

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Indonesia menempati peringkat keempat dalam hal jumlah penduduk global, setelah Cina, India, dan Amerika Serikat. Menurut *World Population Review* di databoks (2022), populasi Indonesia mencapai 275,77 juta orang pada pertengahan November 2022. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa laju pertumbuhan penduduk Indonesia pada tahun 2022 adalah sebesar 1,17%, menunjukkan penurunan dibanding tahun sebelumnya tetapi masih dalam kategori sedang, yaitu antara 1-2%. Faktor-faktor utama yang memengaruhi pertumbuhan populasi meliputi tingkat kelahiran dan kematian.

Banyaknya penduduk di Indonesia, ditambah dengan pola penyebaran yang tidak merata karena karakteristik geografis kepulauan, menjadi sorotan utama. Pola ini tercermin dalam variasi persentase populasi di setiap pulau yang signifikan. Menurut data BPS yang dilaporkan di situs kompas.com (2021), pulau Jawa menjadi tempat tinggal bagi 151,59 juta penduduk atau sekitar 56,10% dari total populasi Indonesia, diikuti oleh Sumatera (21,68%), Sulawesi (7,36%), Kalimantan (6,15%), Bali dan Nusa Tenggara (5,54%), serta Maluku dan Papua (3,17%).

Dengan populasi yang besar dan tersebar luas, Indonesia dihadapkan pada tantangan dalam memastikan pemenuhan hak-hak setiap warga negaranya. Situasi ini mendorong pemerintah Indonesia untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan merata, mencakup semua segmen masyarakat. Tercantum juga pada UU

No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa penyelenggara pelayanan publik menyelenggarakan pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan warganya terhadap suatu produk atau jasa dengan tetap mematuhi persyaratan hukum. Segala kebutuhan masyarakat menjadi tanggungan bagi pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya.

Widodo (2006) mendefinisikan pelayanan publik sebagai upaya untuk memberikan layanan untuk warga negara yang berurusan dengan suatu instansi, sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan. Pelayanan publik memiliki peran krusial dalam menjaga kesejahteraan masyarakat dan memastikan kebutuhan dasar mereka terpenuhi dengan efisien. Widodo menegaskan bahwa pelayanan publik wajib dilaksanakan sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan, dengan penekanan pada transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam memberikan layanan. Dalam konteks globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, adaptasi terus-menerus dan peningkatan kualitas layanan menjadi penting bagi organisasi pelayanan publik untuk memenuhi tuntutan yang terus berkembang dari masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, terdapat beberapa layanan yang merupakan prioritas karena dianggap fundamental dan penting sehingga harus dikedepankan dan diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan. Hal ini diatur dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: SE/10/M.PAN/07/2005, dengan sektor kependudukan ditempatkan pada peringkat pertama sebagai sektor yang paling penting dan diprioritaskan dalam pelayanan publik. Administrasi kependudukan di Indonesia memiliki signifikansi yang besar karena data yang

dihasilkan menjadi faktor penting dalam proses pembuatan kebijakan publik. Untuk itu, pemerintah diharapkan untuk berupaya keras dalam mengumpulkan data penduduk Indonesia dengan memberikan layanan yang efektif dan efisien dalam hal administrasi kependudukan.

Pelayanan kependudukan diadakan untuk masyarakat mendaftarkan diri mereka pada negara, meliputi pendaftaran akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, kartu keluarga (KK), dan kartu tanda penduduk (KTP). Sesuai dengan UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 5 yang menjelaskan bahwa pemerintah wajib memberikan pelayanan administratif untuk seluruh wilayah Indonesia. Pelayanan yang diberikan pemerintah menjadi pemenuhan hak yang harus diberikan kepada masyarakat sebagai pemenuhan kebutuhan dari masyarakat. Administrasi kependudukan menjadi penting karena dengan data mengenai kependudukan suatu wilayah dapat menambah kemudahan pemerintah dalam membuat keputusan kebijakan dari melihat kondisi tersebut.

Pelayanan publik sektor kependudukan memiliki berbagai macam jenis pelayanan, dimulai dari pembuatan akta kelahiran sampai dengan akta kematian lebih lengkapnya sebagai berikut:

