

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik ialah aspek yang sangat luas dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, dan menjadi kebutuhan tiap individu dalam kehidupan modern ini. Secara sederhana pelayanan publik adalah layanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat meliputi barang atau jasa publik. Tugas dari pemerintah adalah memberi pelayanan guna memenuhi keperluan masyarakat, dalam konteks ini, pemerintah harus bertindak sebagai “pelayan rakyat” bukan untuk kepentingan dirinya sendiri atau menerima layanan dari rakyat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan, Pelayanan Publik merujuk pada setiap tindakan pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan ketentuan hukum yang berlaku. Atas dasar keputusan ini pula ditegaskan bahwa layanan publik terbagi dalam 3 klasifikasi yaitu :

1. Layanan Administratif : jenis layanan yang bertujuan untuk menghasilkan dokumen resmi yang diperlukan masyarakat, seperti status kewarganegaraan, pembuatan KTP, akta kelahiran/kematian, pembuatan IMB, STNK dll.
2. Layanan Barang : layanan yang menghasilkan barang umum, seperti listrik, air, telepon, dll.
3. Layanan Jasa : jenis layanan yang menyediakan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, pos, dll.

Upaya meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan public adalah faktor

krusial dalam mendorong perkembangan administrasi pemerintah di Indonesia. Sebagai “pelayan negara dan masyarakat” pemerintah bertanggung jawab untuk mengimplementasikan perubahan dan peningkatan dalam layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai konsumen pelayanan tersebut. Peraturan Menteri PANRB No. 7 Tahun 2021 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian atau Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah menetapkan bahwa upaya mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan tersebut dapat dicapai melalui inovasi bidang pelayanan publik. Digitalisasi merupakan upaya guna meningkatkan kinerja yang lebih optimal dan hasil yang lebih efisien birokrasi dalam memberikan pelayanan publik dengan mengurangi waktu dan biaya tinggi. Digitalisasi juga membantu dalam mempercepat pengambilan keputusan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta meminimalisasi kesalahan manusia dalam pelayanan publik. Dengan digitalisasi, birokrasi dapat memanfaatkan data yang telah tersimpan dalam sistem secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan publik.

Surat keputusan dari Peraturan Menteri PANRB Nomor 7 Tahun 2021, menjelaskan pelayanan administrasi kependudukan adalah salah satu jenis pelayanan publik yang harus ditingkatkan kinerjanya dan harus diprioritaskan di Indonesia. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan layanan publik yang sangat penting, karena terkait dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Menurut undang-undang Nomor 24 Tahun 2013, yang diubah dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, pasal 1

mengatakan sebagai berikut :

“Administrasi Kependudukan merupakan serangkaian tindakan untuk mengatur dan Menyusun dokumen serta informasi Kependudukan melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, manajemen data administrasi kependudukan dan pemanfaatan informasinya untuk layanan publik dan proyek lain.”

Pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan menjadi persoalan utama dialami oleh hampir setiap daerah di Indonesia. Berikut paparan jumlah laporan yang diterima dari masyarakat berdasarkan topik laporan (Ombudsman RI, 2022):

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan**

No	Substansi & Pokok Permasalahan	Jumlah Laporan	Presentase (%)
1.	Administrasi Kependudukan	631	37%
2.	Agraria	476	28%
3.	Kepegawaian	270	16%
4.	Kepolisian	168	10%
5.	Pedesaan	157	9%

Sumber : Ombudsman RI, 2022.

Berdasarkan data Tabel 1.1 diketahui bahwa jumlah laporan terkait administrasi kependudukan menduduki peringkat tertinggi sebesar 37 % yaitu sebanyak 631 laporan. Disusul laporan terkait agraria sebesar 28% yaitu sebanyak 476 laporan ,kepegawaian sebesar 16% yaitu sebanyak 270 laporan, kepolisian sebesar 10% yaitu sebanyak 168 laporan dan yang terakhir pedesaan sebesar 9% yaitu sebanyak 157 laporan. Persoalan ini dapat menjadi perhatian utama bagi pemerintah baik tingkat pusat maupun daerah dituntut melakukan perbaikan layanan publik terutama dalam hal administrasi kependudukan.

Berbagai faktor baik lokal maupun global, bersama dengan perbedaan kapabilitas dalam menerapkan kebijakan administrasi kependudukan, saat ini mempengaruhi variasi dalam kualitas layanan administrasi kependudukan di berbagai instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indonesia. Dari berbagai daerah di Indonesia, provinsi Jawa Tengah masuk dalam laporan terbanyak Ombudsman RI tahun 2022 .

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Wilayah Terlapor Terbanyak**

No	Provinsi	Jumlah Laporan	Presentase (%)
1.	Jawa Timur	28	25%
<b>2.</b>	<b>Jawa Tengah</b>	<b>26</b>	<b>24%</b>
3.	Jawa Barat	21	19%
4.	Sulawesi Selatan	18	16%
5.	Sumatera Utara	17	15%

Sumber : Ombudsman RI tahun 2022.

Pada Tabel 1.2 Provinsi dengan jumlah wilayah terlapor terbanyak yaitu Jawa Timur sebesar 25% yaitu sebanyak 28 laporan. Provinsi Jawa Tengah menduduki posisi kedua dimana terdapat 24% atau sebanyak 26 laporan. Posisi ke tiga diduduki oleh provinsi Jawa Barat sebesar 19% yaitu sebanyak 21 laporan, posisi keempat diduduki Sulawesi Selatan sebesar 16% yaitu sebanyak 18 laporan dan posisi yang terakhir diduduki provinsi Sumatera Utara sebesar 15% yaitu sebanyak 17 laporan. Administrasi kependudukan berkaitan dengan hajat hidup tiap warga negara, mulai dari kelahiran hingga kematian. Bagian dari layanan administrasi kependudukan mencakup pembuatan akta pencatatan sipil (akta kelahiran, akta kematian, dan akta pernikahan) serta KTP. Karena pentingnya urusan

administrasi kependudukan,pemerintah diharapkan dapat memberikan layanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Untuk mencapai hal ini,pemerintah telah menerapkan berbagai kebijakan,program dan kegiatan.

Tatanan global masa kini, terjadi peningkatan kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Tuntutan inimenjadi hal yang harus dihadapi oleh pemerintah Ketika mereka berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan layanan publik. Pada era ini pula masyarakat menuntut pemerintah untuk melakukan pembaharuan. Pembaharuan ini merupakan Langkah inovatif yang baru dalam meningkatkan pelayanan public,dengan tujuan menciptakan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas bagi masyarakat. Diharapkan bahwa hal ini akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhan mereka terutama terkait dengan layanan publik. Upaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri mulai menciptakan Langkah inovatif dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pembaharuan ini diawali dengan mengeluarkan Kebijakan Percepatan penerapan pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) dengan inovasi sebagai berikut :

**Tabel 1.3**  
**Pembaharuan Pelayanan Administrasi Kependudukan**

No	Bentuk Inovasi	Keterangan
1.	Program D'SIGN ( <i>Dukcapil's Signature Electronic</i> )	Dengan diperkenalkannya Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Penggunaan Formulir dan Buku dalam Administrasi Kependudukan, segala dokumen kependudukan, kecuali KTP elektronik dan KIA, akan dipindahkan ke penggunaan kertas HVS 80 gr berwarna putih. Ini berarti masyarakat kini memiliki kesempatan untuk mencetak sendiri dokumen

		kependudukan mereka sesuai dengan standar kertas yang telah ditetapkan, menggunakan data yang mereka terima melalui email. Dengan demikian, mereka tidak perlu lagi mengunjungi kantor Disdukcapil untuk mendapatkan dokumen tersebut.
2.	Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).	Dengan adanya mesin ADM ini, warga memiliki kesempatan untuk mencetak dokumen kependudukan mereka sesuai keinginan, tanpa harus bergantung pada pihak lain. Melalui ADM, mereka dapat melakukan pencetakan dokumen kependudukan secara mandiri. Inovasi ini diciptakan untuk memastikan bahwa proses pencetakan dokumen menjadi lebih cepat, praktis, tanpa biaya, dan dengan standar yang sama untuk semua tanpa membeda-bedakan.
3.	Layanan Online	Layanan online yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses dan memproses dokumen kependudukan secara elektronik. Dengan tersedianya layanan online ini, masyarakat dapat lebih mudah dan efisien mengakses berbagai layanan kependudukan, menghemat waktu dan biaya, serta mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Sumber : diolah oleh penulis (2023)

Inovasi tersebut masih menimbulkan masalah yang yaitu beban pelayanan yang terus bertambah tidak sebanding dengan anggaran yang ada. Salah satu hal yang membutuhkan anggaran besar adalah pengadaan blanko KTP elektronik. Dikutip dari laman <https://disdukcapil.tegalkab.go.id> yang diakses tanggal 29 November 2023, Prof. Zudan Arif Fakrulloh, Direktur Jenderal Dukcapil Kemendagri menegaskan bahwa pergeseran KTP-El fisik ke KTP-El digital akan mengurangi biaya pengadaan blanko sehingga diperkirakan dapat menghemat 50 sampai 100 miliar per tahun. Karena kemajuan teknologi informasi, setiap orang sekarang memiliki Identitas Kependudukan Digital (IKD). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blanko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta

Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital telah diundangkan pada 13 April 2022. Peraturan ini bertujuan untuk menanggapi perkembangan kebutuhan akan layanan administrasi kependudukan yang didukung sistem digital, salah satunya adalah Identitas Kependudukan Digital (IKD). Peraturan ini menggugurkan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 2 ayat (2) dari Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 mengenai Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional. Sebagai penggantinya, telah dikeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 38 Tahun 2009 yang mengatur tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional, yang telah mengalami perubahan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2011.

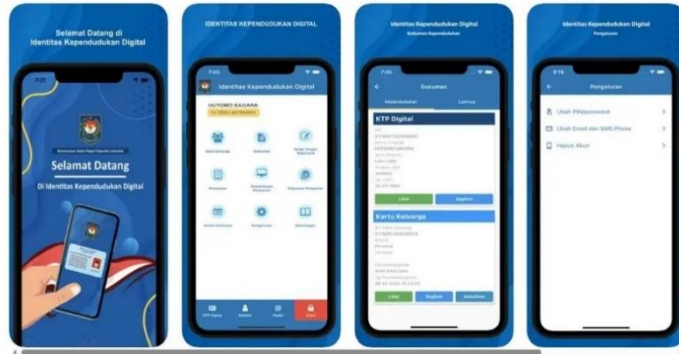
Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah sebuah inovasi yang dinantikan oleh masyarakat karena berpotensi membawa perubahan positif. Dengan populasi penduduk yang besar, kebutuhan akan dokumen administrasi kependudukan meningkat. Salah satu aspek penting dalam administrasi kependudukan adalah pembuatan KTP. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerima permohonan warga terkait pembuatan KTP-el baru, penggantian yang hilang atau rusak, serta perubahan data. Namun, permintaan akan KTP-el terus meningkat seiring berjalannya waktu, yang akhirnya mengakibatkan ketersediaan blanko KTP-el menjadi terbatas. Hal ini mendorong munculnya sebuah inovasi baru untuk mengatasi permasalahan tersebut, yaitu Identitas Kependudukan Digital (IKD). Melalui inovasi ini, KTP-el yang awalnya dalam

bentuk fisik akan digantikan oleh KTP dalam format digital yang terintegrasi dengan perangkat *smartphone*. Adanya Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini, masyarakat tidak lagi perlu mencetak KTP elektronik secara fisik, hanya dengan IKD sudah bisa digunakan secara legal dan semestinya.

Kabupaten Boyolali, terletak di Provinsi Jawa Tengah, telah diakui sebagai salah satu dari 99 Kabupaten terbaik di Indonesia dalam kategori inovasi layanan publik pada tahun 2021. Berdasarkan indeks inovasi ini menjadi pendorong Kabupaten Boyolali untuk melakukan inovasi pelayanan publik secara terus menerus salah satunya dalam administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Disdukcapil Kabupaten Boyolali ialah pelaksana pemerintah yang memiliki wewenang dalam mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali sudah mulai melakukan pengembangan inovasi pelayanan publik. Salah satu pengembangan yang dilakukan yaitu meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan melalui inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Perkembangan teknologi menjadi bagian dari gaya hidup manusia modern. Sebagian besar aktivitas kini bisa dilakukan melalui *smartphone* yang selalu kita bawa setiap hari. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali perlu memenuhi kebutuhan akan data kependudukan dengan membuat Identitas Kependudukan Digital (IKD) agar dapat diakses melalui *smartphone*.



**Gambar 1.1**  
**Tampilan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital**



Sumber : Google Playstore

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2022 menjelaskan bahwa Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan informasi elektronik yang dipakai untuk menggambarkan catatan kependudukan dan informasi balikan dalam aplikasi digital melalui perangkat elektronik yang menampilkan rincian pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Identitas Kependudukan Digital (IKD) memiliki tujuan yang telah termuat dalam Pasal 14 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, yaitu untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi terkait digitalisasi data penduduk, meningkatkan utilitas digitalisasi kependudukan bagi penduduk, memfasilitasi dan mempercepat transaksi layanan publik atau swasta secara digital, dan menjamin keabsahan kepemilikan identitas penduduk melalui proses otentikasi guna mencegah manipulasi dan kebocoran data. Dengan menggunakan Identitas Kependudukan Digital (IKD), individu tidak lagi perlu menyimpan kartu identitas fisik mereka. Mereka hanya perlu menampilkan kode QR yang terdapat dalam aplikasi IKD untuk keperluan administratif. Setiap kode QR yang dihasilkan selalu berubah dan hanya valid selama 90 detik, meningkatkan tingkat

keamanan. Aplikasi IKD dapat diunduh langsung oleh masyarakat melalui PlayStore untuk perangkat smartphone Android maupun iOS. Identitas Kependudukan Digital (IKD) mencakup dokumen lain yang dapat diakses secara otomatis, seperti kartu vaksin Covid-19, nomor pokok wajib pajak (NPWP), informasi kepemilikan kendaraan, informasi dari BKN (Badan Kepegawaian Nasional), BPJS, Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), dan Daftar Pemilih Tetap tahun 2024. Adapun keuntungan dari inovasi Identitas Kependudukan Digital adalah peningkatan kesadaran di kalangan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan serta peningkatan jumlah orang yang memiliki dokumen kependudukan.

