4. Pemerintah harus melakukan investasi lebih besar di bidang pendidikan dan pelatihan eksekutif dan manajemen.

Warna manajemen publik dapat dilihat dalam masing-masing paradigma administrasi publik. Paradigma pertama, pemerintah ikut dalam mengembangkan sistem rekrutmen pegawai, promosi, klasifikasi jabatan, ujian pegawai negeri, dan pensiun. Manajemen SDM dan barang/jasa harus akutabel agar tujuan negara dapat diwujudkan. Paradigma kedua, prinsip manajemen dikembangkan sebagai prinsip komprehensif disebut PODSCORB karya dari Luther Gullick dan Lyndall Urwick (1937). Namun pernyataan ini diserang oleh Herbert Simon dalam karyanya *Administrative Behavior* yang menganjurkan para ahli tidak hanya mendasarkan secara normative dalam rasonalitas, tetapi juga harus melihat dalam kenyataannya yang terjadi yakni fungsi manajemen yang penting adalah pembuatan keputusan. Paradigma ketiga, didirikannya School of Business and Public Administration dan jurnal *Administrative Science Quarterly* di Cornell University, Amerika Serikat

mempublikasikan fungsi manajemen, terpenting human relations, perilaku organisasi, komunikasi, riset operasi, penerapan statistic, dll. Berkembangnya paradigma ini pengetahuan, metode, dan teknik dan keterampilan manajerial terus dikaji dan dikembangkan (Keban, 2014).

Model New Public Manajement (NPM) pada tahun 1990-an mulai berkembang dan membawa inspirasi baru dalam manajemen publik. Dalam NPM ini pemerintah diajak:

1. Melepaskan paradigma administrasi tradisional dan memiliki pendapat yang sama beralih ke kinerja dan hasil kerja,
2. Mengundurkan diri dari birokrasi klasik dan membuat kondisi dan situasi organisasi dan pegawai menjadi fleksibel,
3. Tujuan dan target organisasi ditetapkan secara jelas melalui indikator yang jelas,
4. Staff senior lebih berkomitmen secara politis dengan pemerintah,
5. Fungsi pemerintah yakni memperhatikan pasar dan kontrak kerja keluar artinya memberikan pelayanan yang melibatkan sektor swasta (Keban, 2014).

Manajer publik dalam organisasi baik swasta atau pemerintah harus memiliki fungsi manajemen sebagai berikut; fungsi manajemen kebijakan, fungsi manajemen keuangan, fungsi manajemen SDM, fungsi manajemen hubungan luar, dan fungsi manajemen informasi (Pasolong, 2017).

Donovan dan Jackson (1991: 13), menjelaskan tugas manajemen atau subproses yang terdiri dari 5 tugas antara lain:

1. *Perencanaan*, terdiri dari membentuk kebijakan, tujuan, dan standart, mengembangkan prosedur dan aturan, memperluas rencana, melakukan analisis lingkungan, dan melakukan evaluasi proses perencanaan.
2. *Pengorganisasian*, mengelompokkan tugas kepada masing-masing individu, membentuk struktur fungsional dan sosial, melimpahkan wewenang otoritas, membentuk garis otoritas dan komunikasi, melakukan koordinasi pekerjaan karyawan, melakukan evaluasi penilaian kinerja dan staffing.
3. *Staffing*, menetapkan syarat pegawai, merekrut pegawai yang memiliki prospek baik, melakukan seleksi pegawai, memberikan training dan pengembangan staff, melaksanakan penilaian kinerja, melakukan evaluasi program staffing.
4. *Leading*, memotivasi pegawai, memelihara dan menjaga semangat kerja, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengevaluasi efektivitas kepemimpinan.
5. *Controlling*, mengesahkan standart, membentuk perubahan untuk mencapai tujuan, mengembangkan proses akuntabilitas dan struktur, dan melakukan evaluasi kinerja (Keban, 2014).

1.5.3. Pelayanan Publik

Yeremias Keban menguraikan pelayanan publik adalah kegiatan pemerintah menyediakan jasa dan barang untuk masyarakat dalam rangka tanggung jawabnya pada masyarakat, baik diberikan secara langsung juga melalui kemitraan menggunakan swasta dan masyarakat sesuai jenis serta intensitas kebutuhan rakyat, kemampuan pasar dan rakyat. Pengelompokkan

jenis pelayanan berdasarkan sifat kegiatan, ciri-ciri, dan produk pelayanan yang dihasilkan antara lain; kebutuhan primer serta hak-hak sipil setiap masyarakat, pelayanan barang, dan pelayanan jasa (Pasolong, 2017). Pelayanan publik memiliki tujuan, sebagai berikut.

1. Terbentuknya Batasan dan hubungan jelas mengenai hak, kewajiban, tanggung jawab, dan kewenangan seluruh pihak dalam pelayanan publik.
2. Terciptanya sistem penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada peraturan perundang-undangan.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya pelayanan publik yang memiliki kepastian hukum dan perlindungan untuk masyarakat (Raharjo & Icuk, 2021).