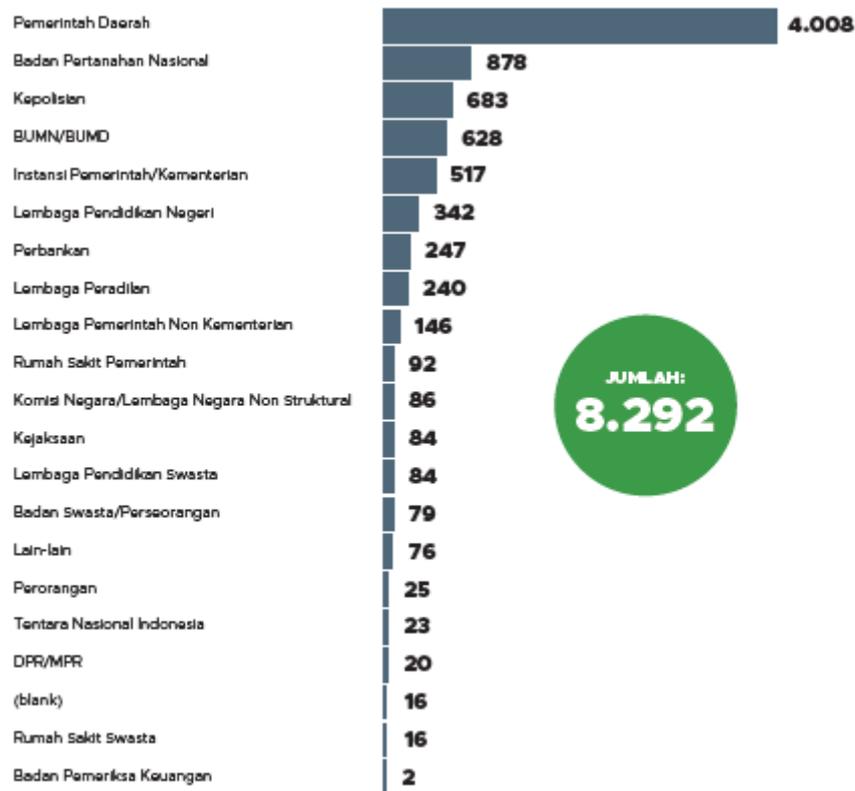
Tabel 1.1 Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan

Nama Dokumen	Jenis-Jenis Dokumen
Kartu Keluarga	Kartu Keluarga (KK) Baru, Kartu Keluarga (KK) Karena Perubahan Data, Kartu Keluarga (KK) Karena Penambahan Anggota Keluarga, Kartu Keluarga (KK) Karena Pengurangan Anggota Keluarga, Kartu Keluarga (KK) Karena Hilang, Kartu Keluarga (KK) Karena Rusak, Kartu Keluarga (KK) Karena Penambahan Anggota Keluarga Bagi Orang Asing,

Kartu Tanda Penduduk	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Baru, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Karena Perubahan Data, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Karena Hilang, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Karena Rusak, Pindah Penduduk Antar Desa Dalam Satu Kecamatan, Pindah Penduduk Antar Kecamatan Dalam Satu Kabupaten, Pindah Penduduk Antar Kabupaten/Provinsi, Surat Keterangan Persetujuan Pindah Datang WNI (SKDWN), Penduduk Yang Tidak Mempunyai Dokumen Kependudukan Usia Di Bawah 17 Tahun,
Kartu Identitas Anak	Kartu Identitas Anak (KIA) Baru, Kartu Identitas Anak (KIA) Karena Perubahan Data, Kartu Identitas Anak (KIA) Karena Hilang, Kartu Identitas Anak (KIA) Karena Rusak,
Lain-lain	Pembatalan Surat Pindah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, Akta Pengesahan Anak, Pengangkatan Anak, Perubahan Nama, Perubahan Status Kewarganegaraan, Pembetulan Akta Pencatatan Sipil, Pembatalan Akta Pencatatan Sipil, dan Peristiwa Penting Lainnya/ Perubahan Jenis Kelamin.