Pengetahuan masyarakat tentang aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sangat penting untuk memastikan bahwa masyarakat menerima inovasi ini dengan baik dan memiliki potensi untuk membantu organisasi yang menangani administrasi kependudukan dalam melakukan tugasnya. Agar inovasi dapat tersebar luas, masyarakat perlu diinformasikan tentang keberadaan inovasi tersebut. Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah menjadi program nasional dimana perlu kontribusi berbagai lembaga daerah. Inovasi ini harus disosialisasikan secara merata ke seluruh masyarakat, bahkan ke Tingkat paling rendah. Tujuan dari sosialisasi ini adalah untuk mengenalkan mekanisme aktivasi IKD sebagai pengganti KTP yang dapat diakses secara online oleh masyarakat. Fakta menyebutkan bahwa sosialisasi terkait inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) belum mencapai tingkat optimal sepenuhnya, masih ada sebagian masyarakat di Kabupaten Boyolali yang tidak memahami tujuan dan manfaat dari

adopsi inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai sarana transformasi kartu fisik KTP elektronik. Karena banyaknya informasi yang diberikan oleh layanan, kebijakan tentang perlunya aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebelum mencetak KTP masih membingungkan masyarakat.

**Tabel 1.4**  
**Jumlah Kepemilikan KTP Elektronik**

No	Kecamatan	Jumlah Kepemilikan KTP elektronik	Presentase (%)
1.	Selo	15.724	2%
2.	Ampel	25.185	3%
3.	Cepogo	42.263	6%
4.	Musuk	24.992	3%
5.	Boyolali	55.501	74%
6.	Mojosongo	45.355	6%
7.	Teras	37.648	5%
8.	Sawit	19.899	3%
9.	Banyudono	40.198	5%
10.	Sambi	34.044	5%
11.	Ngemplak	66.072	9%
12.	Nogosari	49.023	7%
13.	Simo	37.005	5%
14.	Karanggede	34.327	5%
15.	Klego	27.639	4%
16.	Andong	47.248	6%
17.	Kemusu	22.118	3%
18.	Wonosegoro	27.144	4%
19.	Juwangi	22.193	3%
20.	Gladagsari	31.928	4%
21.	Tamansari	23.452	3%
22.	Wonosamodro	23.614	3%

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Boyolali,2023.

Tabel 1.4 jumlah kepemilikan KTP Elektronik sebanyak 752.572 orang.

Dari jumlah perekaman KTP Elektronik tersebut capaian aktivasi IKD baru mencapai 2,96 % atau sekitar 22.276 orang. Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri menargetkan cakupan kepemilikan IKD sebesar 25 persen dari jumlah pemilik KTP elektronik di wilayah tersebut pada tahun 2023. Berdasarkan data di atas target cakupan kepemilikan IKD di Kabupaten Boyolali seharusnya sekitar 188.143 orang. Hal ini membuktikan bahwa pengetahuan Masyarakat terkait IKD ini masih tergolong rendah.

**Tabel 1.5**

**Jumlah Capaian Identitas Kependudukan Digital (IKD) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah**

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Perekaman	Jumlah IKD	Capaian	Kategori
1.	Kota Magelang	99.081	18.298	18.47%	Tinggi
2.	Temanggung	613.854	83.121	13.54%	Sedang
3.	Kota Surakarta	448.059	46.289	10.33%	Sedang
4.	Wonogiri	835.825	48.440	5.80%	Rendah
5.	Purworejo	618.744	35.849	5.79%	Rendah
6.	Kota Salatiga	147.878	7.786	5.27%	Rendah
7.	Kebumen	1.074.209	48.692	4.53%	Sangat Rendah
8.	Kendal	815.658	36.851	4.52%	Sangat Rendah
9.	Semarang	805.801	35.869	4.45%	Sangat Rendah
10.	Batang	620.995	25.702	4.14%	Sangat Rendah
11.	Pati	1.047.329	35.907	3.43%	Sangat Rendah
12.	Sukoharjo	687.553	22.626	3.29%	Sangat Rendah
13.	Banyumas	1.397.886	45.410	3.25%	Sangat Rendah
14.	Wonosobo	694.664	22.270	3.21%	Sangat Rendah
15.	Magelang	1.005.267	30.037	2.99%	Sangat Rendah

16.	Jepara	928.591	27.694	2.98%	Sangat Rendah
<b>17.</b>	<b>Boyolali</b>	<b>823.948</b>	<b>24.347</b>	<b>2.96%</b>	<b>Sangat Rendah</b>
18.	Purbalingga	772.116	22.866	2.96%	Sangat Rendah
19.	Kota Semarang	1.249.381	36.865	2.95%	Sangat Rendah
20.	Klaten	985.890	25.627	2.60%	Sangat Rendah
21.	Kudus	640.403	16.652	2.60%	Sangat Rendah
22.	Pemalang	1.148.698	28.719	2.50%	Sangat Rendah
23.	Demak	904.590	19.196	2.12%	Sangat Rendah
24.	Grobogan	1.124.065	23.559	2.10%	Sangat Rendah
25.	Karanganyar	709.758	14.234	2.01%	Sangat Rendah
26.	Kota Pekalongan	226.939	4.490	1.98%	Sangat Rendah
27.	Cilacap	1.530.354	29.668	1.94%	Sangat Rendah
28.	Banjarnegara	786.720	14.399	1.83%	Sangat Rendah
29.	Sragen	760.375	11.696	1.54%	Sangat Rendah
30.	Kota Tegal	210.711	3.156	1.50%	Sangat Rendah
31.	Tegal	1.246.826	17.660	1.42%	Sangat Rendah
32.	Pekalongan	736.406	8.908	1.21%	Sangat Rendah
33.	Brebes	1.500.735	17.450	1.16%	Sangat Rendah
34.	Rembang	496.541	5.343	1.08%	Sangat Rendah
35.	Blora	706.358	7.387	1.05%	Sangat Rendah

Sumber : Dispermadesdukcapil Jateng,2023.

Tabel 1.5 menunjukkan bahwa Kota Magelang menempati urutan pertama dengan capaian IKD tertinggi sebesar 18.47%, sedangkan Kabupaten

Blora menempati urutan 35 dengan capaian IKD terendah sebesar 1.05%. Dengan capaian IKD yang sekarang Kabupaten Boyolali menempati urutan 17 di wilayah Jawa Tengah dimana masuk ke dalam kategori sangat rendah. Kabupaten Boyolali berkerja keras untuk memberikan inovasi untuk melayani masyarakat di segala sektor baik kesehatan, pendidikan, ekonomi, administrasi kependudukan dan lain sebagainya. Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 002.6-5848 tentang Indeks Inovasi Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota tahun 2021 Kabupaten Boyolali dengan skor 48,99 mendapatkan predikat sebagai Kabupaten Inovatif. Berdasarkan inovasi ini mendorong Kabupaten Boyolali untuk melakukan inovasi pelayanan public secara terus menerus salah satunya pada administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Namun kenyataannya dalam pelaksanaan inovasi di Kabupaten Boyolali khususnya pelaksanaan aktivasi IKD dirasa belum berjalan dengan baik karena jumlah capaian inovasi IKD Kabupaten Boyolali baru sebesar 2,96%, masih terpaut jauh dari target yang telah ditentukan dari Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri yaitu sebesar 25%. Capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali mulanya hanya dilakukan di instansi pemerintah namun hingga saat ini perekaman sudah menyasar masyarakat umum. Diakui, minat masyarakat mendapatkan IKD ini masih minim hal ini disebabkan karena pengurusan administrasi di instansi-instansi kebanyakan masih harus menyertakan KTP Fisik.

Pemerintah berharap sekitar 50 juta penduduk Indonesia akan mengaktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada tahun ini. Namun,

tidak jelas apakah Identitas Kependudukan Digital (IKD) akan menjadi keharusan bagi seluruh orang. Untuk memenuhi kebutuhan orang-orang yang tidak memiliki smartphone, Disdukcapil menawarkan dua sistem pelayanan administrasi kependudukan yaitu digital dan manual. Untuk orang-orang yang tidak memiliki ponsel/smartphone yang mendukung IKD sistem manual akan mencetak KTP secara fisik. Dalam jangka Panjang penerbitan IKD diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk secara sukarela beralih ke layanan digital (Putri & Reviandani, 2023).

Dalam proses berkembangnya suatu inovasi pasti di dalamnya terdapat proses penyebaran dari inovasi tersebut. Proses tersebut sering disebut dengan difusi inovasi. Difusi inovasi adalah proses dimana inovasi diperkenalkan atau disebarkan melalui berbagai saluran kepada individu-individu dalam suatu kelompok sosial selama periode waktu tertentu (Rogers,2003). Proses ini sangat penting karena inovasi merupakan kunci untuk mencapai kemajuan dan perkembangan dalam berbagai bidang. Difusi inovasi oleh masyarakat atau kelompok tertentu dapat memberikan manfaat besar bagi penggunanya, seperti peningkatan efisiensi, peningkatan kualitas hidup, dan peningkatan produktivitas. Selain itu, difusi inovasi juga dapat membantu dalam meningkatkan mutu layanan publik serta kesejahteraan masyarakat.

Kajian terkait difusi inovasi dewasa ini bukan merupakan hal baru yang dilakukan. Beberapa penelitian sebelumnya yang mengkaji tentang difusi inovasi. Studi yang dilakukan Wibowo (2019) menemukan fenomena bahwa dalam mengelola keuangan di KPP Sleman membutuhkan aplikasi SAKTI dengan

melakukan difusi inovasi kepada para pegawai. Sementara penelitian Simanjuntak (2022) menemukan bahwa difusi inovasi dinilai memudahkan dalam proses adopsi inovasi desain batik semanggi yang dianggap baru oleh ibu-ibu rusun Marunda.

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini menunjukkan bahwa ide-ide baru telah menyebar ke masyarakat. Komunikasi antara masyarakat dan antar masyarakat menyebabkan digitalisasi administrasi kependudukan masuk ke dalam struktur sosial. Komunikasi memegang peran krusial dalam mendorong perubahan sosial khususnya dalam pelayanan publik. Keberadaan aplikasi ini seharusnya menjadi jawaban yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan layanan publik bagi penduduk Kabupaten Boyolali. Kenyataannya masih perlu dilakukan sosialisasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini kepada masyarakat karena masih banyak masyarakat yang belum menyadari keberadaan aplikasi IKD yang telah ada sejak sekitar satu tahun yang lalu. Sosialisasi terkait aplikasi ini hanya dilakukan pada awal peluncuran saja, sehingga membuat tidak seluruh masyarakat Kabupaten Boyolali mengenal aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini.

Disdukcapil Kabupaten Boyolali berupaya mengarahkan Masyarakat untuk mengaktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dimana aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Sebagai pengguna aplikasi IKD, masyarakat akan dihadapkan pada pilihan apakah mereka menyukai atau tidak menyukai inovasi tersebut. Kemudian mereka akan membuat Keputusan apakah akan menerima atau menolak inovasi tersebut, terutama dalam konteks jangka waktu. Hal ini



terlihat dari sikap masyarakat dalam memberikan ulasan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) seperti yang diberikan oleh Berandal Elit pada tanggal 31 Juni 2023 di Google Playstore sebagai berikut :

“kualitas dokumen buram (resolusi rendah),tidak ada opsi download/cetak,sering gagal menampilkan menu yang dipilih,sering terjadi kesalahan (error) saat memilih menu,lalu aplikasi restart sendiri, kegunaan dari aplikasi yang belum bisa diterima oleh semua pihak yang mensyaratkan dokumen,missal masih meminta menunjukkan KTP fisik,fotokopi KTP dsb. Hal ini mirip e-KTP yang masih difotokopy,karena tidak ditegaskan penggunaan sesuai fungsinya oleh pemerintah.”

Sedangkan menurut pendapat San Pical pada tanggal 12 September 2023 di App Store sebagai berikut :

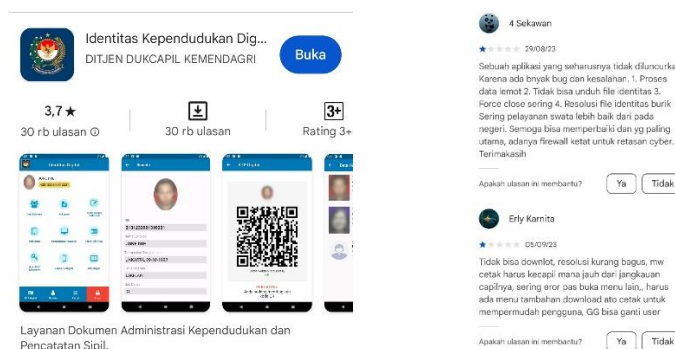
“ini kan aplikasi pemerintah,harusnya kualitasnya Bintang 5. Masa mau buka KTP aja loadingnya lama dan tiba tiba ada keterangan eror. Dukumen lain seperti BPJS,NPWP,Kartu Pemilih dan lainnya sebentar ada,abis tu hilang ga bisa diakses. Serahkan pengelolaan aplikasi ini pada orang yang professional.”