Lech & Davis (1993) membagi 3 fungsi jenis pelayanan, yaitu:

- a) Public protection functions artinya pelayanan dalam kebutuhan utama manusia guna merespon suatu peristiwa yang sangat penting. Pelayanan ini diwujudkan untuk melindungi masyarakat sebagai bentuk pertolongan. Seperti terjadi kebakaran, proteksi dari polisi, menjaga kesehatan rakyat, serta membentuk standar produksi yang aman bagi masyarakat.
- b) Strategi infrastructure functions artinya pelayanan dari pemerintah untuk kebutuhan pelayanan transportasi, infrastruktur, pembuangan sampah, pelayanan yang menyangkut peningkatan ekonomis, dan pelayanan air bersih,

- c) Personal and local environmental functions artinya pelayanan sosial dan pelayanan lingkungan yang bersifat lokal seperti pendidikan, kesehatan, perumahan, dan pertamanan pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk (Permatasari, 2020).

Pelayanan publik memiliki asas-asas dalam penyelenggaraan, antara lain kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Pemerintah daerah memiliki kewajiban dalam membangun manajemen pelayanan publik sesuai dengan asas pelayanan publik yakni:

1. Pelaksanaan pelayanan,
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat,
3. Pengelolaan internal,
4. Pengelolaan informasi,
5. Penyuluhan kepada masyarakat,
6. Pelayanan konsultasi,
7. Pelayanan publik lainnya.

Pelaksana pelayanan publik disebut pejabat, pegawai, petugas, dan orang dalam sebuah organisasi. Sedangkan masyarakat adalah seluruh penduduk atau warga negara baik perseorangan atau kelompok yang

berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik (Raharjo & Icuk, 2021).

1.5.4. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi merupakan menghadirkan pandangan baru, jasa & barang baru, pelayanan baru, serta ide baru. Albury (dalam Suwarno 2008:10), menjelaskan bahwa inovasi adalah *new ideas that work*. Bentuk penciptaan dan pemanfaatan barang/jasa baru, proses baru, dan cara baru yang menghasilkan perbaikan yang berarti dalam hal efisiensi, efektivitas, maupun kualitas adalah inovasi yang sukses. Oleh karena itu, inovasi dimaknai sesuatu yang sangat luas yang berwujud ataupun sesuatu yang tidak berwujud (intangible) (Suwarno, 2008).

Inovasi lingkup publik bisa diartikan pelaksanaan tinjauan-tinjauan baru dalam implementasi, dicirikan dengan perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung relatif lama, dan berskala relatif awam sehingga pada proses pelaksanaannya dalam organisasi memiliki dampak cukup besar (Florence, 2014).

Kunci penyelenggaraan inovasi pelayanan publik dalam organisasi antara lain; (1) adanya permasalahan secara kompleks dan berkelanjutan pada pelayanan publik, adanya permasalahan ini organisasi dapat menciptakan inovasi agar permasalahan tersebut dapat ditangani, dan (2) inovasi dapat ditransfer/direplikasi adalah inovasi dapat menjadi referensi untuk dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik lainnya. Maka inovasi

tidak berjalan secara massif pada satu unit organisasi saja (Prabowo et al., 2022).

Proses penciptaan inovasi, mampu dilatar belakangi oleh berbagai situasi. Inovasi dalam pelayanan publik secara global hidup dalam bentuk inisiatif antara lain:

1. Kemitraan pada pelayanan publik, antara pemerintah dan pemerintah, pemerintah dengan CBO-NGO, dan pemerintah dengan sektor swasta.
2. Penerapan teknologi informasi guna komunikasi pelayanan publik.
3. Penyediaan dan penyusunan lembaga layanan yang jelas guna manambah efektifitas pelayanan (pendidikan, kesehatan, hukum atau keamanan masyarakat).
4. Memajukan proses peran atas sistem internal pemerintah yang lebih dahulu terbentuk di masyarakat. (Hutagalung & Hermawan, 2018).

Inovasi daerah diselenggarakan berdasarkan prinsip berikut, peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak menimbulkan konflik kepentingan, berorientasi pada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai kepatutan, dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya dan tidak untuk kepentingan privat (Raharjo & Icut, 2021).

Model pelayanan publik yang inovatif dalam kemajuannya perlu didukung oleh kondisi yang kondusif. Unit pelayanan yang kondusif perlu mendapatkan apresiasi sebagai sebuah pengakuan terhadap inovasi, namun

juga sebagai motivasi unit pelayanan lain untuk berinovasi dan memodifikasi. Dorongan ini dapat diperkuat dengan membangun budaya minimal satu inovasi dalam setiap tahunnya oleh kementerian/lembaga dan pemerintah daerah (Raharjo & Icut, 2021). Inovasi publik memiliki ruang lingkup antara lain.

1. Kompetisi inovasi pelayanan publik.
2. Dokumentasi, publikasi, dan diseminasi.
3. Transfer inovasi.
4. Peningkatan kapasitas.
5. Pembentukan, pemanfaatan, dan pengembangan jaringan melalui pemangku kepentingan (stakeholder).
6. Pelembagaan inovasi.
7. Pemantauan, evaluasi, dan tindak lanjut (Raharjo & Icut, 2021).

1.5.5. Difusi Inovasi

Komunikasi inovasi menjadi kebutuhan bagi kehidupan manusia, mulai dari perubahan dan perkembangan perilaku dalam menghadapi dan beradaptasi dalam kehidupan manusia. Tujuan komunikasi inovasi adalah terjadinya perubahan perilaku mengarah pada kualitas hidup yang lebih baik. Komunikasi inovasi dapat dilakukan dengan kemanfaatan dan kebaruaran guna kepentingan individu. Hasil dari komunikasi inovasi adalah terjadinya adopsi atau difusi inovasi. Difusi inovasi adalah deskripsi dari meluas dan menyebar dalam sistem sosial sebagai dampak terjadinya komunikasi inovasi (Sumardjo et al., 2019).

Dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pemerintah didorong untuk menjalankan fungsi dan tugasnya dengan lebih profesional, terpercaya, dan berkualitas dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, masing-masing organisasi pemerintahan diharapkan melakukan perbaikan birokrasi. Proses komunikasi dan penyebaran informasi inovasi mendorong kesuksesan reformasi birokrasi (Wibowo, 2019).

Penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi yang dilaksanakan dalam ruang lingkup organisasi pemerintah yakni proses penyebaran inovasi pada pelayanan administrasi kependudukan. Teori *Diffusion of Innovations* diperkenalkan oleh Everett M. Rogers pada tahun 1983. Teori difusi inovasi dibangun oleh Rogers menjadi teori yang menyebutkan bagaimana, mengapa, serta seberapa cepat pandangan baru dan teknologi menyebar melewati beragam budaya. Difusi merupakan proses perubahan yang dapat terjadi pada struktur dan fungsi sosial di masyarakat atau sistem sosial. Difusi inovasi secara teoritis menjadi pendukung aktor dalam mengambil keputusan dalam melaksanakan inovasi yakni dengan menyatukan pengaruh saling mengumbangkan mulai tingkat individu, kelompok, sistem yang memangkas keraguan dan memberikan perubahan kepada organisasi (Berger & Rollof, 2015).

Menurut David K. Berlo, proses difusi memiliki kemiripan dengan tipe komunikasi yaitu sumber, pesan, saluran, penerima, dan efek (SMCR) (Zenda, 2014). Namun, terdapat perbedaan antara difusi dan tipe komunikasi yakni difusi pesan yang diutarakan oleh sumber berbentuk inovasi dan proses

komunikasi bersumber dari semua bentuk pesan. Maka dapat dikatakan difusi sebagai bagian dari komunikasi.

Rogers (1983), menjelaskan difusi sebagai saluran tertentu mengkomunikasikan proses inovasi dalam kurun waktu tertentu kepada sistem sosial. Menurut Rogers dan Shoemaker (1987), proses difusi inovasi yang terdiri dari 4 hal yaitu:

- 1. Inovasi** (inspirasi, gagasan, atau produk baru) yang dinilai baru oleh individu. Kebaruan inovasi bersifat relative menurut pandangan individu yang menerimanya. Inovasi memiliki karakteristik yang berpengaruh pada adopter dalam menerima inovasi yaitu 1) relative advantage (keuntungan relatif) yaitu inovasi harus memberikan keuntungan dan manfaat bagi masyarakat dan organisasi. 2) Compatibility (kesesuaian) artinya inovasi memiliki sifat kesesuaian dengan inovasi yang digantinya dan dapat dilihat dari kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat. 3) Complexity (kerumitan), yakni dengan sifatnya inovasi yang baru, inovasi dapat dilihat dari mudah tidaknya diterima oleh adopter. 4) Triability (kemungkinan dicoba), yakni inovasi yang telah diuji dan terbukti mempunyai nilai atau keuntungan lebih untuk diterima dibandingkan dengan inovasi yang lama. 5) Observability (kemudahan untuk diamati) yakni dilihat dari segi bagaimana inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.
- 2. Saluran komunikasi** merupakan cara dalam mengekspresikan pesan-pesan inovasi berasal dari sumber kepada penerima. Saluran komunikasi dipilih dari pihak yang telah menguasai ide atau inovasi baru dengan

memperhatikan tujuan komunikasi inovasi dan audiens atau masyarakat sebagai pengguna inovasi.

Komunikasi memiliki tujuan memperkenalkan inovasi kepada publik agar tersebar luas. Saluran komunikasi dapat berlangsung secara lebih efisien, tepat, cepat dan yaitu menggunakan media massa. Jika tujuan komunikasi untuk perubahan sikap atau perilaku penerima secara personal, maka saluran komunikasi yang sesuai ialah saluran interpersonal.

- a. Komunikasi Interpersonal yaitu komunikasi antara organisasi dan masyarakat secara tatap muka, yang menimbulkan reaksi secara langsung.
- b. Media Massa yaitu ruang antar individu dalam berinteraksi satu sama lain melalui jaringan dan komunitas virtual dengan cara membentuk, bertukar, dan berbagi gagasan atau informasi.

3. Jangka waktu adalah proses keputusan inovasi mulai dari seseorang mempelajari inovasi sampai memutuskan untuk menolak atau menerima. Penetapan keputusan penerima inovasi sangat berhubungan dengan dimensi waktu. Pengguna (adopter) memiliki jangka waktu yang berbeda dalam mengadopsi sebuah inovasi. Dalam hal ini jangka waktu dapat dilihat dari waktu yang digunakan dalam proses pembuatan inovasi. Waktu diperkirakan mulai dari individu mengetahui adanya inovasi hingga individu menolak atau menerima inovasi (Sumardjo et al., 2019).