Sumber: Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Wonogiri

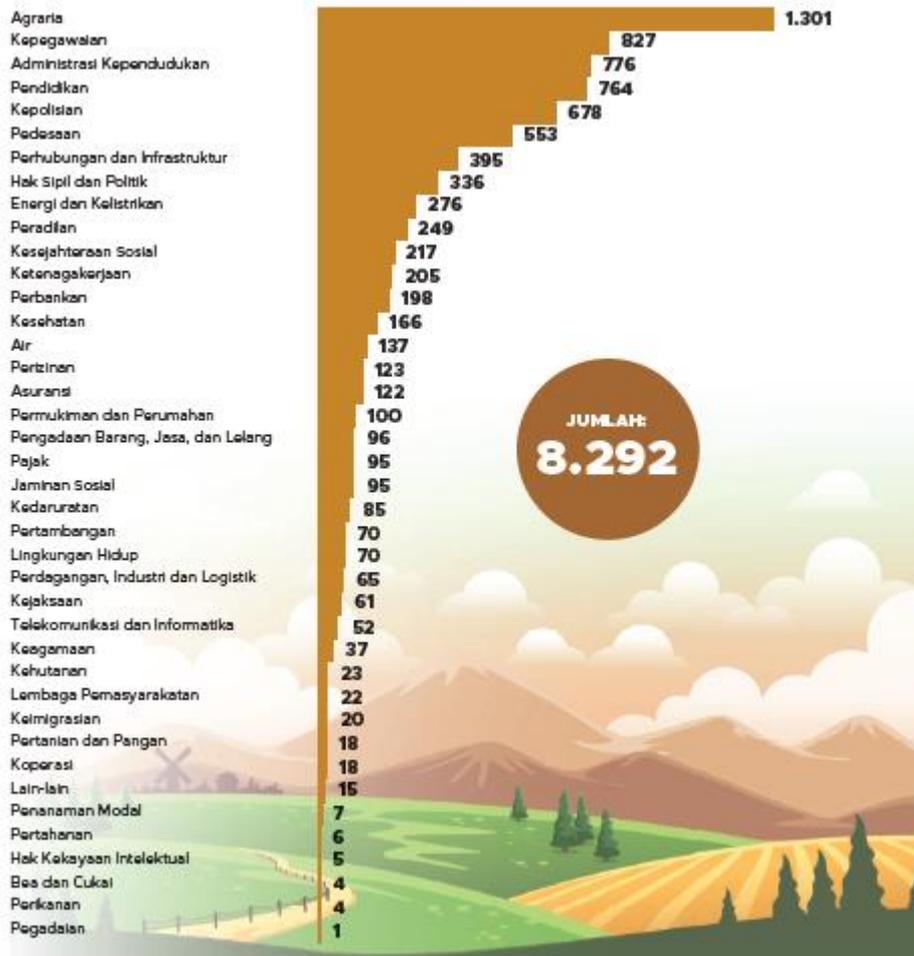
Meskipun demikian, penyelenggaraan layanan publik masih belum mencapai tingkat yang diharapkan. Ombudsman, sebuah lembaga yang memiliki wewenang untuk meneliti berbagai keluhan dari masyarakat secara teratur, melakukan survei atas kinerja pemerintah baik di tingkat nasional maupun lokal. Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia (2022) menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2022, Ombudsman menangani tidak kurang dari 22 ribu kasus pelayanan publik, sekitar separuhnya berupa konsultasi non-laporan. Sepertiga lainnya berupa laporan masyarakat. Jumlah laporan masyarakat sebanyak 8.292, dari jumlah tersebut pemerintah daerah menjadi terlapor yang terbanyak dengan jumlah 4.008 diadukan oleh masyarakat. Berikut merupakan gambar instansi terlapor pada tahun 2022 (Ombudsman, 2022).



Gambar 1.1 Instansi Terlapor Tahun 2022

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman 2022

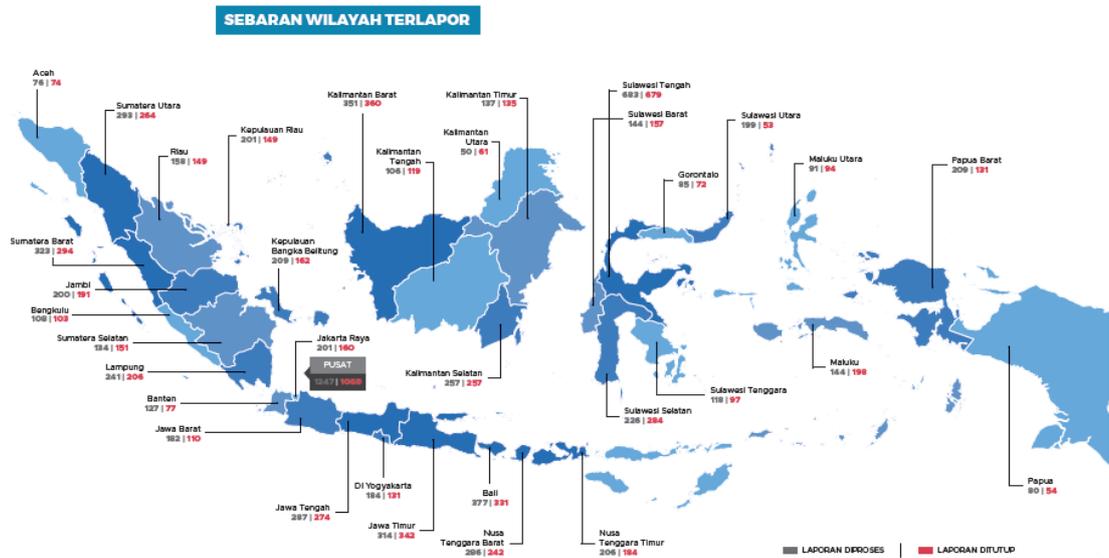
Terlihat Pemerintah menjadi instansi yang paling banyak dengan jumlah 4.008 atau 48,3%, diikuti Badan Pertanahan Nasional dengan jumlah 878. Untuk posisi terakhir ditempati Badan Pemeriksa Keuangan dengan jumlah laporan 2. Untuk substansi pelayanan administrasi kependudukan menempati peringkat ketiga paling banyak menerima laporan dengan sejumlah 776 laporan. (Ombudsman, 2022). Berikut merupakan gambar mengenai jumlah laporan pada setiap substansi.



Gambar 1.2 Subtansi Laporan Tahun 2022

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman 2022

Subtansi Agraria menjadi yang paling banyak dilapor dengan jumlah 1.301 atau 15,7% dari keseluruhan subtansi terlapor. Pemerintah Daerah Jawa Tengah menempati peringkat ke 5 dengan jumlah 561 laporan. Berikut merupakan gambar mengenai jumlah laporan tiap daerahnya.