Dari pendapat di atas menjelaskan bahwa masih banyak masyarakat yang sulit memahami inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Kerumitan akan penggunaan aplikasi IKD dapat menyebabkan banyak aduan yang timbul, mengakibatkan penolakan suatu inovasi. Adanya ulasan yang kurang baik dapat mempengaruhi proses difusi inovasi,dimana akan menurunkan minat atau keinginan masyarakat untuk mengadopsi inovasi tersebut. Ulasan yang kurang baik dapat menciptakan persepsi negatif terhadap inovasi tersebut,yang akan menghambat proses adopsi inovasi IKD. Selain itu, ulasan yang kurang baik juga dapat mempengaruhi saluran komunikasi sehingga pesan – pesan inovasi tidak tersampaikan baik kepada masyarakat.

Kepuasan muncul sebagai hasil dari penilaian kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Indikator untuk mengukur kepuasan

dapat dilakukan melalui penilaian masyarakat secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diterima. Penilaian kepuasan pelayanan publik dapat dilihat melalui rating dan ulasan. Rating dan ulasan merupakan hasil respon masyarakat sebagai pengguna layanan. Rating aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat dilihat di data sebagai berikut :

**Gambar 1.2**  
**Rating Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)**



Sumber : Google Playstore

Dari Gambar 1.2 di atas menunjukkan bahwa aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) memiliki rating Bintang satu yang cukup banyak sehingga mengakibatkan rating sebesar 3,7 dari 5. Sekitar 30 ribu orang telah memberikan feedback tentang penggunaan inovasi IKD, namun lebih dari setengahnya memberikan feedback yang kurang positif. Hal ini terlihat bahwa kualitas layanan melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih dirasa kurang baik dan dapat diduga penyebarluasan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan terlihat dari ulasan yang diterima.

Adanya masalah tersebut, penting untuk menganalisis terkait bagaimana

proses dimana pesan yang disampaikan dari sumber kepada penerima terkait inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sehingga dapat dikategorikan berhasil atau belum berhasil. Pesan tentang inovasi haruslah mudah dipahami oleh masyarakat agar mereka benar-benar mengadopsi inovasi tersebut seperti yang diinginkan. Dari latar belakang yang telah dijelaskan, maka fokus penelitian akan difokuskan pada pertanyaan berikut ini : **“Bagaimana Proses Difusi Inovasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Administrasi Kependudukan di Kabupaten Boyolali?”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

- a. Belum optimalnya capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) baru mencapai 2,96 % atau sekitar 22.276 orang warga Boyolali. Namun menurut Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri menargetkan cakupan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebesar 25% dari jumlah pemilik KTP elektronik di daerah.
- b. Pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) tergolong rendah.
- c. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) berjalan tidak semestinya seperti aplikasi sering mengalami eror serta terdapat beberapa fitur yang sering hilang.
- d. Belum optimalnya aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang ditunjukkan dari rendahnya rating di aplikasi pengunduhan baik *Google Store* dan *App Store* serta banyaknya ulasan negatif yang diberikan.

- e. Belum jelasnya proses inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai inovasi yang diharapkan oleh masyarakat.

### **1.3 Rumusan Masalah**

- a. Bagaimana proses difusi inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali?.
- b. Apa yang menjadi hambatan dalam proses difusi inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali?.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

- a. Menganalisis proses difusi inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali.
- b. Menganalisis hambatan dalam proses difusi inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1. Secara Teoritis**

Berbagai elemen dalam studi ini dapat digunakan untuk memperluas pengetahuan dan pemahaman, terutama dalam bidang administrasi publik terkait beberapa objek kajian yang dikaji pada penelitian ini seperti pelayanan publik, administrasi kependudukan, inovasi terutama terkait dengan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Lebih lanjut, peneliti juga berharap bahwa studi ini dapat dijadikan sebagai sumber rujukan tambahan mengenai penelitian - penelitian selanjutnya yang menyangkut topik terkait difusi inovasi.

#### **2. Secara Praktis**

a. Bagi Peneliti

Studi ini dapat digunakan sebagai media dalam memberikan informasi kepada publik mengenai inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali. Studi ini juga dimanfaatkan untuk memperluas wawasan peneliti mengenai peristiwa yang sedang yang berlangsung saat ini.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini bisa digunakan sebagai acuan untuk memberikan masukan bagi instansi terkait khususnya Disdukcapil Kabupaten Boyolali selaku penanggungjawab dari Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam rangka untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih baik lagi kedepannya.

c. Bagi Masyarakat

Harapannya penelitian ini akan memberikan pemahaman lebih mendalam tentang bagaimana proses difusi inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Boyolali.

## **1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis**

### **1.6.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah rujukan dalam melakukan penelitian. Penulis mengidentifikasi penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penulisan difusi inovasi melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital

(IKD) di Kabupaten Boyolali. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan bahan rujukan karena memiliki topik yang serupa dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Penelitian dilakukan oleh Imam Tri Wibowo dalam artikelnya membahas Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti). Metode penelitian deskriptif kualitatif dilakukan dengan metode studi kasus. Studi ini menemukan bahwa proses difusi inovasi sudah berjalan baik. Proses difusi inovasi dalam program sakti meliputi : Inovasi Sakti dianggap sebagai suatu sistem alternatif yang dinantikan kehadirannya dalam pengaturan keuangan. Saluran komunikasi yang digunakan berupa media cetak maupun online. Jangka waktu yang digunakan berupa tahap persiapan, sosialisasi dan implementasi. Dalam artikel ini dijelaskan kelompok kelompok adopter.

Penelitian ditulis oleh Melvin Bonardo Simanjuntak dan Elke Alexandrina yang membahas terkait Difusi Inovasi Pemberdayaan Ibu Rumah Tangga Rusun Marunda Dalam Memproduksi Kain Batik Semanggi. Metode penelitian deskriptif kualitatif dilakukan dengan metode wawancara dan FGD. Studi ini menemukan proses difusi inovasi berjalan dengan baik serta proses adopsi inovasi terjadi sangat cepat. Inovasi dalam desain batik semanggi telah diakui oleh ibu-ibu yang tinggal di rusun Marunda sebagai sesuatu yang baru dan menarik. Komunikasi untuk menyampaikan inovasi ini dilakukan secara langsung melalui tatap muka, tanpa melibatkan media massa. Proses pengambilan keputusan berlangsung

cepat, dimulai dari saat pengenalan Chitra Subyakto pada akhir tahun 2016 hingga realisasi kain batik semanggi dan pameran pada bulan April 2017. Melalui inovasi ini, ibu-ibu yang sebelumnya tidak memiliki pekerjaan di rusun Marunda diberdayakan untuk mendapatkan penghasilan tambahan, mendorong kemajuan komunitas mereka sendiri, dan meningkatkan kualitas hidup mereka secara keseluruhan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ainur Rochmaniah dan Ainun Jariyah mengenai Difusi Inovasi “Program Desa Melangkah” Di Desa Kenongo Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Metode yang digunakan deskriptif kualitatif. Studi ini menunjukkan bahwa 3 agen perubahan memimpin program desa melangkah. Saluran komunikasi di Desa Kenongo mencakup dua jenis, yakni formal dan informal. Komunikasi formal terjadi dalam pertemuan rutin antara kepala desa dan warga di awal bulan, sementara komunikasi informal terjadi di warung kopi antara warga desa. Selain itu, media massa seperti Jawa Pos juga menjadi saluran komunikasi. Masyarakat Desa Kenongo telah mengetahui tentang Program Desa Melangkah sejak diluncurkan, dan sistem sosial mereka menjalin hubungan dengan tiga agen perubahan pembangunan desa: pemerintah kabupaten Sidoarjo, Universitas Muhammadiyah Sukoharjo, dan Jawa Pos.

Penelitian juga dilakukan oleh Zukhrufi Syasdawita dan Rizqi Bachtiar mengenai Difusi Inovasi Aplikasi Pengaduan Online Masyarakat APEKESAH Kota Batam Tahun 2020. Metode yang digunakan deskriptif kualitatif. Studi ini menemukan bahwa Inovasi apekesah merupakan

aplikasi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan pada pemerintah. Jangka waktu : terdapat perbedaan waktu dari setiap masyarakat kota batam dalam menerima inovasi pengaduan online apekesah. Anggota sistem sosial : Innovator : Ketua Organisasi Forum Ilmiah Remaja (FIR) Kota Batam, Pelopor : admin apekesah (Febi dan Areza MP), Pengikut dini :agus Wibowo dan mbak indri, Pengikut akhir : puput yuniarto, leni marlina, Penolak : agustian. Saluran komunikasi : saluran pribadi (interpersonal) yang dilakukan secara langsung oleh admin OPD. selain itu juga menggunakan saluran media massa melalui surat kabar, radio, televisi. Penyebaran juga dilakukan melalui media internet berupa website resmi kota batam (<https://batam.go.id>).

Penelitian dilakukan oleh Rio Nanda Pratama mengenai Difusi Inovasi Program Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) di Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian ini menemukan bahwa program ETLE sesuai dengan tujuan polri, yakni menyediakan layanan yang efisien dan berbasis teknologi informasi kepada masyarakat. Saluran komunikasi : komunikasi antarpribadi (sosialisasi langsung innovator dan masyarakat), komunikasi media massa (pemasangan spanduk, membagikan brosur dan leaflet) dan media sosial (melalui website <https://www.ettle-riau.info/>, Instagram, twitter serta facebook). Jangka waktu yang diperlukan untuk merencanakan dan melaksanakan program ETLE di Kota Pekanbaru adalah 5 bulan, sehingga keterlambatan dalam adopsi program tersebut oleh Ditlantas Polda Riau



dapat dianggap relatif lebih lambat. Dalam konteks sistem sosial, pelaku informasi dapat dikelompokkan menjadi agen pembaharu dan penerima inovasi.

Penelitian dilakukan oleh Rany Safitri, Asmawi dan Ernita Arif mengenai Difusi Inovasi Program Pemerintah: Studi Komunikasi Pembangunan Pada Kelompok Wanita Tani Anugrah Kabupaten Padang Pariaman. Metode yang digunakan deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi deskriptif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Proses difusi terjadi dengan cara menyebarkan informasi melalui berbagai saluran komunikasi seperti surat-menyurat, interaksi langsung, pertemuan kelompok, dan media massa. Program-program pemerintah yang dilaksanakan memiliki durasi yang relatif singkat, berkisar antara 2 minggu hingga 1 bulan, namun memiliki dampak yang menguntungkan bagi sistem sosial dan lingkungan sekitar.

Penelitian juga dilakukan oleh Felicia Debora Idama, Ambar Nurul Ansari dan Mahaningrum Winindyasari mengenai *Diffusion of Innovation: The Hologram Shape of President Jokowi's Appearance at Smart Citizen Day 2019 Event*. Metode yang digunakan menggunakan deskriptif kualitatif. Studi ini menemukan program hologram tidak hanya untuk memamerkan teknologi saja, tetapi hanya efektif untuk merasakan kemunculan Presiden Joko Widodo karena keterbatasan waktu dan aktivitas yang dimilikinya. Saluran komunikasi : penerbit online dan cetak, media sosial, radio, televisi dan sebagainya. Jangka waktu : Waktu untuk proses

difusi inovasi diterapkan secara bertahap. Sistem sosial yang menjadi sasaran para inovator utamanya adalah kaum milenial yang hadir dalam acara tersebut, seperti begitu juga dengan audiens lainnya. Untuk profil peserta bervariasi karena mereka datang dengan rutinitas, pekerjaan atau bahkan pendidikan yang berbeda. Jika dilihat dari segi pekerjaan, khalayaknya terdiri dari; pengusaha, digital enthusiast, layanan publik, mahasiswa, dan sebagainya.

Penelitian dilakukan oleh Veronica Gabriella dan Lisa Esti Puji Hartanti mengenai *Analysis Of Strategy And Implementation Diffusion Of Innovation Of Qlue Application Technology In Jakarta Smart City*. Metode yang digunakan deskriptif kualitatif dengan wawancara, observasi dan kajian pustaka. Studi ini menemukan bahwa Difusi inovasi dari Qlue perlu ditingkatkan pada tahap pengetahuan dan persuasi hingga masyarakat DKI Jakarta mengetahui dampak penggunaan Qlue bagi kehidupan sehari-hari.

Berbeda dengan penelitian diatas, penelitian dilakukan oleh Debi Devia dan Siti Aisyah mengenai Difusi Inovasi Kesehatan Masyarakat Melalui Program Jamban Arum (Antar Ke Rumah) Di Kecamatan Simpangkatis Kabupaten Bangka Tengah. Metode yang digunakan menggunakan deskriptif kualitatif dengan deskriptif induktif. Penelitian menunjukkan bahwa implementasi inovasi belum mencapai tingkat yang diharapkan. Ini disebabkan oleh fakta bahwa meskipun Program Jamban Arum telah disosialisasikan dan dikenal oleh masyarakat, namun belum terjadi penerimaan dan adopsi yang signifikan terhadap program tersebut.