Rogers dan Shoemaker (1971) mengungkapkan teori keputusan dalam adopsi inovasi. Adopsi inovasi merupakan suatu proses penerimaan/penerapan inovasi oleh individu:

1. Tahap pengetahuan yaitu individu sadar akan pentingnya inovasi dan bagaimana inovasi berfungsi, individu mulai mengenal adanya inovasi, dan tertarik mencari informasi mengenai inovasi,
2. Tahap pengambilan keputusan yaitu individu memutuskan menerima atau menolak inovasi. Rogers (1971) menyatakan bahwa adopsi yang kemungkinan terjadi ada 2 yakni adopsi berlanjut dan adopsi tidak berlanjut. Pada tahap pengambilan keputusan ini kedudukan agen perubahan sangat penting, karena mendukung dan mendemonstrasikan proses inovasi kepada sistem sosial.
3. Tahap implementasi yaitu individu mulai melaksanakan apa yang telah diputuskan. Inovasi yang diterapkan menjadi jawaban dari masalah kebutuhan yang dihadapi organisasi. Pada penerapan, dilihat apakah terjadi permasalahan secara teknis. Agen perubahan berperan dalam memberikan bantuan teknis dan operasional.
4. Tahap konfirmasi yaitu individu melakukan konfirmasi dari keputusannya, namun tidak menutup kemungkinan individu untuk mengubah keputusannya untuk menolak atau menerima inovasi setelah melakukan evaluasi (Prabowo et al., 2022). Tahap penegasan tidak hanya sekadar memahami, namun juga melaksanakan inovasi yang telah dibentuk.

4. Sistem sosial merupakan kumpulan sub sistem yang terikat dalam kerjasama yang berbeda secara fungsional untuk mengatasi masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama. Proses difusi terjadi dalam suatu sistem sosial. Sistem sosial dapat dilihat dari struktur sosial, norma atau regulasi yang digunakan, dan anggota sistem sosial.

Rogers (1997), membagi anggota sistem sosial ke dalam kelompok-kelompok adopter (penerima inovasi) sesuai dengan tingkat kecepatan atau keinovatifannya dalam menerima inovasi (Sumardjo et al., 2019).

- a. Inovator (innovator) adalah orang yang sering melakukan percobaan dan berani dalam mengambil resiko.
- b. Pengguna awal atau pengadopsi dini (early adopter) yaitu orang-orang yang berpengaruh, tempat bagi lingkungannya memperoleh informasi, dan orang yang lebih maju dibandingkan dengan orang-orang di sekitarnya.
- c. Mayoritas awal (early majority) adalah pengadopsi yang berhati-hati, menerima suatu inovasi selangkah lebih dahulu dari orang lain, dan sering berinteraksi dengan sistem sosial namun bukan pemimpin utama.
- d. Mayoritas akhir (late majority) adalah orang yang ragu-ragu, alasan mengadopsi adalah kepentingan ekonomi atau meningkatnya jaringan kerja.

- e. Golongan kolot (*laggard*) adalah masyarakat yang bersifat tradisional atau kolot dan lapisan terakhir dalam menerima inovasi (Suciati, 2017).

1.5.6. Faktor-Faktor Pembentuk Proses Difusi Inovasi

Rogers (2003), menjelaskan faktor secara alami/aturan yang membentuk proses difusi inovasi:

1. Faktor *knowlegde of innovation and reinvention* adalah seberapa sadar organisasi terhadap sebuah inovasi. Faktor pengetahuan ini dipengaruhi karakteristik pegawai-pegawai dalam organisasi. Dalam faktor *knowlegde of innovation and reinvention* diamati melalui sub fenomena:
 - a. Ketersediaaan sumber daya manusia
 - b. Kualitas yang dimiliki oleh pegawai
 - c. Peran pegawai dalam difusi inovasi
2. Faktor *external accountability* yaitu seberapa jauh organisasi bertanggung jawab dengan lingkungannya dan strategi organisasi dalam keberlanjutan inovasi.
3. Faktor *organizational structure* yaitu struktur organisasi yang terdiri dari subsistem-subsistem (Ananda & Amirudin, 2017).

1.6. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan rujukan peneliti dalam melakukan penelitian. Penelitian terdahulu berbentuk ringkasan penelitian dari berbagai sumber penelitian yang relevan (Ridwan et al., 2021). Tujuan dari penelitian

terdahulu untuk melihat bangunan keilmuan dari pemasalahan yang diteliti dan menggambarkan perbedaan dalam penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Wibowo (2019) dalam penelitiannya berjudul “Proses Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti): Studi Kasus Pada Ditjen Perbendaharaan di D.I. Yogyakarta Tahun 2018” memberikan gambaran kepada peneliti mengenai berbagai macam saluran komunikasi dengan pendampingan sebagai kunci keberhasilan implementasi. Percepatan difusi didukung dengan sifat homophily antara agen perubahan dan adopter serta lingkungan eksternal dan internal yang mendukung. Pada proses adopsi, keuntungan dari sisi praktek dirasakan adopter lebih dominan ketimbang dari sisi keuntungan ekonomis. Keputusan inovasi bersifat otoritas karena cenderung dipengaruhi oleh peran pimpinan, tahap implementasi masih ditemui beberapa prosedur yang tidak sesuai.

Gartika Elisa Putri dan Sidiq Setyawan dalam penelitiannya berjudul “Difusi Inovasi Program Pajak E-Filing (Studi Deskriptif Kualitatif Dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi Program Pajak e-filing Kantor Radio Republik Indonesia di Surakarta)” Tahun 2017 memberikan gambaran bagi peneliti dari proses difusi sebagai adopter menggunakan saluran komunikasi interpersonal, untuk mensosialisasikan program e-filing bagi karyawan RRI lainnya. Membantu peneliti dalam menentukan proses adopsi inovasi melalui 5 tahap yaitu knowledge (tahap pengetahuan), persuasion (tahap persuasi),

decision (tahap pengambilan keputusan), implementation (tahap penerapan), dan confirmation (tahap pematapan).