Gambar 1.3 Sebaran Wilayah Terlapor Tahun 2022

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman 2022

Permasalahan tersebut tidak hanya menjadi beban dari pemerintah pusat saja tetapi juga menjadi beban dari pemerintah daerah. Pemerintah Jawa Tengah salah satunya yang memiliki tanggung jawab memenuhi kebutuhan dari warganya, dengan jumlah penduduk sebanyak 37.032.410 juta jiwa (BPS, 2023) dan luas wilayahnya 32.800 Km². Sebagai akibatnya, administrasi pemerintah daerah bertanggung jawab atas pelaksanaan layanan publik. Dengan kewenangan yang diberikan kepada daerah, pemerintah daerah memiliki kesempatan untuk melakukan inovasi dalam layanan publik guna meningkatkan efisiensi penyelesaian masalah dan mempercepat pembangunan di wilayah mereka masing-masing.

Dalam UU No. 23 Tahun 2014 menjelaskan bahwa pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas. Kewajiban pemerintah daerah untuk memberikan

pelayanan yang berkualitas sebenarnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Hal ini diperkuat oleh prinsip desentralisasi yang merupakan hasil dari otonomi daerah. Desentralisasi dalam konteks otonomi daerah menegaskan bahwa pelayanan harus dilakukan dengan sebaik mungkin. Implementasi desentralisasi di Indonesia telah membawa dampak positif untuk pemerintah daerah, tidak terkecuali penyelenggaraan pelayanan publiknya juga. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Maulana (2018), pergeseran konsep dari sentralisasi ke desentralisasi membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk merespons kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik dengan pendekatan inovatif melalui ide-ide baru. Ini juga mendorong pemerintah daerah untuk terus mengembangkan kreativitas dan inovasi mereka dalam menyediakan layanan publik.

UU No. 24 Tahun 2013 perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa pemerintah daerah perlu untuk mengambil peran aktif dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Selain mengharapkan partisipasi aktif dari penduduk dalam proses administrasi dokumen kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta lembaga pelaksana lainnya, harus aktif memberikan layanan agar masyarakat dapat mengakses dokumen kependudukan.

Salah satu tantangan umum dalam layanan publik di bidang administrasi kependudukan adalah lamanya proses layanan dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur yang terlibat. Kondisi ini sering kali menyebabkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Sebagaimana dinyatakan oleh (Witri et al.,

2020), masyarakat yang menjadi pengguna layanan tidak lagi menginginkan proses yang rumit, panjang, dan berisiko akibat birokrasi yang kompleks. Mereka menginginkan layanan yang efisien, mudah dipahami, dan mampu memenuhi kebutuhan serta keinginan mereka dalam waktu yang cepat.

Maka dari itu, penting untuk melakukan inovasi dalam sektor layanan publik agar dapat menyesuaikan dengan tuntutan masyarakat. Suwarno (2008:9) mengutip Damanpour yang mengatakan bahwa inovasi dapat diciptakan melalui penciptaan barang atau jasa baru, menawarkan rencana baru bagi anggota organisasi, mengubah proses administratif dan struktural, atau menerapkan teknologi manufaktur baru. Pada dasarnya inovasi dilakukan untuk memberikan pelayanan yang lebih untuk memenuhi hak semua warga negara. Konsep pelayanan yang harus bisa dinikmati oleh semua warga ialah salah satu bukti penerapan dari paradigma *New Public Service*, yaitu berupa pelayanan harus menganggap peminta pelayanan ialah warga bukan pelanggan. Inovasi sering berkaitan dengan penggunaan teknologi, dimana pada zaman sekarang pemanfaatan teknologi sangatlah gencar dilaksanakan. Inovasi menggunakan teknologi mulai dilakukan di setiap instansi pemerintah karena tuntutan dari warga yang menginginkan pelayanan yang cepat dan mudah.

Inovasi merupakan suatu cara untuk menghasilkan perubahan dengan lebih efektif dan efisien. Salah satu contohnya adalah di Kota Magelang, di mana penerapan inovasi melalui aplikasi SI SAKTI dan SI BULAN telah berhasil mempercepat proses penerbitan kutipan akta kematian dan akta kelahiran serta distribusinya (Prastyana dan Sunaningsih, 2020), menunjukkan hasil yang positif.

Oleh karena itu, penting bagi setiap instansi pemerintah untuk melakukan inovasi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, penting untuk diingat bahwa dampak positif dari penerapan inovasi pelayanan tidak selalu terjadi secara langsung. Hal ini terjadi ketika Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta menerapkan layanan akta kelahiran mutakhir melalui *E-Government* (Putri dan Pambudi, 2018). Berdasarkan lima indikasi inovasi pelayanan publik yang diidentifikasi oleh Rogers (kebaruan, kesesuaian penemuan, kompleksitas, kemungkinan untuk dicoba, dan kemudahan pengamatan), Putri dan Pambudi dalam penelitiannya menetapkan bahwa inovasi tersebut tidak ideal. Akibatnya, inovasi harus dimodifikasi untuk memenuhi persyaratan dan keadaan penerima layanan.