Penelitian juga dilakukan oleh A. Yudo Tri Artanto dan Adhi Dharma Suriyanto mengenai Difusi Inovasi Dan Adopsi Aplikasi “Peduli Lindungi” Calon Penumpang KRL Di Stasiun Klaten. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif dilakukan dengan wawancara dan studi pustaka. Penelitian ini mencatat bahwa tidak ada hambatan yang berarti dalam proses penyebaran dan penerimaan aplikasi Peduli Lindungi oleh calon penumpang KRL di stasiun Klaten, Purwosari, dan Solo Balapan. Namun, fokus studi ini hanya terbatas pada proses penyebaran yang melibatkan sistem sosial, di mana responden dibagi ke dalam kelompok penerima inovasi sesuai dengan tingkat kecenderungan inovatif mereka.

Penelitian yang telah dipaparkan merupakan penelitian yang memiliki fokus kajian terkait difusi inovasi. Penelitian terkait dengan proses difusi inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali, sejauh ini belum dilakukan penelitiannya. Baik melalui artikel, jurnal, skripsi, maupun thesis. Beberapa jurnal yang telah dipaparkan memiliki kesamaan tema yang berkaitan dengan difusi inovasi namun berbeda fokus pada sektor analisis. Dalam penelitian terdahulu tersebut juga tidak ditemukan unit yang sama yang berkaitan dengan administrasi kependudukan.

Kajian terkait difusi inovasi memiliki berbagai variasi metode penelitian. Penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu dengan metode deskriptif kualitatif guna memberikan gambaran objektif terkait fenomena yang diteliti. Dalam kajian terkait difusi inovasi beberapa penelitian banyak

memakai teori difusi inovasi menurut Everett M. Rogers dengan beragam versi yang berbeda. Peneliti akan menggunakan teori difusi inovasi Everett M. Rogers yang dijabarkan berupa tahap pengetahuan, tahap persuasi, tahap pengambilan keputusan, tahap implementasi, dan tahap konfirmasi. Konsep ini digunakan untuk menjelaskan proses penyebaran inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Disdukcapil Kabupaten Boyolali serta mengetahui hambatan yang dihadapi dalam penyebaran inovasi tersebut.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya dilihat dari lokus penelitian dan fokus penelitian pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital yang dianalisis dari difusi inovasi. Hasil penelitian terdahulu menjelaskan analisis difusi inovasi yang dilihat dari beberapa elemen yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu dan sistem sosial. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti dengan melihat proses difusi inovasi sampai ke masyarakat secara lebih detail dan melihat hambatan yang terjadi dalam proses difusi inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

**Tabel 1.6**

**Penelitian Terdahulu**

<b>NO</b>	<b>NAMA PENELITI -TAHUN</b>	<b>TUJUAN PENELITIAN</b>	<b>LANDASAN TEORI</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b>
1.	Imam Tri Wibowo-2019.	Mengetahui bagaimana proses difusi inovasi program SAKTI.	Teori Difusi Inovasi Rogers (2003)	Kualitatif	Temuan studi menunjukkan bahwa efektivitas SAKTI dalam mengelola keuangan di KPP Sleman tergantung pada beragam saluran komunikasi yang digunakan untuk menyebarkan informasi, serta pendampingan yang diberikan, yang merupakan faktor kunci dalam kesuksesan penerapan tersebut.
2.	Melvin Bonardo Simanjuntak dan Elke Alexandrina-2022.	Mengetahui bagaimana proses difusi inovasi pemberdayaan ibu rumah tangga Rusun Marunda dalam memproduksi Kain Batik Semanggi.	Teori Difusi Inovasi Rogers (1995)	Kualitatif	Difusi inovasi di Rusunawa Marunda melibatkan penggunaan penggunaan desain Batik Semanggi oleh Chitra Subyakto melalui merek Mata Terlihat. Inovasi ini cepat diterima

					oleh penghuni Rusun Marunda. Proses difusi inovasi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi cenderung bersifat unidireksional, dengan Chitra sebagai pemberi informasi dan arahan utama.
3.	A. Yudo Tri Artanto dan Adhi Dharma Suriyanto-2021.	Mengetahui Proses Difusi Inovasi Aplikasi PeduliLindungi Penumpang Kereta Rel Listrik (KRL) di Stasiun Klaten, Purwosari, dan Solo.	Teori Difusi Inovasi Rogers (1962)	Kualitatif	Pengenalan dan penerimaan aplikasi PeduliLindungi oleh calon penumpang KRL di stasiun Klaten, Purwosari, dan Solo Balapan berlangsung tanpa hambatan yang berarti dalam proses penyebaran inovasi.
4.	Debi Devia dan Siti Aisyah-2020.	Mengetahui difusi inovasi kesehatan masyarakat melalui Jamban Arum. Program (pengiriman ke rumah) di Kecamatan Simpangkatis	Teori Difusi Inovasi Rogers (1983)	Kualitatif	Penyebaran inovasi dalam bidang kesehatan masyarakat melalui program Jamban Arum (Pengiriman ke Rumah) di Kecamatan

		Kabupaten Bangka Tengah			Simpangkatis masih terhambat dan belum mendapat respon yang signifikan.
5.	Ainur Rochmania h dan Ainun Jariyah- 2018.	Mendeskripsikan difusi inovasi Program Desa Melangkah Di Desa Kenongo Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo.	Teori Difusi Inovasi Rogers (1995)	Kualitatif	Pengedaran informasi mengenai Program Desa Melangkah dilaksanakan oleh tokoh- tokoh masyarakat yang berpengaruh dengan maksud untuk mendorong keterlibatan masyarakat melalui empat aspek proses pengedaran, termasuk ide baru, sarana komunikasi, durasi waktu, dan kerangka sosial.
6.	Zukhrufi Syasdawita dan Rizqi Bachtiar- 2022.	Mengetahui bagaimana difusi inovasi aplikasi apekesah pada masyarakat Kota Batam.	Teori Difusi Inovasi Rogers	Kualitatif	Aplikasi apekesah belum sepenuhnya memenuhi semua aspek indikator difusi inovasi, terutama dalam hal kerumitan. Selain itu, terdapat perbedaan dalam waktu

					yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Batam untuk mengadopsi aplikasi apekesah, yang dipengaruhi oleh tipe anggota sosial dan cara komunikasi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi Kota Batam, baik melalui media massa maupun interaksi langsung.
7.	Rio Nanda Pratom-2022.	Mengetahui bagaimana proses difusi inovasi yang dilakukan oleh Ditlantas Polda Riau.	Teori Difusi Inovasi Rogers	Kualitatif	Penyebaran inovasi untuk program ETLT telah dilakukan, namun belum mencapai tingkat optimal sehingga program tersebut belum berjalan dengan sepenuhnya efektif.
8.	Rany Safitri, Asmawi dan Ernita Arif-2019.	Mengetahui difusi inovasi program pemerintah pada kelompok Wanita tani anugrah di	Teori Difusi Inovasi Rogers	Kualitatif	Difusi terjadi ketika informasi disebarkan melalui berbagai saluran



		Nagari Sungai Buluh Selatan Kecamatan Batang Anai Kabupaten Padang Pariaman.			komunikasi seperti korespondensi, komunikasi langsung, pertemuan kelompok, dan media massa. Program pemerintah memiliki durasi pelaksanaan singkat, sekitar 2 minggu hingga 1 bulan, namun memberikan dampak positif pada sistem sosial dan lingkungan sekitar.
9.	Felicia Debora Idama, Ambar Nurul Ansari dan Mahaningrum Winindyasari-2020.	Mengetahui Difusi Inovasi Bentuk Hologram Penampilan Presiden Jokowi di Ajang Smart Citizen Day 2019.	Teori Difusi Inovasi Rogers	Kualitatif	Proses difusi inovasi berhasil dilakukan melalui saluran komunikasi melalui media cetak maupun media sosial dimana sistem sosial yang dituju adalah kaum milenial maupun pengusaha, digital enthusiast, layanan publik, mahasiswa, dan sebagainya.
10.	Veronica Gabriella	Menganalisis strategi dan	Teori Difusi Inovasi	Kualitatif	Difusi inovasi dari Qlue perlu

	dan Lisa Esti Puji Hartanti- 2019.	implementasi difusi inovasi yang dilakukan PT. Qlue Performa Indonesia.	Rogers (1983)		ditingkatkan pada tahap pengetahuan dan persuasi hingga masyarakat DKI Jakarta mengetahui dampak penggunaan Qlue bagi kehidupan sehari-hari.
--	---	--	------------------	--	--

Sumber : Diolah dan dianalisis dari berbagai Artikel Jurnal oleh Peneliti, Tahun

2023.

## 1.6.2 Administrasi Publik

### a. Konsep Administrasi Publik

Konsep Administrasi Publik yang dikemukakan oleh Chandler dan Plano (dalam Keban, 2014:3), merupakan suatu proses koordinasi dimana anggota dan sumberdaya dikelola dengan efektif guna membuat, menerapkan, dan menjelaskan kebijakan. Menurut Henry (dalam Pasolong, 2019:9), administrasi publik merupakan campuran antara praktik dan teori guna meningkatkan pengetahuan pemerintah terkait rakyat yang diperintahnya dan mengoptimalkan suatu kebijakan khususnya terkait kebijakan publik agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sedangkan Henry (dalam Nurfauziah, 2020) berpendapat bahwa Administrasi publik merupakan kombinasi yang kompleks antara konsep dan implementasi yang bertujuan untuk memperdalam pemahaman tentang bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat yang diatur, serta untuk mendorong kebijakan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Menurut Syafiie, (2016: 24) poin-poin Administrasi Publik diantaranya adalah:

- 1) Administrasi Publik ialah kolaborasi yang terjadi di dalam struktur pemerintahan.

- 2) Administrasi Publik ialah hubungan timbal balik antara ketiga cabang pemerintahan yaitu eksekutif, legislatif, dan yudikatif.
- 3) Administrasi Publik memiliki peran penting dalam pembentukan kebijakan pemerintah, sehingga sering juga disebut sebagai bagian dari proses politik.

Menurut beberapa pakar yang dirangkum oleh penulis, administrasi publik dapat dijelaskan sebagai suatu kerjasama antara berbagai pihak, termasuk pemerintah, sektor swasta, dan pemangku kepentingan lainnya, yang bertujuan untuk mengatasi tantangan dan permasalahan yang semakin rumit di dalam masyarakat.

#### b. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Perlu diingat bahwa lingkup administrasi publik sangat luas dan dapat berubah ubah tergantung pada perubahan kebutuhan atau dinamika masalah. Seperti yang disampaikan oleh Chandler dan Plano (dalam Keban 2014) bahwa Tindakan yang harus diambil oleh pemerintah atau administrasi publik semakin kompleks seiring dengan kompleksitas masalah manusia. Buku teks yang ditulis oleh Nicholas Henry (dalam Keban 2014) memberikan sejumlah ruang lingkup yang bisa diamati dari faktor-faktor selain kemajuan dalam bidang administrasi publik itu sendiri berikut:

1. Organisasi publik : cakupannya terkait dengan model-model dan praktik birokrasi.
2. Manajemen publik : cakupan berkaitan dengan sistem dan ilmu manajemen, anggaran publik, manajemen sumber daya manusia, dan evaluasi program dan produktivitas.
3. Implementasi : cakupan mencakup privatisasi, administrasi antar pemerintahan, etika birokrasi, dan cara kebijakan publik diterapkan.

### **1.6.3 Paradigma Administrasi Publik**

Administrasi publik dianggap sebagai ilmu yang terus mengalami kemajuan dan perbaikan seiring waktu, sejalan dengan kebutuhan dan tantangan yang ada. Menurut Kuhn (dalam Syafiie 2016 :26), Paradigma adalah perspektif, nilai-nilai, metode, prinsip dasar, dan prosedur yang digunakan oleh komunitas ilmiah dalam mengatasi masalah pada situasi dan kondisi tertentu. Nicholas Henry (dalam Syafiie 2016 :27), berpendapat bahwa paradigma administrasi publik telah berubah. Para ahli yang terlibat dalam perdebatan mengenai paradigma tersebut, umumnya menyepakati beberapa paradigma yang telah terjadi pergeserannya sebagai berikut :

1. Paradigma 1 : Dikotomi Politik dan Administrasi (1900 – 1926);

Frank J. Goodnow dan Leonard D. White adalah tokoh-tokoh yang terkait dengan paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi. Paradigma ini mengusulkan pemisahan kekuasaan negara menjadi tiga bagian, yaitu fungsi legislatif, fungsi eksekutif, dan fungsi yudikatif. Meskipun paradigma ini membahas pemisahan kekuasaan tersebut, tidak ada pemikiran yang mengenai pemisahan politik dan administrasi negara. Hal ini menyebabkan implikasi penting dari konsentrasi administrasi negara tidak dipertimbangkan dengan baik. Namun, paradigma ini tidak menyediakan kerangka yang memadai untuk membahas bidang administrasi negara secara terpisah, sehingga menciptakan posisi yang kurang menguntungkan bagi bidang ini dalam upaya untuk menentukan bentuk organisasinya.

2. Paradigma 2 : Prinsip-prinsip Administrasi Negara (1927 – 1937);

Tokoh-tokoh yang terkenal dalam paradigma ini meliputi Willoughby, Gullick, dan Urwick, yang sangat terpengaruh oleh tokoh-tokoh manajemen klasik seperti Fayol dan Taylor. Mereka memperkenalkan prinsip-prinsip administrasi sebagai fokus dalam administrasi publik. Prinsip-prinsip ini diwujudkan dalam apa yang mereka sebut sebagai POSDCORB (*Planning,*

*Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*), yang menurut mereka memiliki sifat yang universal.