Suriana (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Difusi Inovasi Dan Sistem Adopsi Program Siasy (Studi Aplikasi Siasy Pada Pelayanan Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Suska Riau)” dapat memberikan gambaran bagi peneliti mengenai program siasy berbasis online masih dalam tahap percobaan. Aplikasi ini ternyata terintegrasi dengan aplikasi iraise. Tentunya data base mahasiswa aplikasi iraise harus lengkap. Catatan penting untuk mahasiswa ialah harus segera mengupdate data di aplikasi iraise, sehingga pelayanan terbaik bias diberikan dengan adopsi atau pemanfaatan program aplikasi siasy ini.

Ulfatiyana dan Parwiyanto (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Difusi Inovasi Pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis di Kota Madiun” memberikan gambaran bagi peneliti bahwa proses difusi inovasi mencakup 4 elemen yang dikemukakan oleh Rogers pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) di Kota Madiun berjalan cukup baik dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

Sutopo dan Ayu Mutiara Annur dalam penelitiannya berjudul “Studi Difusi Dan Adopsi Inovasi Dalam Layanan “Mbela Wong Cilik” Unit Pelayanan Terpadu Penanggulangan Kemiskinan (Uptpk) Di Kabupaten Sragen Tahun 2018 memberikan gambaran bagi peneliti mengenai saluran komunikasi lainnya adalah komunikasi kelompok, dan media massa.

Membantu peneliti dalam menentukan kategori adopter, yakni: *innovators*, *early adopters*, *early majority*, *late majority*, dan *laggards*. Penelitian ini menjelaskan faktor yang memperlancar difusi yakni layanan UPTPK memenuhi kondisi ekonomi masyarakat miskin, perilaku komunikasi, karakteristik adopter terbuka dengan hal-hal baru dan peran opinion leader.

Sutisna, Muhaemin, dan Ramadhan (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Difusi Inovasi Aplikasi Siputeri dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Pemerintah Kabupaten Pandeglang” memberikan gambaran bagi peneliti yaitu difusi inovasi yang dilakukan Diskomsantik Kabupaten Pandeglang melalui peluncuran aplikasi SIPUTERI dianggap telah memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi publik. Hanya dengan mengunduh satu aplikasi sudah dapat mengakses beragam informasi publik melalui aplikasi-aplikasi yang ada di setiap organisasi perangkat daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pandeglang yang selama ini tak terintegrasi.

Gumilar (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep” memberikan gambaran bagi peneliti yaitu inovasi tipologi, PATEN di Kabupaten Kota Sumenep tergolong dalam jasa desain inovasi, inovasi proses, inovasi metode, inovasi strategi/kebijakan, dan inovasi sistem. Faktor kritis dari pengembangan PATEN di Kabupaten Kota Sumenep adalah kepemimpinan yang mendukung inovasi, budaya pembangunan yang mendukung inovasi, pengembangan pengetahuan dan keterampilan karyawan,

pengembangan kerja tim, orientasi dengan kinerja yang terukur, dan pengembangan jaringan inovasi.

Purwadi, dkk (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik di China: Suatu Pembelajaran bagi Pemerintah dalam Peningkatan Layanan Publik di Indonesia” memberikan gambaran bagi peneliti bahwa praktik inovasi pada pelayanan publik yang berhasil dilakukan oleh Pemerintah China dapat diadopsi oleh Pemerintah Indonesia dengan menyesuaikan poin-poin penting dalam penerapan inovasi pelayanan publik di Indonesia. Penting bahwa Pemerintah Indonesia harus mencari cara alternatif untuk menemukan model yang tepat untuk menerapkan praktik terbaik inovasi pelayanan publik yang diadopsi dari China.

Mardiyanti (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Difusi Inovasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan “SAMSAT ON THE SPOT”) di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang)” difusi inovasi layanan “Samsat on The Spot” berjalan kurang baik. Saluran komunikasi yang digunakan adalah saluran interpersonal dan media massa serta tahapan proses keputusan inovasi yaitu tahap pengetahuan, tahap persuasi, tahap keputusan, tahap implementasi, dan tahap konfirmasi. Untuk faktor yang mempengaruhi difusi inovasi layanan “Samsat on The Spot” yaitu faktor individu cukup mempengaruhi difusi inovasi layanan “Samsat on The Spot”, faktor budaya seperti kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dan tidak adanya resiko wajib pajak mendapatkan pada layanan “Samsat on The Spot”, dan sumber informasi terpercaya berasal dari sosialisasi petugas “Rujak Limpung”,