E-Government, juga dikenal sebagai pemerintahan elektronik atau digital, merujuk pada penggunaan teknologi internet untuk mengubah interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Namun, dalam lingkup yang lebih luas, konsep ini juga mencakup pemanfaatan berbagai teknologi informasi dan komunikasi seperti komunikasi satelit, sistem informasi geografis, serta internet, *world wide web*, dan telepon seluler untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan bisnis (Gronlund dan Horan dalam Sadar, 2023).

Gagalnya upaya inovasi bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti yang disajikan dalam jurnal "Digitalisasi Pelayanan: Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Berbasis Website" (Witri, 2022). Ditemukan beberapa hambatan dalam menerapkan inovasi, seperti masalah sumber daya manusia, pengambilan keputusan inovatif yang terlalu terburu-buru,

dan kurangnya regulasi yang jelas untuk mengatur penggunaan website tersebut (Witri, 2022). Banyak masyarakat yang lebih memilih melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara offline dengan mendatangi langsung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pasalnya, inovasi SI DNok mengalami kendala pada aplikasinya yang sering error dan tiba-tiba logout saat digunakan. (Khasanah, SiyfaUswatun & Priyadi, Budi Puspo & Purnaweni, Hartuti, 2023)

Inovasi dalam pelayanan juga diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Wonogiri, yang memiliki luas wilayah 1.822,36 Km² dengan jumlah penduduk mencapai 1.049.292 jiwa dan kepadatan penduduk 585,00 jiwa/Km² (BPS Wonogiri, 2022). Melalui program “Telunjuk Sakti”, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wonogiri melakukan inovasi. Ide tersebut memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan Administrasi Kependudukan (Adminduk) hanya dengan jari telunjuk, dan petugas dapat memberikan layanan melalui aplikasi komputer atau telepon pintar yang terhubung dengan Sistem Administrasi Kependudukan (SAKTI) yang berbasis teknologi informasi. Tujuan dari inisiatif ini adalah untuk memudahkan penduduk Kabupaten Wonogiri atau mereka yang berencana pindah ke sana untuk mengurus dokumen kependudukan. Atas inovasi tersebut, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) menggelar ajang *Innovative Government Award (IGA)* 2023, dimana Kabupaten Wonogiri diakui sebagai kabupaten paling inovatif.

Pelayanan yang mulanya hanya punya satu pintu loket yakni di Disdukcapil saja sekarang menjadi lima pintu loket pelayanan. Perubahan jumlah loket pelayanan tersebut dilaksanakan berkat inovasi yang dilakukan Disdukcapil yakni

Inovasi Telunjuk Sakti. Inovasi Telunjuk Sakti terdiri dari lima loket, yaitu loket desa/kelurahan, loket kecamatan, loket faskes, loket dinas, dan loket android melalui Aplikasi Telunjuk Sakti mobile yang dapat diunduh di *Google Playstore*.

Tabel 1.2 Jenis Layanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Loket

No.	Jenis Loket	2020		2021		2022	
1.	Desa/Kelurahan	41.695	(59,36%)	55.457	(77,36)	54.197	(85%)
2.	Kecamatan	11.511	(16,4%)	6.388	(8,9%)	4.456	(7%)
3.	Dinas	5.364	(7,6%)	2.240	(3,12%)	2.761	(4,32%)
4.	Faskes	1.000	(1,42%)	1.112	(1,55%)	1.865	(2,9%)
5.	Android/Web	10.071	(14,34%)	5.588	(7,8%)	5.204	(8,15%)
	Total	70.241	(100%)	71.685	(100%)	63.814	(100%)

Sumber: Diolah dari Web Disdukcapil, 2020-2022

Penerapan Inovasi Telunjuk Sakti khususnya loket android belum berhasil karena penggunaan aplikasi Telunjuk Sakti pada masyarakat mengalami penurunan. Berdasarkan fakta tersebut, maka penelitian ini terfokus pada **“Mengapa Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri Mengalami Penurunan Jumlah Pengguna Yang Signifikan.”**

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Dari penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Aplikasi inovasi Telunjuk Sakti mengalami penurunan signifikan dalam segi jumlah pengguna, mengindikasikan adanya masalah yang mendasar.
2. Ketidakpuasan masyarakat dengan inovasi aplikasi Telunjuk Sakti.