3. Paradigma 3 : Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950 – 1970);

Dalam paradigma 3 administrasi fokus kembali kepada induk ilmunya, yaitu ilmu politik. Hal ini menyebabkan perubahan dalam lokus, yaitu birokrasi pemerintahan, namun dengan konsekuensinya kehilangan fokus yang jelas. Pada tahapan ini, terdapat upaya untuk menentukan definisi yang tepat mengenai hubungan konseptual antara administrasi negara dan politik. Tantangan muncul dalam mengurangi ketegangan yang berkelanjutan antara instrumen epistemologis, studi perbandingan, dan dinamika administrasi yang ada di dalam subkelompok bidang studi tersebut.

4. Paradigma 4 : Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956 – 1970);

Dalam paradigma ini, prinsip-prinsip manajemen yang sebelumnya populer dikembangkan secara ilmiah dan mendalam. Pada tahap ini, ilmu administrasi dianggap sebagai paradigma yang memungkinkan penggunaan lebih luas dari cabang ilmu manajemen, termasuk manajemen publik, dalam

penyelenggaraan negara. Pada tahap ini, para ahli mulai mempertimbangkan secara filosofis arti sebenarnya dari terminologi "negara" dalam konteks administrasi negara.

5. Paradigma 5 : Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970);

Paradigma ini muncul karena kurangnya fokus pada satu bidang studi yang disebut sebagai ilmu administrasi murni. Fokus dalam paradigma ini yaitu teori perilaku organisasi, kebijakan public dan teknologi manajemen serta lokus paradigmanya adalah kepentingan public yang erat hubungannya dengan masalah publik.

6. Paradigma 6 : *Governance*

Paradigma *Governance* adalah suatu paradigma baru dalam pengelolaan pemerintahan. Dalam paradigma ini terdapat tiga pilar penting, yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Sebelumnya, paradigma pengelolaan pemerintahan yang berkembang adalah *government*, dimana pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara pemerintahan. Namun, dengan pergeseran ke paradigma *governance*, penekanan diberikan pada kolaborasi dalam kesetaraan dan keseimbangan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat madani (*civil society*). Bersamaan dengan perubahan tersebut, juga muncul



sudut pandang baru dalam bidang administrasi publik yang disebut dengan *good governance*.

Posisi penelitian ini berada pada paradigma kelima yaitu administrasi negara sebagai administrasi negara. Fokus utama paradigma ini adalah pada konsep manajemen publik. Adanya inovasi ini mempercepat pelayanan publik memanfaatkan teknologi untuk memangkas prosedur pelayanan.

#### **1.6.4 Manajemen Publik**

Menurut J. Steven Ott, Albert Hyde, dan Jay M. Shafritz (dalam Pasolong, 2019:83) menekankan bahwa komponen utama dari ruang lingkup administrasi publik yaitu manajemen publik dan kebijakan publik yang saling terkait secara bersamaan. Manajemen Publik menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2014: 93), diartikan sebagai cara seseorang menunjukkan tanggung jawab saat memimpin suatu organisasi dan mengelola sumber daya manusia serta mesin dengan tujuan mencapai kesuksesan organisasi, ini melibatkan adaptasi terhadap kebijakan politik dari pihak lain. Menurut Nor Ghofur (dalam Afrizal, 2021) beliau berpendapat bahwa, manajemen publik adalah langkah langkah yang dilakukan pemerintah dalam merencanakan, mengorganisasikan dan mengontrol pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan beberapa sudut pandang tentang konsep manajemen publik yang telah disebutkan, dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen

publik merupakan studi ilmiah yang melibatkan berbagai aspek manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan digunakan untuk mengelola dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan mencapai berbagai target yang ada.

### **1.6.5 Inovasi**

Menurut Everett M. Rogers (2003: 12) dalam bukunya menafsirkan bahwa inovasi adalah konsep, produk atau metode yang disebutkan sebagai sesuatu yang baru oleh seseorang. Pendapat itu didukung oleh Albury (dalam Fadilah 2020) mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Dimana inovasi memiliki keterkaitan yang erat dengan gagasan-gagasan baru yang memiliki manfaat. Inovasi identik dengan sifatnya yang baru, harus memberikan nilai-nilai yang bermanfaat. Keberadaan karakteristik inovasi yang baru tidak akan memiliki makna yang berarti jika tidak diiringi oleh manfaat yang dihasilkan dari inovasi tersebut. Selanjutnya dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik dijelaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan upaya menciptakan perubahan yang dapat bermanfaat bagi masyarakat melalui ide-ide baru yang kreatif dan orisinal, serta melalui penyesuaian atau perubahan yang memberikan nilai tambah, baik secara langsung/tidak langsung. Pendapat lain terkait inovasi melalui Asian Development Bank (dalam Pratiwi, 2023) ialah sebuah konsep yang belum ada sebelumnya

dapat diimplementasikan dan memiliki nilai manfaat, yang kemudian akan membantu sektor publik dalam mengatasi masalah yang ada di masyarakat.

Menurut Suwarno (dalam Anggitlistio, 2023) inovasi tidak dapat dipisahkan dari :

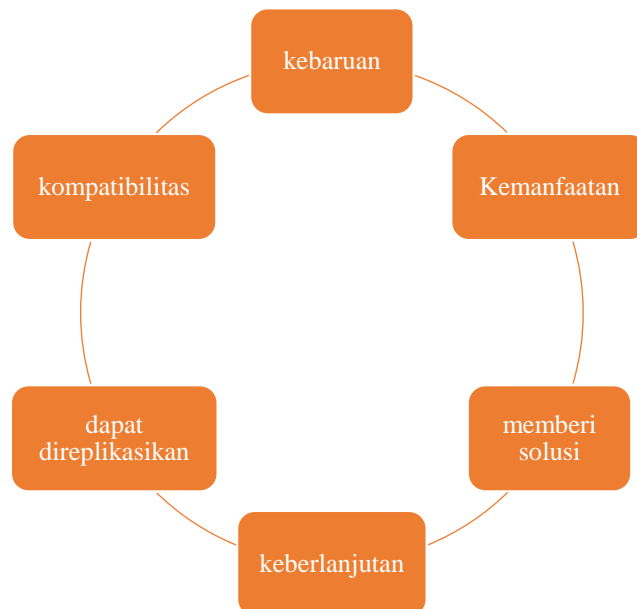
- a. Pengetahuan baru, yaitu dalam sistem sosial tertentu, inovasi datang sebagai pengetahuan baru.
- b. Cara baru, yaitu inovasi bisa muncul dalam bentuk metode baru untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan masalah.
- c. Objek baru, yaitu inovasi adalah produk baru untuk penggunaannya, baik fisik maupun non-fisik.
- d. Teknologi baru, yaitu inovasi dan perkembangan teknologi memiliki kesamaan yang mencolok, dan indikator biasanya dapat diidentifikasi secara langsung dari karakteristik yang melekat.
- e. Penemuan baru, yaitu inovasi hampir selalu berasal dari penemuan baru yang dibuat dengan tekad dan kesadaran penuh.

Mengacu pada konsep-konsep inovasi yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan sebuah konsep pembaharuan, ide, gagasan baru yang diimplementasikan dan berhasil untuk mengatasi masalah yang ada serta memiliki manfaat bagi individu maupun kelompok serta sektor publik. Inovasi disini berupa aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Disdukcapil Kabupaten Boyolali menjalankan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang

merupakan gagasan baru sebagai upaya untuk menciptakan perubahan dengan menyediakan layanan administrasi kependudukan kepada penduduk Kabupaten Boyolali.

#### 1.6.5.1 Kriteria inovasi administrasi publik

**Gambar 1.3**  
**Kriteria Inovasi Administrasi Publik**



Sumber : LAN, 2017.

Berdasarkan Pedoman Umum Inovasi Administrasi Negara (2017), inovasi memiliki kriteria :

1. Kebaruan : hal-hal yang tidak pernah ada sebelumnya dan yang pernah dilakukan.
2. Kemanfaatan : perubahan yang tentunya harus memberi nilai bagi orang lain.

3. Memberi solusi : sebuah perubahan diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.
4. Keberlanjutan : sangat diharapkan bahwa inovasi tidak akan berhenti pada satu titik.
5. Dapat direplikasikan : inovasi yang sukses adalah inovasi yang bisa diduplikasi.
6. Kompatibilitas : inovasi perlu berpadu dengan lingkungannya atau seiring dengan sistem yang ada di sekitarnya.

#### 1.6.5.2 Tipologi Inovasi

Berbicara tentang inovasi sangat penting untuk memahami bagaimana bentuk atau tipologi inovasi. Menurut Osborne (dalam Astuti,2021) pemahaman tentang tipologi inovasi ini menjadi langkah awal untuk mengenali kebaruan apakah yang sebenarnya diterapkan dalam sebuah inovasi. Berdasarkan Buku Direktori Inovasi LAN (2017) inovasi administrasi negara diklasifikasikan meliputi delapan jenis yang berbeda yaitu :

1. Inovasi proses adalah bentuk inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam prosedur kerja internal dan eksternal. Inovasi proses melibatkan perbaikan dalam prosedur, standar operasional prosedur (SOP), pola, dan aturan yang digunakan.
2. Inovasi metode melibatkan pengenalan konsep-konsep, metode dan pedoman baru dengan tujuan meningkatkan pengaturan yang lebih

terstruktur. Inovasi ini mencakup pengembangan pendekatan, strategi dan teknik yang baru.

3. Inovasi produk adalah pengembangan dan penemuan variasi produk atau jasa dengan tujuan meningkatkan fungsi, bentuk, dan kualitasnya. Inovasi ini melibatkan pengembangan produk dalam bentuk fisik maupun nonfisik, serta jasa yang disediakan.
4. Inovasi konseptual melibatkan sudut pandang yang berubah berdasarkan masalah yang ada, dan menciptakan solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Inovasi ini mencakup pengembangan gagasan, ide, paradigma, dan pandangan baru yang sebelumnya belum ada.
5. Inovasi teknologi merupakan penciptaan teknologi baru yang dapat mengatasi masalah yang ada. Inovasi ini mencakup pengenalan dan pembaruan dalam bidang *e-government* serta penggunaan peralatan yang mendukung pekerjaan.
6. Inovasi struktur organisasi melibatkan pengenalan berbagai bentuk organisasi baru yang sesuai dengan perkembangan organisasi. Inovasi ini melibatkan modernisasi struktur organisasi melalui pengembangan, kolaborasi, variasi, dan penghapusan susunan yang ada.
7. Inovasi hubungan melibatkan prosedur yang berhubungan dengan pihak lain untuk mencapai kepentingan umum. Inovasi ini mencakup kemitraan, hubungan, jaringan, dan partisipasi masyarakat.
8. Inovasi pengembangan sumber daya manusia melibatkan peningkatan kapasitas dan nilai sumber daya manusia menjadi fokus utama dalam

perubahan kebijakan baru ini. Inovasi ini melibatkan penyegaran dan peningkatan dalam berbagai aspek SDM seperti nilai, keterampilan, pemberdayaan, kepemimpinan dan keahlian.

Inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Boyolali melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) masuk dalam klasifikasi inovasi produk dan teknologi. Hal ini ditunjukkan oleh hasil inovasi, yang berpusat pada pembuatan sistem baru untuk memecahkan masalah dan memperbarui sistem dengan menggunakan teknologi baru.

#### 1.6.5.3 Atribut Inovasi

Menurut Rogers (dalam Fadilah 2020) inovasi memiliki atribut berupa :

1. Keunggulan relatif (*relative advantage*) adalah sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan dari perspektif keuangan dan kepuasan pengguna.
2. Kesesuaian (*compatibility*) adalah sejauh mana inovasi dianggap memenuhi dengan nilai, norma, dan kebutuhan yang sudah ada.
3. Tingkat kompleksitas (*complexity*) adalah seberapa sulit inovasi dianggap untuk dipahami dan digunakan, terkait dengan kendala-kendala inovasi. Inovasi baru biasanya lebih kompleks daripada inovasi sebelumnya.
4. Kemungkinan dicoba (*trialability*) adalah seberapa jauh inovasi dapat diuji secara terbatas, dengan melihat tahap uji publik yang dilakukan

terhadap inovasi. Uji coba ini penting untuk mengamati keuntungan dan nilai tambahan yang dimiliki oleh inovasi.

5. Kemungkinan diamati (*observability*) adalah sejauh mana orang dapat melihat dan menilai hasil inovasi. Inovasi perlu dapat diamati untuk melihat bagaimana kinerjanya dan hasil yang dihasilkan.

#### 1.6.5.4 Faktor pengembangan inovasi

Kesuksesan atau kegagalan suatu inovasi dipengaruhi oleh banyak faktor yang terlibat dalam pengembangan inovasi. Faktor-faktor ini dapat bervariasi tergantung pada konteks tertentu.

**Tabel 1.7**  
**Faktor Pengembangan Inovasi**

<u>Menurut</u> <u>Muluk</u>	<u>Menurut</u> <u>Ancok</u>
<p>Menurut Muluk (dalam Cahyani et al, 2022), dalam pengembangan sistem inovasi publik terdapat beberapa faktor kunci yang perlu diperhatikan, seperti pengembangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <u>Kepemimpinan</u> yang inovatif;</li> <li>b. <u>Budaya inovasi</u>;</li> <li>c. <u>Karyawan</u>;</li> <li>d. <u>Satuan kerja</u> dan <u>kerjasama</u>;</li> <li>e. <u>Kinerja yang inovatif</u>;</li> <li>f. <u>Jejaring inovasi</u>.</li> </ol>	<p>Menurut Ancok (dalam Cahyani et al, 2022), terdapat tiga faktor pendukung inovasi, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <u>Sumber daya manusia</u>;</li> <li>b. <u>Kepemimpinan</u>;</li> <li>c. <u>Struktur organisasi</u>.</li> </ol>

Sumber : Diolah oleh Peneliti,2023.