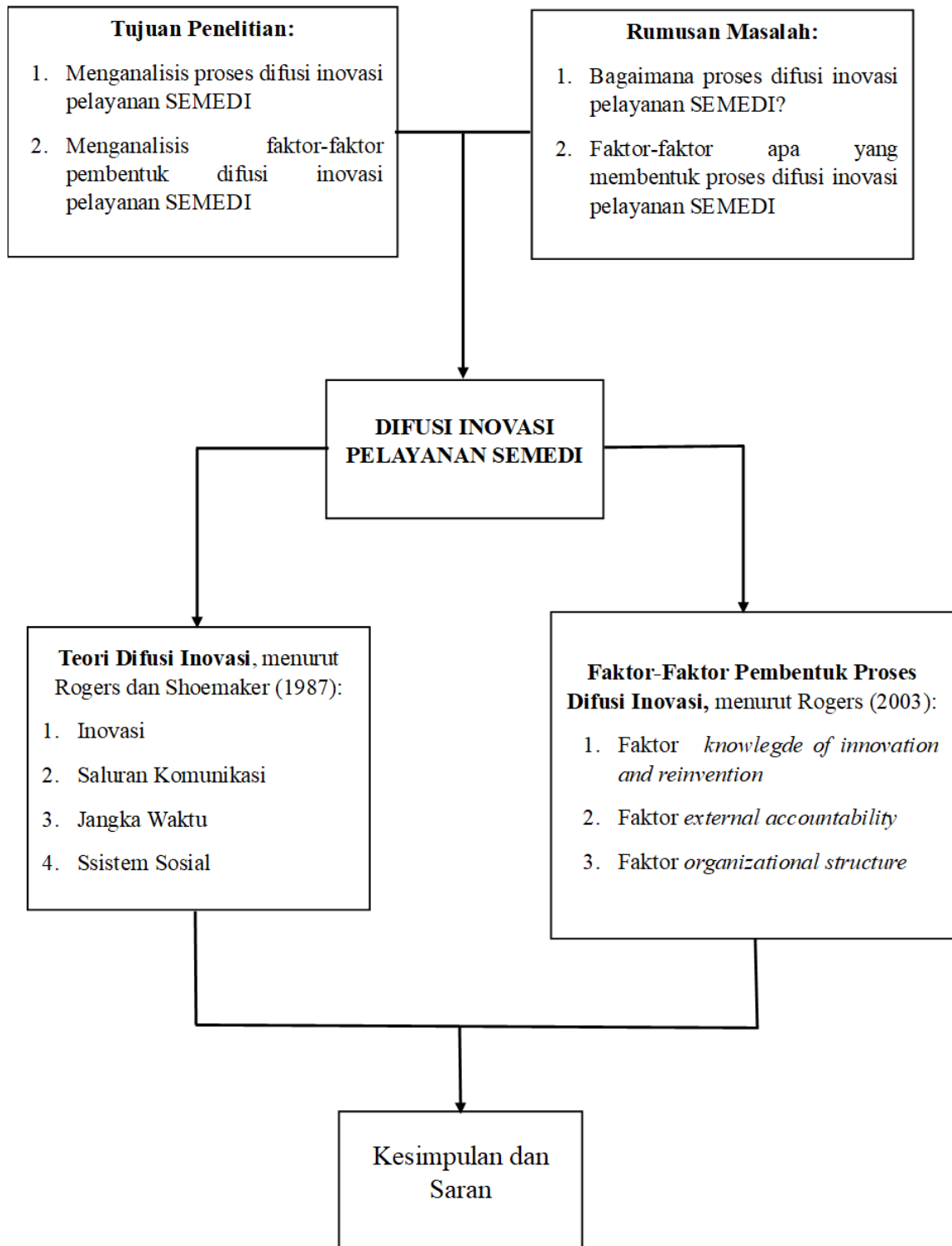
spanduk, dan media elektronik (surat kabar elektronik dan radio). Ditemukan faktor lain yang mempengaruhi seperti faktor internal petugas dan faktor lingkungan.

Hadi, Indiyarti, dan Miharja (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Proses Difusi Inovasi Dan Keputusan Inovasi Sistem Informasi Desa: Studi Kasus Di Kabupaten Lombok Timur” memberikan gambaran bagi peneliti bahwa difusi inovasi dan keputusan inovasi SID berlangsung relatif cepat. Itu karakteristik SID sesuai kebutuhan, lebih disukai, dan mendukung penemuan kembali. Komunikasi saluran menggunakan saluran komunikasi massa, komunikasi kelompok, dan interpersonal komunikasi, dimana komunikasi menggunakan media sosial. Proses difusi terjadi relative cepat karena adanya kelompok belajar SID sebagai sistem sosial yang mendukung;

2) Bagus praktik pembelajaran dari pengelolaan SID adalah tumbuhnya inisiatif dari bawah untuk mengembangkan SID, adanya forum SID dan kelompok belajar SID, serta upaya berkelanjutan untuk mendukungnya peningkatan pelayanan dasar (pendidikan, kesehatan, dan administrasi kependudukan).

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya dilihat dari objek yang diteliti adalah inovasi dan metode pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya dari lokus penelitian dan fokus penelitian pada keberhasilan pelaksanaan inovasi SEMEDI yang dianalisis dari difusi inovasi.