1.3 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian masalah dalam identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri?
2. Apa saja faktor pendorong dan penghambat dalam proses inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Sesuai dengan permasalahan yang dijelaskan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisa proses inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

2. Untuk menganalisa faktor pendorong dan penghambat dalam proses inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

1.5 KEGUNAAN PENELITIAN

Kegunaan penelitian merupakan sebuah kontribusi untuk bidang keilmuan, dapat juga memberikan manfaat untuk budaya atau masyarakat tertentu. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan dampak terhadap pembaca terkait permasalahan penelitian ini. Kegunaan penelitian dapat dibedakan menjadi 2 jenis yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan pada keilmuan di bidang administrasi publik, khususnya tentang pelayanan publik di bidang kependudukan melalui proses inovasi pelayanan kependudukan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Universitas

Penelitian ini bisa menambah khazanah penelitian ilmiah yang dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi penelitian ilmiah selanjutnya khususnya yang terkait dengan proses inovasi pelayanan publik.

- b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri melalui hasil analisa proses inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti. Selain itu, berguna untuk

instansi lainnya dalam memberikan referensi bagaimana membuat inovasi pelayanan di bidang kependudukan berbasis aplikasi.

1.6 KAJIAN TEORI

1.6.1 PENELITIAN TERDAHULU

No.	Judul/Peneliti/Tahun	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
Implementasi Inovasi			
1.	Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang / Melinda, Mona; Syamsurizaldi; Kabullah, Muhammad Ichsan / (2020)	Dengan menggunakan teori atribut inovasi maka dapat diketahui implementasi inovasi PADUKO pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Menurut Rogers, penerimaan inovasi dapat ditentukan oleh lima atribut inovasi: keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan untuk dilatih, dan kemampuan untuk diamati.	Secara keseluruhan, inovasi PADUKO telah diterima dengan baik oleh masyarakat umum. Inovasi PADUKO memiliki karakteristik yang sama dengan lima atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers: keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemampuan untuk dilatih, dan kemampuan untuk diamati. Keuntungan yang dirasakan termasuk efisiensi biaya, energi, dan waktu, serta seberapa baik inovasi memenuhi tuntutan masyarakat Kota Padang Panjang, menjadi buktinya. Namun, masih terdapat sejumlah tantangan, termasuk masalah pada jaringan, server, dan aplikasi.
2.	Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang / Pebriani, Vani; Rohman, Abd / (2019)	Menganalisis pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang dengan menggunakan lima indikator standarisasi pelayanan publik menurut Mukarom yakni prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi layanan.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang telah berhasil melaksanakan Program Inovasi Pelayanan Publik yang Tangkas, Aktif, Populer yang telah menyederhanakan birokrasi dengan menyederhanakan persyaratan dan prosedur melalui penetapan Standar Pelayanan (SP). Yang perlu dilakukan individu hanyalah mengunjungi tempat tinggalnya untuk memproses dokumen kependudukan mereka. Waktu penyelesaian harus dipertimbangkan berdasarkan standar pelayanan publik yang meliputi prosedur, biaya, sarana dan prasarana, kompetensi

			petugas, dan waktu penyelesaian. Hal ini disebabkan karena waktu penyelesaian tidak memenuhi SP yang ditentukan dalam keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tentang penetapan standar pelayanan berbagai jenis pelayanan pencatatan sipil dan administrasi kependudukan di Kota Malang.
3.	Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020 / Prastya, Yoshandi Rendra; Sunaningsih, Suci Nasehati / (2020)	Menganalisis inovasi pelayanan publik berupa program SI SAKTI (Aksi Siap Antar Akta Kematian) dan SI BULAN (Aksi Ibu Pulang Bawa Akta Kelahiran)	Penerapan inovasi pelayanan publik seperti SI SAKTI (Aksi Siap Antar Akta Kematian) dan SI BULAN (Aksi Ibu Pulang Bawa Akta Kelahiran) di Disdukcapil Kota Magelang telah menunjukkan hasil positif dalam pendistribusian akta kematian dan akta kelahiran.
4.	Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo / Tui, Fenti Prihatini; Ilato, Rosman; Katili, Andi Yusuf / (2022)	Mendeskripsikan tentang inovasi pelayanan publik melalui e-government di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Gorontalo	Meski sudah diterapkan, layanan administrasi kependudukan terpadu dan layanan online dua contoh inovasi pelayanan dokumen kependudukan melalui e-Government pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo masih belum maksimal. Hal ini diakibatkan oleh kurangnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat mengenai penggunaan aplikasi layanan berbasis elektronik.
5.	Inovasi E-Lampid Sebagai Implementasi <i>New Public Service</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Surabaya / Aryani; F. Dinda, dkk / (2021)	Untuk menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada aplikasi Si N'duk dirilis oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bojonegoro Daerah dengan menggunakan Teori Rogers.	Inovasi layanan administrasi kependudukan pada aplikasi Si N'duk telah memenuhi indikator yang ditetapkan oleh Teori Atribut Inovasi menurut Rogers.