Dalam pandangan Cook et al (dalam Cahyani et al, 2022), terdapat beragam faktor pendukung atau faktor keberhasilan inovasi, seperti :



a. Kepemimpinan (*Leadership*)

Cook, Matthews, dan Irwin menjelaskan bahwa pemimpin memiliki peran sentral dalam organisasi dan bertanggung jawab secara signifikan. Pemimpin memegang peranan vital dalam mendukung munculnya ide-ide inovatif. Mereka harus membangun kepercayaan dengan para karyawan, mengkomunikasikan cara-cara perbaikan, membimbing karyawan dalam mengambil inisiatif, dan menjalin kerjasama antar unit. Pemimpin juga bertanggung jawab merumuskan kebijakan dan metode untuk mendorong inovasi serta memotivasi kepemimpinan di semua tingkatan organisasi. Dalam hal ini, peran kepemimpinan menjadi kunci dalam mendorong inovasi dalam suatu organisasi.

b. Manajemen/Organisasi (*Management/Organizations*)

Cook, Matthews, dan Irwin menjelaskan bahwa menetapkan visi, misi, strategi, dan nilai-nilai organisasi sangat penting bagi suatu organisasi dalam membangun identitas dan budaya. Organisasi perlu menciptakan suasana dan budaya yang mendorong pertumbuhan inovasi serta memiliki kemampuan untuk terus belajar dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang terus-menerus. Budaya inovasi semacam itu dapat dibentuk melalui peningkatan jaringan inovasi, pembentukan tim inovasi, peningkatan kinerja inovasi, dan pengembangan karyawan.

c. Manajemen Resiko (*Risk Management*)

Cook, Matthews, dan Irwin menjelaskan bahwa manajemen risiko adalah elemen fundamental dalam proses inovasi. Dengan menggabungkan konsekuensi dan probabilitas, risiko diidentifikasi dan diukur sebagai alat untuk mengukur tingkat risiko. Dalam upaya menciptakan inovasi, penting untuk menetapkan manajemen risiko yang tepat, dengan mempertimbangkan kebijakan dan metode yang diadopsi berdasarkan tinjauan dan informasi yang tersedia. Budaya penghindaran risiko di sektor publik dapat menjadi penghalang bagi inovasi. Oleh karena itu, penting untuk menghadapi risiko dengan bijak agar tidak menghambat kemajuan inovatif.

d. Kemampuan Sumber Daya Manusia (*Human Capital*)

Cook, Matthews, dan Irwin menjelaskan bahwa memiliki tenaga kerja yang berkualitas dan profesional yang mampu menghadapi persaingan pasar di bidangnya merupakan hal yang penting. Selain hanya memiliki akses terhadap teknologi informasi, dorongan dan komitmen dari seluruh staf organisasi juga diperlukan. Pendidikan dan pelatihan dapat memberikan peluang untuk meningkatkan kemampuan berinovasi di dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu, mengembangkan keahlian karyawan sebagai sumber daya terbaik harus menjadi prioritas utama bagi organisasi.

e. Teknologi (*Technology*)

Cook, Matthews, dan Irwin menjelaskan bahwa dengan menggunakan kemajuan teknologi, manajemen Perusahaan dapat meningkatkan penyebaran inovasi di masyarakat dengan cepat. Dengan menggunakan teknologi informasi, inovasi dalam pengembangan produk dan layanan dapat

ditingkatkan. Teknologi menjadi perantara antara penyedia jasa dan konsumen, mempermudah akses konsumen terhadap informasi yang mereka perlukan.

Selain faktor pendukung atau faktor keberhasilan dalam pengembangan inovasi juga terdapat beberapa kendala atau faktor penghambat.

**Tabel 1.8**  
**Faktor Penghambat Inovasi**

<b>Menurut Mulgan</b>	<b>Menurut Vries</b>
<p>Menurut Mulgan (dalam Cahyani et al, 2022), terdapat beberapa kendala dalam inovasi di sektor publik, antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Enggan menghapus program yang tidak berhasil.</li> <li>b. Terlalu fokus pada peningkatan kinerja yang tinggi sebagai sumber inovasi.</li> <li>c. Adanya teknologi yang sebenarnya dapat mendukung inovasi, tetapi terhalang oleh budaya atau struktur organisasi.</li> <li>d. Kurangnya upaya untuk melakukan inovasi atau kurangnya intensitas dalam melakukan inovasi, atau sulit dalam mengadopsi inovasi dari luar.</li> <li>e. Ketidakberanian untuk mengambil risiko dalam mengimplementasikan inovasi.</li> <li>f. Keterbatasan anggaran dan orientasi pada perencanaan jangka pendek.</li> <li>g. Tekanan dan hambatan administratif yang menghambat proses inovasi.</li> </ol>	<p>Menurut Vries et al (dalam Cahyani et al, 2022), terdapat klasifikasi faktor penghambat dalam inovasi, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Faktor tingkat organisasi, meliputi struktur organisasi, sumber daya, gaya kepemimpinan, dan konflik.</li> <li>b. Faktor tingkat inovasi, meliputi kesesuaian penggunaan inovasi.</li> <li>c. Faktor tingkat lingkungan, meliputi partisipasi dalam jaringan, kolaborasi, kompatibilitas lembaga dalam pengelolaan inovasi, dan persaingan dengan lembaga lain.</li> <li>d. Faktor tingkat individu, meliputi pengetahuan dan keterampilan, komitmen, efektivitas, dan efisiensi dalam pekerjaan.</li> </ol>

h. Budaya yang cenderung menghindari risiko dalam mengambil langkah-langkah inovatif.	
---	--

Sumber : Diolah oleh Peneliti,2023.

### 1.6.6 Difusi Inovasi

Pada era modern ini, organisasi atau lembaga pemerintah diharapkan untuk menjalankan semua tugas dan fungsi mereka secara lebih berkualitas dan lebih profesional dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, dibutuhkan adanya reformasi. Keberhasilan reformasi birokrasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah proses di mana informasi yang terkait dengan inovasi tersebut dikomunikasikan dan dibagikan. Dalam proses ini, diperlukan penerapan teori difusi inovasi.

Teori *Diffusion of Innovations* dipopulerkan oleh Everett Rogers pada tahun 1964 melalui bukunya yang berjudul *Diffusion of Innovations*. Teori ini dikenal karena diusung oleh Rogers sebagai suatu kerangka konseptual yang berusaha untuk memahami proses, alasan dan kecepatan penyebaran inovasi di berbagai konteks budaya. Secara teori, difusi inovasi menyediakan dasar untuk memfasilitasi para pelaku dalam memutuskan untuk mengadopsi suatu inovasi dengan mempertimbangkan pengaruh yang seimbang dari tingkat individu, tingkat subkelompok dan tingkat sistem. Teori ini menjelaskan perubahan dalam organisasi dan mengurangi ketidakpastian (Charles R. Berger dkk, 2014: 349). Rogers (2003) mendefinisikan difusi sebagai proses dimana inovasi disebarkan melalui jalur tertentu dalam periode waktu tertentu

diantara individu-individu dalam suatu komunitas sosial. Menurut Suciati (dalam Wibowo 2019) teori difusi inovasi sangat relevan untuk digunakan dalam konteks komunikasi Pembangunan di negara-negara sedang berkembang seperti Indonesia. Dari beberapa pendapat tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa difusi inovasi ialah proses penyebaran informasi, gagasan, atau teknologi baru dan adopsi inovasi baru di antara individu, kelompok, atau organisasi serta mencakup sejauh mana inovasi diterima, diadopsi, dan digunakan oleh masyarakat.

Difusi inovasi dapat terjadi dalam banyak hal, sebuah organisasi adalah salah satu contoh difusi inovasi. Menurut Rogers (dalam Anggitlistio, 2023) berpendapat difusi inovasi organisasi terdiri dari beberapa tahap:

#### 1. Inisiasi

Pada tahap inisiasi terdiri dari :

##### a. Penyusunan Agenda

Dalam proses difusi inovasi organisasi, penyusunan agenda dilakukan setiap kali organisasi membutuhkan inovasi untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi. Agenda ini berlangsung sepanjang sistem organisasi dan menentukan urutan prioritas dari banyaknya kebutuhan akan masalah atau isu yang terjadi.

##### b. Penyesuaian

Tahap penyesuaian melibatkan penyesuaian atau penyetaraan inovasi dengan masalah yang telah diketahui. Tahap ini juga memastikan

bahwa inovasi layak diterapkan dalam organisasi. Teknologi yang digunakan, ketersediaan sumber daya, dan kebijakan reformasi birokrasi yang diubah dapat mempengaruhi tingkat penyesuaian.

## 2. Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan terdiri dari :

### a. Redefinisi/Restrukturisasi

Seluruh inovasi yang diterima akan kehilangan sifat asingnya selama tahap redefinisi dan reorganisasi. Setelah melalui proses penghidupan kembali, inovasi ini lebih dekat dengan kebutuhan organisasi.

### b. Klasifikasi

Setelah inovasi meresap secara luas dalam organisasi dan siap untuk mengubah seluruh elemennya dalam operasi sehari-hari, tahapan klasifikasi dilakukan. Tahapan ini membutuhkan waktu yang cukup lama.

### c. Rutinitas

Inovasi tidak dapat diterima atau digunakan secara langsung oleh mereka yang mengadopsinya, oleh karena itu memerlukan proses difusi, di mana inovasi dianggap sebagai bagian dari organisasi. Ketika menjadi bagian yang lazim dari sebuah organisasi, inovasi tidak selalu berarti menciptakan produk atau metode baru.

Keputusan individu tentang inovasi adalah proses yang berlangsung lama dan terdiri dari berbagai tindakan, mulai dari saat pertama kali mendengar tentang inovasi hingga saat mereka menerima atau menolaknya.

Menurut teori "*innovation-decision process*" yang dikemukakan oleh Rogers (dalam Anggitlistio, 2023) ada lima tahap tindakan dalam difusi inovasi sebelum memutuskan untuk menerima inovasi :

1. Tahap Pengetahuan

Pada tahap pengetahuan, individu belum memiliki pengetahuan tentang perkembangan inovasi terbaru. Oleh karena itu, informasi mengenai inovasi tersebut harus disebarluaskan melalui berbagai metode komunikasi yang tersedia, seperti melalui media elektronik, media cetak, atau melalui interaksi komunikasi antar individu dalam masyarakat. Proses ini juga dipengaruhi oleh beberapa faktor dalam pengambilan keputusan, seperti latar belakang sosial-ekonomi, nilai-nilai pribadi, dan cara komunikasi yang digunakan.

2. Tahap Persuasi

Dalam tahap ini, individu menunjukkan minat terhadap inovasi dan secara aktif mencari informasi lebih lanjut mengenai inovasi tersebut. Tahap kedua ini terutama terjadi dalam proses berpikir calon pengguna. Inovasi yang sedang dibahas berkaitan dengan ciri-ciri khususnya, seperti keunggulan, jenis inovasi, tingkat kesesuaian, tingkat kompleksitas, kemungkinan percobaan, dan observabilitas.

3. Tahap Pengambilan Keputusan

Dalam tahap ini, individu merumuskan konsep inovasi dan melakukan evaluasi terhadap manfaat dan risiko yang mungkin timbul dari

penggunaan inovasi tersebut. Hasil dari evaluasi ini akan mempengaruhi keputusan individu apakah akan menerima atau menolak inovasi.

#### 4. Tahap Implementasi

Dalam fase ini, individu mengadopsi berbagai inovasi sesuai dengan situasi yang berbeda. Selama proses ini, individu menilai manfaat dari setiap inovasi dan mungkin mencari lebih banyak informasi terkait dengan hal tersebut.

#### 5. Tahap Konfirmasi

Setelah mengambil keputusan, individu kemungkinan mencari alasan untuk keputusan yang mereka buat. Ada kemungkinan bahwa setelah evaluasi lebih lanjut, seseorang bisa mengubah keputusan awal mereka dari penolakan menjadi penerimaan terhadap inovasi.

Tujuan difusi inovasi adalah untuk memastikan bahwa anggota sistem sosial tertentu menerima inovasi seperti pembangunan masyarakat, pengetahuan dan teknologi. Individu, kelompok informal, organisasi dan masyarakat dapat menjadi bagian dari sistem sosial. Difusi inovasi didasarkan pada beberapa asumsi penting. Pertama, adalah proses sosial di mana informasi mengenai ide baru disampaikan secara tidak langsung. Arti inovasi ini kemudian berkembang melalui proses sosial yang berangsur-angsur. Kedua, inovasi yang dianggap memiliki manfaat relatif, kesesuaian, kemungkinan dicoba, observabilitas yang lebih tinggi, dan tingkat kompleksitas yang lebih rendah akan cepat diterima daripada inovasi lainnya. (Simanjuntak, M. B., & Alexandrina, E., 2022)



Dengan demikian terlihat elemen difusi yang terdiri dari empat hal sebagaimana diuraikan Rogers (dalam Wibowo 2019) yaitu:

1. Inovasi (ide, tindakan, atau produk) dipandang sebagai sesuatu yang baru oleh individu tertentu. Tingkat kebaruan inovasi diukur secara subjektif dengan mempertimbangkan perspektif pengguna. Kebaruan dalam inovasi tidak hanya terkait dengan adanya pengetahuan baru, seorang individu mungkin telah menyadari suatu inovasi selama beberapa waktu, namun belum mampu mengadopsi sikap yang mendukung atau menolaknya. "Kebaruan" inovasi adalah pemahaman, pengaruh atau pilihan untuk menerima. Tingkat adopsi suatu inovasi berpengaruh pada karakteristik inovasi yang dirasakan oleh anggota sistem sosial. Karakteristik tersebut berupa :

- a. Keunggulan Relatif

Keunggulan relatif merujuk pada superior atau lebih baiknya suatu inovasi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Tidak menjadi persoalan apakah inovasi memiliki keunggulan secara objektif, yang terpenting adalah bahwa orang dapat merasakan bahwa inovasi tersebut menguntungkan dalam hal apa pun yang mereka lakukan. Semakin tinggi tingkat manfaat yang dirasakan seseorang tentang inovasi, semakin cepat masyarakat mengadopsinya.