1.7. Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 1. 2 Kerangka Pikir Penelitian

Sumber: Diolah oleh peneliti (2023)

1.8. Operasionalisasi Konsep

Inovasi pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen adalah inovasi percepatan proses pelayanan untuk semua pengurusan administrasi dinyatakan lengkap dan benar. Penelitian ini akan menganalisis difusi inovasi pelayanan SEMEDI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen dengan menggunakan dua fenomena penelitian yaitu:

1.8.1. Proses Difusi Inovasi

Difusi inovasi merupakan cara penyampaian ide-ide baru dan teknologi ke dalam sistem sosial. Dalam menganalisis proses difusi inovasi Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen diamati melalui fenomena sebagai berikut:

1. Inovasi

Inovasi diamati melalui karakteristik inovasi:

- a. Keunggulan relative (relative advantage)
- b. Kesesuaian (compatibility)
- c. Kerumitan (complexity)
- d. Kemampuan diujicoba (triability)
- e. Kemampuan diamati (observability)

2. Saluran Komunikasi

Dalam saluran komunikasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen diamati melalui sub fenomena:

- a. Komunikasi Interpersonal yaitu komunikasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen dengan organisasi secara tatap muka, yang memungkinkan respon secara langsung.
 - b. Media Massa yaitu memperkenalkan inovasi SEMEDI kepada khalayak umum dan tersebar luas dengan saluran komunikasi yang lebihcepat, tepat, dan efisien melalui media massa.
3. Jangka Waktu
- Proses adopsi sebuah inovasi melalui tahap mensosialisasikan inovasi SEMEDI berkaitan dengan penggunaan aplikasi teknologi. Jangka waktu difusi inovasi SEMEDI diamati melalui sub fenomena sebagai berikut:
- a. Waktu yang digunakan dalam proses pembuatan inovasi.
 - b. Cepat dan lambatnya pegawai dalam menerima atau menolak inovasi.
4. Sistem Sosial dalam Difusi Inovasi
- Dalam sistem sosial sesuai dengan kecepatan dalam menerima inovasi, diamati melalui pola dan perilaku dalam menerima inovasi:
- a. Inovator (innovator).
 - b. Pengguna awal atau pengadopsi dini (early adopter).
 - c. Mayoritas awal (early majority).
 - d. Mayoritas akhir (late majority).
 - e. Golongan kolot (laggard).

1.8.2. Faktor-Faktor Pembentuk Proses Difusi Inovasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi proses difusi inovasi secara alami/aturan:

1. Faktor *knowlegde of innovation and reinvention*, dapat diamati melalui sub fenomena sebagai berikut:
 - a. Ketersediaaan sumber daya pegawai
 - b. Kualitas yang dimiliki oleh pegawai
 - c. Peran pegawai dalam difusi inovasi
2. Faktor *external accountability* yaitu strategi organisasi dan cara kerja pegawai dalam bertanggung jawab pada lingkungannya dan menjaga keberlanjutan inovasi.
3. Faktor *organizational structure* yaitu struktur organisasi.

1.9. Argumen Penelitian

Penelitian ini didasarkan pada keingintahuan peneliti terkait analisis difusi inovasi pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. Inovasi pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen yang berhasil lolos pada TOP 20 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2020, kemudian ditunjuk oleh pemerintah pusat menjadi proyek percontohan nasional. Dalam praktiknya inovasi SEMEDI terdiri dari beberapa inovasi PANDU ONLINE (Pelayanan Kependudukan Terpadu Online) 2017, TERPANA DOA (Tertib

Penyimpanan Dokumen Akta) 2017, SI ANTON (Sistem Antrian Online) 2020, PELANDUK POS (Pelayanan Antar Jemput Dokumen Adminduk Melalui Pos), dan Pelita (Pelaporan Kematian Langsung Terbit Akta) 2021.

Dengan keberhasilan inovasi tersebut, penulis berargumen bahwa inovasi pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen berhasil karena proses difusi inovasi berjalan dengan baik. Maka, memunculkan pertanyaan, **bagaimana proses difusi inovasi dan faktor-faktor apa saja yang membentuk proses difusi inovasi pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen?** Dari pertanyaan yang menjadi rumusan masalah penelitian tersebut diharapkan dapat menjawab permasalahan mengenai analisis difusi pada inovasi pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen.

1.10. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi untuk dilakukan investigasi pada data yang telah didapatkan dilapangan. Metode penelitian memberikan gambaran susunan penelitian yang meliputi langkah-langkah yang harus ditempuh, sumber data, waktu penelitian dan langkah untuk memperoleh data yang selanjutnya akan diolah dan dianalisis.

1.10.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini dipilih karena menampilkan data faktual, akurat, dan sistematis dari fakta-fakta yang ada di lapangan. Penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara keseluruhan. Penelitian kualitatif diwujudkan dalam deskripsi berupa bentuk kata-kata dan bahasa (Sutisna et al., 2022).

Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis difusi inovasi dan faktor-faktor pembentuk difusi inovasi pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen.

1.10.2. Situs Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen yang bertempat di Jalan Diponegoro No.08, Magero, Sragen Tengah, Kecamatan Sragen, Kabupaten Sragen, Provinsi Jawa Tengah.

1.10.3. Subjek Penelitian

Informan atau subjek penelitian dipilih melalui purposive. Teknik purposive dipilih karena teknik ini dapat mengambil informan berdasarkan pertimbangan tertentu diantara banyaknya informan. Informan penelitian dipilih dengan penilaian bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang relevan dan lengkap terkait dengan masalah penelitian.

Informan kunci yaitu Mantan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang secara langsung membentuk, melaksanakan kegiatan di pelayanan umum, dan memiliki pengetahuan tentang bidang pelayanan umum. Informan pendukung yaitu kepala dinas, kepala bidang, dan pegawai pelayanan yang melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen.