6.	<i>The landscape of public service innovation in Indonesia A comprehensive analysis of its characteristic and trend /</i> Pratama, Arif Budi / (2020)	Artikel ini bertujuan untuk mengkaji secara menyeluruh inovasi pelayanan publik Indonesia berdasarkan 99 karya terbaik yang masuk dalam kompetisi tingkat nasional pada tahun 2014 hingga 2016.	Pemerintah daerah mendominasi pengajuan inovasi pelayanan publik pada kompetisi nasional Indonesia yang berlangsung pada tahun 2014 hingga 2016. Berdasarkan jenis inovasinya, salah satu tren inovasi pelayanan publik Indonesia adalah inovasi proses yang memadukan unsur inovasi teknis dan administrasi. Berdasarkan penelitian berbasis hasil, hasil inovasi pelayanan publik yang muncul paling sering berkaitan dengan isu-isu lokal di bidang kebijakan kesehatan dan pendidikan.
7.	<i>Empirical Evidence Governance Innovation in Public Service /</i> Sudrajat, Arip Rahman & Lesmana, Andika / 2021	menyelidiki inovasi dalam pelayanan publik dan menentukan apakah inovasi tertentu dapat memberikan hasil terbaik dengan menggunakan data empiris.	Temuan studi ini menunjukkan bahwa, untuk menjamin kualitas layanan pemerintah, kebijakan yang merupakan produk evaluasi jangka panjang, pengetahuan manajer, dan pengambil keputusan harus mendorong inovasi tata kelola.
8.	<i>Public service innovation: a typology /</i> Chen, Jiyao; Walker, Richard M.; Sawhney Mohanbir / 2020	Untuk membahas tipologi inovasi dalam organisasi sektor publik.	Dua komponen membentuk tipologi inovasi dalam organisasi sektor publik: lokus inovasi (internal dan eksternal) dan penekanan inovasi (tiga tahap pembangkitan nilai publik, yaitu strategi, kapasitas, dan operasi). dapat digabungkan untuk menciptakan enam jenis inovasi yang berbeda: warga negara, mitra, layanan, kebijakan, manajemen, dan misi.
Proses Inovasi			
9.	Siklus Hidup Inovasi Sektor Publik: Perangkat untuk Membantu Tim dan Organisasi dalam Mengembangkan Pendekatan yang Lebih Canggih	Jelaskan peran inovasi dalam membantu orang dan organisasi sukses. Jelaskan langkah-langkah yang terlibat dalam siklus hidup inovasi: identifikasi masalah, pembangkitan ide,	Tim dan organisasi dapat merefleksikan proses inovasi mereka menggunakan pendekatan siklus hidup, yang terdiri dari identifikasi masalah, penciptaan ide, pengembangan proposal, evaluasi inovasi, dan implementasi inovasi. Pada setiap langkah proses

	terhadap Inovasi Sektor Publik / OECD / (2020)	pengembangan proposal, evaluasi inovasi, dan diseminasi.	inovasi, metode ini membantu tim dan organisasi dalam memahami posisi mereka dalam hal kekuatan dan kelemahan. Hal ini dapat menjadi landasan untuk secara progresif menciptakan pendekatan inovasi yang lebih tepat dan kompleks.
10.	Proses Inovasi Pelayanan Melalui Program Satu Berkas Minimal Empat Produk (Saber Mempro) Di Kabupaten Pelalawan / Ropizal / (2022)	Dengan menggunakan teori proses inovasi Sherwood (Marzuki 2016:5), dilakukan analisis terhadap Program Sabre Mempro di Kabupaten Pelalawan. Gagasan tersebut dianalisis dari segi penyampaian, mempunyai gagasan terlebih dahulu, evaluasi, pengembangan menjadi kenyataan, dan tahapan pelaksanaan.	Menurut Sherwood dalam Marzuki (2016:5), Program Sabre Mempro Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dilakukan dengan menganalisis empat tahap proses inovasi yaitu penyampaian ide, evaluasi ide yang akan dikejar, pengembangan ide menjadi kenyataan, dan penerapan.
11.	Digitalisasi Pelayanan: Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Berbasis Website / Witri, Maylia Goswira / (2022)	Dengan menggunakan Teori Difusi Inovasi Rogers yang terdiri dari tahapan pengetahuan, keyakinan, pengambilan keputusan, implementasi, dan konfirmasi kita dapat menganalisis proses pengambilan keputusan inovasi pelayanan publik di Desa Trayang.	Lima fase teori difusi inovasi telah dipenuhi oleh penerapan inovasi website Desa Trayang. Namun karena kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan berbasis website masih terbatas, manfaat penemuan ini belum sepenuhnya dapat dirasakan. Tantangannya mencakup permasalahan terkait sumber daya manusia, proses pengambilan keputusan yang terlalu cepat, dan belum adanya kerangka legislatif yang jelas untuk mengatur pelaksanaan situs ini.
12.	Gerakan Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Pelayanan Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) Di Kabupaten	Menganalisis inovasi pelayanan "Lukadesi" di Kabupaten Sleman dengan alat analisis teori proses inovasi De Jong dan Den Hartog yakni melihat peluang, mengeluarkan ide, mengkaji	Dengan tingkat keterlibatan dan partisipasi publik yang tinggi, gerakan inovasi Lukadesi telah mengalami kemajuan melalui tahapan proses inovasi yang digariskan oleh De Jong dan Den Hartog: mengidentifikasi kemungkinan, memunculkan ide,