- b. Kesesuaian

Kompatibilitas inovasi dapat disesuaikan dengan keadaan masyarakat, budaya, dan nilai masyarakat untuk memenuhi kebutuhan saat ini.

c. Kompleksitas

Kompleksitas yaitu inovasi dianggap sebagai sesuatu yang sulit dipahami dan dilaksanakan. Semakin rumit inovasi, semakin sulit untuk diterima. Tetapi semakin sederhana inovasi tersebut, semakin mudah untuk diterapkan dan diadopsi.

d. Kemungkinan Untuk Dicoba

Kemampuan dimana inovasi dapat diujicobakan dan digunakan oleh masyarakat dalam dunia nyata, sehingga tingkat pengetahuan masyarakat akan inovasi akan meningkat. Ini dilakukan untuk menilai kualitas, kelebihan, dan kekurangan inovasi.

e. Kemudahan Untuk Diamati

Adanya kemudahan bagi pemerintah untuk mengawasi pelayanan publik dan inovasi dapat dilihat oleh masyarakat umum.

2. Saluran komunikasi digunakan sebagai alat untuk mengirimkan pesan-pesan inovasi dari sumber kepada penerima. Jika komunikasi bertujuan untuk memperkenalkan inovasi kepada khalayak yang luas dan tersebar luas, media massa menjadi saluran komunikasi yang lebih tepat, cepat, dan efisien. Namun, jika komunikasi bertujuan untuk mengubah sikap

atau perilaku penerima secara personal, saluran komunikasi yang paling sesuai adalah saluran interpersonal.

Salah satu ciri difusi inovasi adalah adanya setidaknya tingkat *heterophily* dalam komunikasi yang berkaitan dengan inovasi. *Heterophily* adalah ketika dua atau lebih orang berbicara tentang hal-hal yang berbeda, seperti kepercayaan, pendidikan, status sosial, dan sebagainya. Kebalikan dari *heterophily* adalah *homophily*, ketika dua atau lebih orang berbicara tentang hal-hal yang sama. Sebagian besar komunikasi yang terjadi antara manusia bersifat *homophily* merupakan situasi yang mengarah pada komunikasi yang lebih efektif. Sedangkan *heterophily* sering hadir dalam difusi inovasi menimbulkan masalah khusus dalam mencapai komunikasi efektif (Anggitlistio, 2023).

3. Jangka waktu merupakan proses pengambilan keputusan terkait inovasi, mulai dari saat individu mengetahuinya hingga memutuskan untuk menerima atau menolaknya. Keputusan ini sangat terkait dengan dimensi waktu. Setidaknya, dimensi waktu tercermin dalam (a) proses pengambilan keputusan inovasi, (b) kecenderungan individu terhadap inovasi (apakah lebih awal atau lebih lambat dalam menerima inovasi), dan (c) kecepatan adopsi inovasi dalam sistem sosial.

Keinovatifan seseorang atau unit adopsi ditentukan oleh seberapa cepat atau lambat inovasi diadopsi dibandingkan dengan orang lain di suatu tempat. Usia biasanya mempengaruhi penerimaan inovasi. Seseorang yang lebih tua cenderung lebih lambat menerima inovasi daripada orang

yang lebih muda, sehingga mereka membutuhkan waktu yang lebih lama untuk menerimanya. Tingkat difusi inovasi dapat dihitung dengan menghitung berapa jumlah individu dalam suatu komunitas yang menerima dan menerapkan inovasi dalam periode waktu tertentu. Pada tahapan ini akan mengarah kepada keputusan akhir yaitu adopsi suatu inovasi atau melakukan penolakan suatu inovasi (Anggitlistio, 2023).

4. Sistem sosial terdiri dari berbagai entitas yang berperan secara berbeda namun terhubung satu sama lain dalam kolaborasi untuk mengatasi tantangan dan mencapai tujuan bersama. Proses difusi inovasi terjadi dalam konteks sistem sosial tersebut. Struktur dalam sistem sosial memiliki pengaruh terhadap cara difusi inovasi terjadi. Memahami sistem sosial sangat penting dalam konteks difusi inovasi.

Proses akhir dari difusi inovasi tidak selalu berujung pada penerimaan inovasi. Penyebaran inovasi bisa mencapai titik di mana inovasi diterima, namun juga dapat berakhir dengan penolakan terhadap inovasi tersebut. Penolakan terjadi ketika inovasi dianggap terlalu kompleks, tidak menguntungkan, atau tidak sesuai dengan norma sosial yang berlaku di lingkungan individu. Terdapat lima tipe pengadopsi inovasi menurut Rogers (dalam Rochmaniah, A., & Jariyah, A. 2018) berupa :

- a. Perintis (*innovator*), adalah orang yang berani mengambil risiko dan sering melakukan uji coba.

- b. Pelopor (*early adopter*), adalah seseorang yang memiliki pengaruh, orang-orang yang memperoleh informasi dari lingkungannya, dan orang-orang yang lebih unggul daripada orang-orang di sekitarnya
- c. Penganut dini (*early majority*), adalah seseorang yang berhati-hati, sering berinteraksi dengan sistem sosial tetapi tidak menjadi pemimpin utama, dan menerima ide baru lebih cepat daripada orang lain.
- d. Penganut lambat (*late majority*), adalah seseorang yang ragu-ragu, alasan mengadopsi adalah kepentingan ekonomi atau peningkatan jaringan kerja.
- e. Kaum kolot (*laggard*), adalah komunitas yang tidak inovatif dan konvensional (Suciati dalam Fadhilah,2023).

#### **1.6.7 Hambatan Difusi Inovasi**

Seringkali organisasi menghadapi tantangan yang berkaitan dengan difusi inovasi. Menurut pengalaman, hampir semua orang atau entitas memiliki cara untuk menerima serta menolak suatu perubahan. Jika seseorang berusaha melakukan perubahan, seringkali ada penolakan atau hambatan. Individu baik di dalam maupun di luar kelompok, akan menentang, melakukan tindakan kontra, sabotase atau mencoba menghalangi usaha untuk mengubah kebiasaan yang ada.

**Tabel 1.9**  
**Hambatan Dalam Proses Difusi Inovasi**

Menurut Rogers	Menurut Dr. H Rusydi Ananda, M.Pd dan Amiruddin, M.Pd
<p>Menurut Rogers (dalam Deo et al.,2023) menjelaskan bahwa terdapat hambatan yang mempengaruhi difusi inovasi sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Knowledge of innovation and reinvention</i> merupakan seberapa peka organisasi terhadap inovasi dan pemahaman terkait karakteristik mereka yang dominan.</li> <li>b. <i>External accountability</i> merupakan seberapa jauh organisasi bertanggungjawab dan bergantung pada lingkungan di sekitarnya.</li> <li>c. <i>Lock resources</i> merupakan sumber daya yang dimiliki tidak siap pada maksud atau tujuan yang lain.</li> <li>d. <i>Organizational structure</i> merupakan peletakan dari komponen-komponen dan subsistem-subsistem di dalam sistem.</li> </ol>	<p>Menurut Dr. H Rusydi Ananda, M.Pd dan Amiruddin, M.Pd ( dalam Deo et al., 2023) menjelaskan hambatan yang terjadi dalam difusi inovasi berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Hambatan Psikologis ditemukan dimana kondisi psikologis individu menjadi factor penolakan sebuah inovasi. Kondisi psikologis telah menjadi dasar penting untuk memahami apa yang terjadi apabila seseorang dan sistem menolak perubahan. Jenis hambatan ini dapat berupa kepercayaan, keamanan, dan kenyamanan dibandingkan dengan ketidakpercayaan, ketidakamanan, dan ketidaknyamanan.</li> <li>b. Hambatan Praktis yaitu factor penolakan yang bersifat fisik. Hambatan ini dapat berupa waktu,sumberdaya dan sistem. Hambatan ini sering ditunjukkan untuk mencegah atau memperlambat suatu perubahan.</li> <li>c. Hambatan Nilai melibatkan ide-ide baru yang sesuai dengan norma dan kebiasaan dalam satu sistem, tetapi juga dapat bertentangan dengan norma dan kebiasaan dari sistem lain. Inovasi dapat sejalan dengan nilai-nilai tertentu, tetapi juga dapat bertentangan dengan nilai-nilai organisasi lain. Jika inovasi bertentangan dengan nilai-nilai sebagian orang dalam organisasi,</li> </ol>

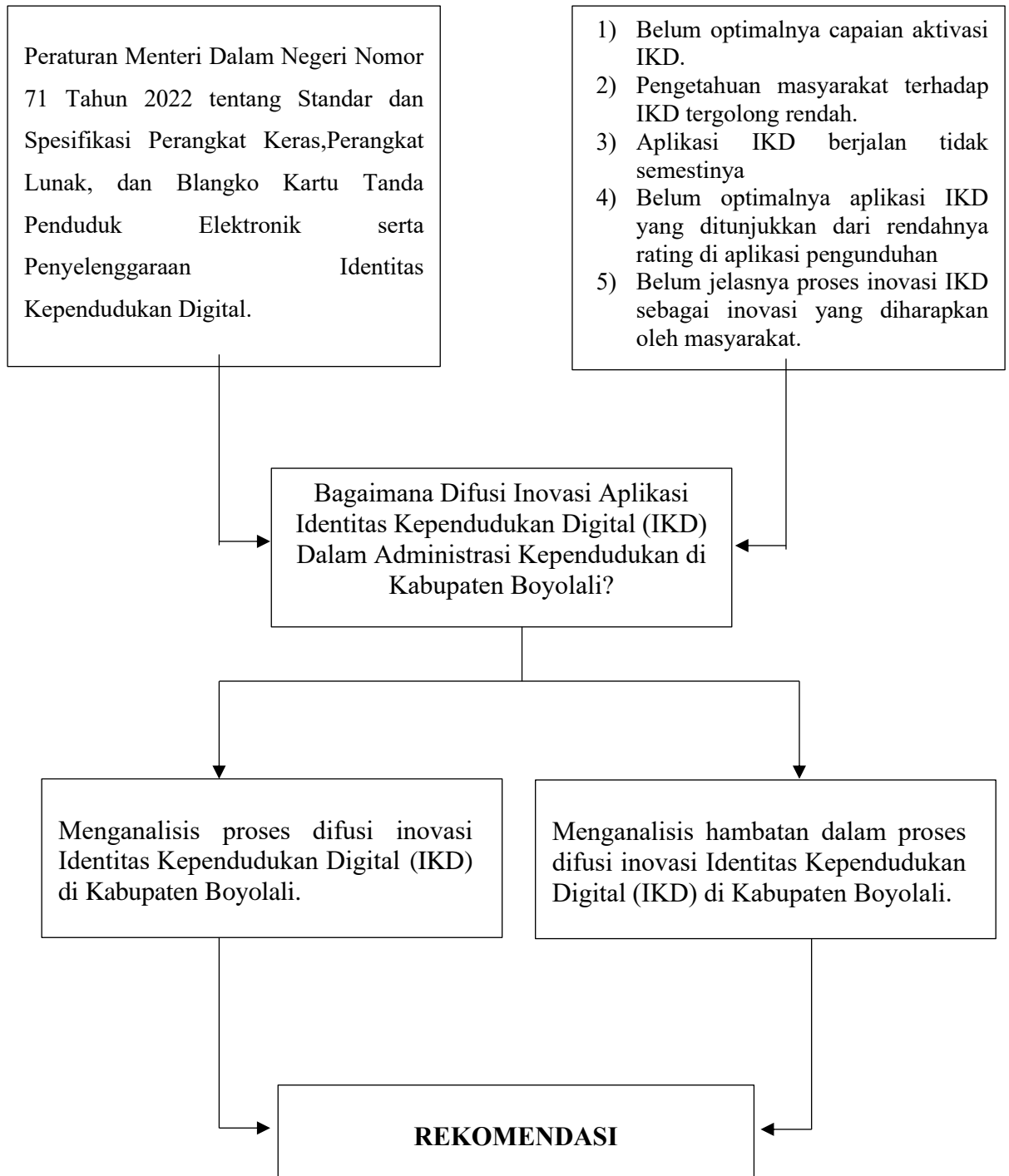
	maka akan ada konflik nilai dan penolakan inovasi.
--	--

Sumber : Diolah oleh Peneliti,2023.

Difusi inovasi berjalan tidak selalu diterima tetapi banyak juga yang menjadi penghambat inovasi diterima oleh masyarakat. Penelitian terkait proses difusi inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali menggunakan pendapat Dr. H Rusydi Ananda, M.Pd dan Amiruddin, M.Pd untuk menganalisis hambatan dalam proses difusi inovasi yang berupa hambatan psikologis dan hambatan praktis.