Tabel 1.3 Profil Informan

No.	Informan
1.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen
2.	Mantan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen
3.	Sekretaris Dinas
4.	Kepala Sub Bagian Umum Kepegawaian
5.	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
6.	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
7.	Pegawai pelayanan

Sumber: Diolah oleh peneliti (2023)

1.10.4. Jenis data

Jenis data yang diamati adalah jenis data kualitatif yang dicatat dan diklasifikasi menurut tempat dan waktu yang melatarbelakangi peristiwa.

1.10.5. Sumber Data

Penelitian bersumber dari 2 data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data didapatkan secara langsung oleh peneliti dari objek penelitian sebagai sumber pertama. Data primer diperoleh melalui proses wawancara dengan informan kunci dan informan pendukung

di Disdukcapil Kabupaten Sragen untuk memperoleh jawaban dari informan yang nyata dan sesuai pokok penelitian.

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Data sekunder diperoleh dari berbagai literatur, antara lain buku, hasil penelitian, dokumen resmi, dan bentuk laporan.

Tabel 1. 4 Sumber Data

Data Primer	Data hasil wawancara langsung
Data Sekunder	<ul style="list-style-type: none"> • Buku Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Sragen 2018 • Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen Tentang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Sehari Mesti Dadi (SEMEDI) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen • Proposal KIPP inovasi SEMEDI • Dokumentasi wawancara

Sumber: Diolah oleh peneliti (2023)

1.10.6. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara semi terstruktur. Sugiyono (2017) mendefinisikan wawancara terstruktur sebagai metode wawancara yang dapat terapkan peneliti dan sudah mempersiapkan instrumen penelitian berbentuk daftar pertanyaan tertulis. Wawancara bertujuan mendapatkan data yang valid dari informan secara langsung. Wawancara dilaksanakan dengan mendatangi langsung informan penelitian secara langsung, fleksibel, dan menanyakan secara detail pokok permasalahan penelitian.

Wawancara semi terstruktur dalam penelitian ini menggunakan jenis instrument pertanyaan terbuka. Pertanyaan terbuka yakni pertanyaan tidak membatasi informan dalam menjawab pertanyaan penelitian. Maka pertanyaan terbuka memberikan informan kebebasan dalam menjawab dan mengungkapkan pengetahuan, pengalaman, dan pendapatnya. Pedoman wawancara dengan menetapkan permasalahan dan berbagai pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan kunci dan informan pendukung.

2. Dokumentasi

Dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data dengan hasil catatan-catatan penting dari permasalahan penelitian. Dokumentasi menghasilkan data yang komplet, sah, dan berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Dokumentasi bertujuan untuk mendapatkan foto, data, & catatan lapangan seperti regulasi-regulasi yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen.

3. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari berbagai dokumen yang berguna sebagai pelengkap penelitian. Studi dokumen dapat dibentuk dengan penyederhanaan data agar lebih mudah dibaca oleh peneliti dan dikembangkan untuk mendapatkan makna dan maksud dari hasil penelitian.

1.10.7. Analisis dan Interpretasi Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data model interaktif. Model interaktif ini membentuk analisis data kualitatif yang berlangsung interaktif dan intens hingga tuntas sehingga data jenuh. Berikut 4 tahap dalam proses analisis data yang dilaksanakan:

a) Pengumpulan Data

Pengumpulan data yakni pengambilan data. Data yang diambil dari segala sesuatu yang dilihat, diamati, dan didengar.

b) Reduksi Data

Data dari lapangan memiliki jumlah yang cukup banyak, oleh karena itu perlu kategorikan secara rinci dan teliti. Analisis data dilakukan melalui reduksi data. Mereduksi artinya meringkas, menggolongkan, memusatkan pada hal-hal pokok, dan memangkas hal yang tidak digunakan. Maka, data hasil reduksi akan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data dengan memberikan gambaran yang jelas.

c) Penyajian Data (data display)

Data hasil reduksi selanjutnya di susun dan dinyatakan ke dalam bentuk teks yang bersifat deskriptif. Penyajian data artinya menyusun sekumpulan informasi pada bentuk kutipan wawancara dan analisis hasil wawancara yang praktis dipahami. Penyajian data yang praktis dipahami ialah cara utama untuk menganalisis data kualitatif yang valid.

d) Pengambilan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang disampaikan bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang ditemukan diawal didukung bukti-bukti valid dan konsisten pada saat di lapangan guna mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dihasilkan artinya kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan yang kredibel dapat digunakan untuk menemukan temuan baru yang belum ada sebelumnya. Temuan bisa dapat berupa gambaran atau deskripsi suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga menjadi jelas setelah diteliti.

1.10.8. Kualitas Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi dilakukan dengan memeriksa kebenaran informasi atau data yang didapatkan peneliti dari berbagai sudut pandang informan untuk mengurangi bias yang terjadi saat pengumpulan dan analisis data. Triangulasi memiliki manfaat meningkatkan kepercayaan penelitian, membentuk gaya baru dalam mempelajari fenomena, mengungkapkan fenomena unik, dan memberikan pengetahuan yang lebih jelas tentang masalah. Selain itu, triangulasi juga memiliki kelemahan yakni memakan waktu. Mengumpulkan beragam data membutuhkan perencanaan yang matang dan organisasi sumber belum tentu selalu tersedia.

Teknik triangulasi yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan cara mencari kebenaran informasi melalui berbagai sumber data yakni wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil wawancara lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda. Masing-masing sumber data tersebut akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (insights) yang berbeda pula terkait fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan berbeda akan menghasilkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran yang dapat dipercaya.