## 1.7 Kerangka Pemikiran

**Bagan 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber : Diolah Penulis,2023



## 1.8 Fenomena Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan dua fenomena penelitian yaitu proses difusi inovasi dan hambatan difusi inovasi.

### 1.8.1 Proses Difusi inovasi

Untuk menganalisis proses difusi inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali akan diamati melalui fenomena sebagai berikut :

#### a. Tahap Pengetahuan

Dalam tahap pengetahuan diamati melalui sub fenomena :

- a) Saluran komunikasi yang digunakan dalam proses difusi inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)
- b) Pengetahuan atau keterampilan untuk menerima inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

#### b. Tahap Persuasi

Dalam tahap persuasi diamati melalui sub fenomena :

- a) Persepsi Selektif (*selective perception*) dalam menerima inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)
- b) Sikap yang muncul dalam proses difusi inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

#### c. Tahap Pengambilan Keputusan

Dalam tahap pengambilan keputusan diamati melalui sub fenomena :

- a) Kesesuaian (*Compatibility*) inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)
- b) Kompleksitas (*Complexity*) inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

d. Tahap Implementasi

Dalam tahap pelaksanaan diamati melalui sub fenomena :

- a) Waktu yang digunakan dalam proses difusi inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)
- b) Efektivitas dan efisiensi layanan

e. Konfirmasi

Dalam tahap pelaksanaan diamati melalui sub fenomena :

- a) Keuntungan relatif Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)
- b) Penggunaan inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang berlanjut

1.8.2 Hambatan Difusi Inovasi

Dalam berjalannya proses difusi inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai wujud inovasi pelayanan administrasi kependudukan banyak juga hambatan yang akan muncul yang akan dijabarkan melalui fenomena sebagai berikut :

a. Hambatan Psikologis

Dalam hambatan psikologis diamati melalui sub fenomena :

- a) Tingkat kepercayaan dan ketertarikan masyarakat terkait inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)
  - b) Pengalaman masyarakat setelah mengetahui inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)
- b. Hambatan Praktis
- Dalam hambatan praktis diamati melalui sub fenomena :
- a) Sumber daya manusia dalam proses difusi inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)
  - b) Teknis dalam proses difusi inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

### **1.9 Argumen Penelitian**

Pemerintah telah mengupayakan berbagai cara untuk peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat, salah satunya adalah dengan menciptakan inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dalam hal ini yaitu melalui Disdukcapil Kabupaten Boyolali yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat ketika akan mendapatkan pelayanan terkait administrasi kependudukan. Pada kenyataannya capaian aktivasi IKD baru mencapai 2,96 % atau sekitar 22.276 orang warga Boyolali yang mana masih jauh dari capaian Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri yang mempunyai target cakupan kepemilikan IKD sebesar 25 % dari jumlah pemilik KTP elektronik di wilayah tersebut. Pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) tergolong rendah. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) berjalan

tidak semestinya seperti aplikasi sering mengalami eror serta terdapat beberapa fitur yang sering hilang. Belum optimalnya aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang ditunjukkan dari rendahnya rating di aplikasi pengunduhan baik *Google Store* dan *App Store* serta banyaknya ulasan negatif yang diberikan. Belum jelasnya proses inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai inovasi yang diharapkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu menganalisis berjalannya difusi inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali.

## **1.10 Metode Penelitian**

### **1.10.1 Tipe Penelitian**

Berdasarkan observasi terhadap permasalahan yang ada dan sasaran yang ingin dicapai, penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Peneliti memilih pendekatan kualitatif karena masalah yang diteliti memiliki tingkat kompleksitas dan dinamika yang tinggi, serta prosedur tindakan yang dapat mengalami perubahan sesuai dengan situasi dan fenomena yang teridentifikasi. Oleh karena itu, data yang diperoleh dari narasumber harus dipilih dengan menggunakan metode yang lebih alamiah, misalnya dengan wawancara dengan informan yang dianggap memiliki pemahaman yang baik tentang permasalahan penelitian. Di samping itu, pendekatan ini juga berusaha untuk menghimpun informasi deskriptif mengenai perilaku, tulisan dan

ucapan yang diamati dari subjek dan objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk menjelaskan dan menganalisis proses difusi inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kabupaten Boyolali.

#### 1.10.2 Situs Penelitian

Fokus penelitian adalah pokok dari pengamatan yang dilakukan dalam penelitian, yang memberikan arah pada observasi dan analisis hasil penelitian. Dalam upaya tersebut indikator-indikator dipakai untuk menghindari pembahasan yang terlalu meluas dan memastikan kesesuaian dengan judul penelitian. Fokus dari penelitian ini berkaitan dengan difusi inovasi. Lokasi penelitian merujuk kepada tempat di mana penelitian dilaksanakan. Pemilihan tempat bertujuan untuk memberikan keterbukaan dan kejelasan mengenai lokasi yang menjadi fokus penelitian. Dalam penelitian ini, lokasi penelitian berada di Kabupaten Boyolali.

#### 1.10.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merujuk pada individu yang memiliki pemahaman yang relevan dan mampu memberikan data serta informasi kepada peneliti mengenai fenomena yang sedang diteliti. Seleksi informan tidak hanya didasarkan pada kehadiran mereka, tetapi juga dipertimbangkan kemampuan dan relevansi terhadap masalah penelitian. Teknik penentuan subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik *Purposive*

*Sampling.* Peneliti telah memilih informan-informan yang akan menjadi sumber data dalam penelitian ini berdasarkan kredibilitas mereka yang relevan dengan kebutuhan penelitian.

Adapun subjek penelitian pada penelitian ini yaitu :

1. Kepala Disdukcapil Kabupaten Boyolali.
2. Subkoordinator Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.
3. Subkoordinator Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi.
4. Subkoordinator Aktivasi IKD Kabupaten Boyolali.
5. Masyarakat pengguna Inovasi IKD.

#### 1.10.4 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yang berarti data yang dikumpulkan terdiri dari narasi atau kata-kata tertulis yang menjelaskan tentang aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bentuk inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Boyolali.

#### 1.10.5 Sumber Data

Dalam penelitian Difusi Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali sumber data yang digunakan berasal dari :

a. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti. Dalam konteks penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara dan observasi langsung dengan informan terkait dengan difusi inovasi pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) maupun hambatan difusi inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang dikumpulkan secara tidak langsung oleh peneliti dari sumber-sumber tertentu. Tujuannya adalah untuk melengkapi atau menguatkan data utama. Dalam konteks ini, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti situs web resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali, publikasi ilmiah, peraturan hukum, dan dokumen resmi terkait dengan difusi inovasi.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan elemen yang krusial dalam penelitian karena digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dengan tujuan memperoleh materi, informasi, fakta, dan keterangan yang dapat dipercaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Wawancara

Salah satu metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian adalah melaksanakan proses wawancara. Menurut Susan Stainback (dalam Sugiyono 2020 : 305) mengemukakan bahwa wawancara adalah sebuah proses interaksi yang digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi. Melalui wawancara, kita dapat memperoleh informasi yang tidak dapat ditemukan melalui observasi semata. Pendapat lain disampaikan oleh Esterberg (dalam Sugiyono 2020 : 304) wawancara adalah suatu interaksi antara dua orang yang saling bertukar informasi dan ide melalui pertanyaan dan jawaban, yang bertujuan untuk membangun makna dalam suatu topik tertentu. Menurut Esterberg menyatakan bahwa terdapat macam macam wawancara yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi struktur, dan wawancara tidak terstruktur. Untuk itu peneliti menggunakan wawancara terstruktur, yang mana peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang telah ditulis secara sistematis mengenai difusi inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali.

b. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono 2020 : 203) mengemukakan bahwa observasi adalah sebuah proses yang



kompleks, terdiri dari serangkaian proses biologis dan psikologis. Dua aspek yang sangat penting dalam proses tersebut adalah proses pengamatan dan proses ingatan. Teknik observasi dalam penelitian memiliki potensi untuk mengungkapkan dinamika interaksi antara penyedia layanan dan pengguna, baik itu dalam konteks keluarga, komite, lingkungan tempat tinggal, maupun skala yang lebih luas seperti organisasi atau komunitas. Dalam metode ini observasi difokuskan terkait proses difusi inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali.

c. Dokumentasi

Menurut Ahyar (2020:149) metode dokumentasi adalah cara untuk mengumpulkan informasi dengan menulis atau mencatat data yang telah ada sebelumnya. Pendekatan ini memiliki keuntungan dalam hal kemudahan, efisiensi waktu, dan penggunaan tenaga dibandingkan dengan metode lainnya. Dengan menerapkan metode pengumpulan data melalui dokumen, peneliti dapat menelusuri dan mengakses berbagai dokumen dan informasi dari beragam sumber yang relevan dengan fokus penelitian. Studi ini menggunakan dokumen-dokumen seperti jurnal ilmiah yang terkait dengan subjek penelitian, dan juga peraturan-peraturan yang membahas difusi inovasi dalam administrasi kependudukan.

#### 1.10.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Bogdan (dalam Sugiyono 2020:319) menyatakan bahwa analisis data adalah metode yang melibatkan pengaturan dan pencarian data secara terstruktur yang didapat melalui wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Prosesnya melibatkan koordinasi data berdasarkan tingkatannya, memecahnya menjadi beberapa bagian, melakukan sintesis, menyusun data dalam model yang terurut, memilih model yang penting, dan menarik kesimpulan. Hal ini bertujuan untuk memudahkan pemahaman bagi peneliti lainnya terhadap data yang telah dianalisis. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa :

##### a. Reduksi data

Mencatat dengan terperinci data-data dari lapangan dimana sangat beragam. Reduksi data merupakan metode analisis yang memiliki tujuan untuk menyempitkan, mengelompokkan, mengarahkan, dan tidak mengikutsertakan data yang tidak relevan, sehingga menghasilkan data yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Peneliti merekam semua data yang diperoleh, kemudian memilih elemen-elemen utama dan memfokuskan analisis sesuai dengan fokus penelitian yang ditetapkan. Peneliti melakukan reduksi data terkait difusi inovasi, pengembangan inovasi pelayanan administrasi kependudukan,

serta faktor pendorong maupun penghambat yang mempengaruhi proses difusi inovasi tersebut.

b. Penyajian data

Penyajian data merupakan proses untuk menggambarkan informasi yang telah diorganisir sehingga memungkinkan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan yang sesuai. Data dapat disajikan dalam bentuk naratif yang menjelaskan secara tertulis, atau dalam bentuk diagram, tabel, matriks, dan grafik untuk memvisualisasikan data dengan lebih jelas dan mudah dipahami. Dalam penelitian ini data disajikan melalui mendeskripsikan difusi inovasi, pengembangan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, hambatan yang mempengaruhi difusi inovasi tersebut, menggunakan teks yang bersifat naratif serta didukung oleh tabel yang membantu menjelaskan penelitian.

c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Dalam penelitian kualitatif kesimpulan berfungsi sebagai jawaban rumusan masalah yang telah diformulasikan sebelumnya. Kesimpulan juga dapat dianggap sebagai gagasan baru yang sebelumnya tidak ada.

Penelitian mengenai difusi inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali menggunakan mengumpulkan data di lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi

setelah data terkumpul,peneliti membuat reduksi data guna meringkas dan memilah data yang dikumpulkan,setelah itu hasil reduksi ditampilkan sehingga nantinya peneliti mudah ketika akan menarik kesimpulan penelitian.

#### 1.10.8 Kualitas Data

Dalam melakukan penelitian kualitatif, sangat diperlukan untuk mengikuti standar validitas agar hasil penelitian memiliki tingkat validitas dan data dapat dipercaya, serta relevan dengan situasi yang diamati. Uji keabsahan data, yang juga dikenal sebagai uji validitas dan reliabilitas data, merupakan langkah yang terkait erat dengan penjelasan dan deskripsi. Ketika penelitian kualitatif memberikan gambaran dan pemahaman yang jelas tentang konteks dan fokus penelitian, maka hasilnya memiliki tingkat transferabilitas yang tinggi bagi pembaca. Salah satu metode untuk memeriksa keabsahan data adalah dengan menerapkan pendekatan triangulasi. Menurut William Wiersma (dalam Sugiyono 2020:368) ada tiga jenis teknik triangulasi yang mencakup :

- a. Triangulasi sumber, data yang telah diperoleh akan dibuktikan keabsahannya dengan membandingkan sumber-sumber yang berbeda. Metode ini digunakan untuk memastikan kevalidan data melalui perbandingan dengan sumber informasi yang berbeda.

- b. Triangulasi teknis melibatkan perbandingan data dengan menggunakan metode-metode yang beragam. Misalnya, data hasil wawancara dapat dikonfirmasi dengan data dokumentasi atau observasi. Teknik ini digunakan untuk menguji keabsahan data dengan memeriksa konsistensi dan kesesuaian antara sumber-sumber data yang berbeda.
- c. Triangulasi waktu mencakup pemeriksaan informasi yang diperoleh dari sumber yang sama pada titik waktu yang berbeda. Dengan membandingkan data dari narasumber yang sama pada waktu yang berbeda, dapat diuji keabsahan data dengan melihat konsistensi dan kesesuaian informasi yang diberikan oleh narasumber tersebut.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber untuk menguji validitas data. Teknik ini melibatkan serta membandingkan data yang diperoleh dari satu narasumber dengan data yang diperoleh dari narasumber lainnya. Setelah melakukan pemeriksaan data tersebut, data-data tersebut kemudian diuraikan untuk menarik kesimpulan penelitian.