	Sleman D.I. Yogyakarta / Setiawan, Hendy; Ikhsanditya, Fariza / (2020)	ide, dan implementasi.	menilai ide, dan mewujudkan ide menjadi tindakan. Karena lebih dari 90% masyarakat di Kabupaten Sleman kini sudah mengetahui administrasi kematian, maka data di database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi lebih akurat dibandingkan sebelumnya berkat inovasi Lukadesi.
13.	Inovasi Pelayanan Ning Yaonah (Nikmatnya Ngantri dan Pelayanan Online Mudah) untuk menciptakan Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang / Saputri; Meirinawati / (2022)	Dengan menggunakan teori tahapan inovasi Sherwood, yaitu penciptaan, evaluasi, dan implementasi maka kita dapat menganalisis inovasi pelayanan Ning Yaonah dalam menumbuhkan kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang.	Tahapan penemuan Sherwood diikuti dengan inovasi "Ning Yaonah" (Kesenangan Antrian dan Layanan Online Sederhana), yang dimulai dengan pembuatan konsep. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang telah mengembangkan produk baru bernama "Ning Yaonah" sebagai respons terhadap wabah Covid-19 dan upaya memodernisasi aplikasi sebelumnya. Analisis terhadap konsep tersebut menunjukkan bahwa "Ning Yaonah" melampaui pelayanan langsung yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang dalam hal memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk memastikan bahwa inovasi ini relevan dan mudah digunakan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jombang melakukan program sosialisasi secara bertahap kepada masyarakat pada tahap implementasi ide. Sosialisasi ini dilakukan baik secara personal maupun melalui media sosial.

Beberapa hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pada umumnya permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah lamanya waktu pelayanan serta urusan yang berbelit-belit sering dijumpai pada pelayanan publik kita. Permasalahan yang kebanyakan masih sama dibuatlah sebuah inovasi pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi yang bisa membuat masyarakat lebih mudah untuk mendapat pelayanan. Jurnal-jurnal di atas menggunakan teori yang berbeda dengan penelitian ini. penelitian ini menggunakan teori *Innovation Lifecycle* menurut OECD yang digunakan untuk mengidentifikasi mengenai tahapan dalam inovasi terbentuk.

1.6.2 ADMINISTRASI PUBLIK

Istilah administrasi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang artinya "*to serve*" atau melayani (Pasalong, 2019). A. Dunsire dalam (Keban, 2008 :2) mendefinisikan administrasi sebagai proses menghasilkan barang dan jasa publik melalui kepemimpinan individu dan kelompok, tata kelola, dan kegiatan implementasi, analisis, pengambilan keputusan, dan pertimbangan kebijakan. Sekelompok orang yang menganut norma-norma yang sama dan memiliki cita-cita serta tindakan yang sama dianggap sebagai bagian dari masyarakat. (Syafi'ie dkk dalam Pasalong, 2019). Chandler dan Plano dalam (Keban, 2008 :3), menjelaskan administrasi publik sebagai ilmu yang mengontrol hubungan masyarakat serta melaksanakan tugas yang diberikan. Sebagai disiplin ilmu, administrasi publik berusaha mengatasi permasalahan publik dengan memperbaiki organisasi, individu, dan anggaran.

Pendapat yang berbeda dari Chandler dan Plano yang mengartikan administrasi publik sebagai sebuah pengetahuan yang mengatur interaksi masyarakat dan melakukan kewajiban. Sedangkan Fesler dalam (Keban, 2008 :5), Administrasi publik diartikan sebagai manajemen urusan pemerintahan. Ini mencakup proses penyusunan dan implementasi kebijakan yang dilakukan oleh birokrasi dalam lingkup yang luas, dengan tujuan untuk kepentingan masyarakat umum. Fesler lebih menekankan pada pengelolaan pemerintah atau sebuah negara.

Lebih detailnya dijelaskan oleh Pasolong yang menjelaskan mengenai urusan pemerintah dilakukan oleh orang atau lembaga dalam menjalankannya. Administrasi publik merupakan kolaborasi antara individu atau entitas organisasi dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang efisien dan efektif (Pasolong :2019). Dari beberapa pendapat ahli mengenai arti dari administrasi publik dapat diambil kesimpulan bahwa administrasi publik ialah proses kerjasama antara sekelompok orang yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat luas melalui kebijakan yang diambil dalam sebuah organisasi.

1.6.3 PARADIGMA ADMINISTRASI PUBLIK

Perubahan dalam teori atau perkembangan ilmu pengetahuan seringkali terjadi ketika paradigma yang ada dianggap tidak lagi dapat menyelesaikan masalah yang timbul dalam masyarakat saat ini. Istilah untuk perubahan semacam itu biasanya disebut sebagai paradigma. Thomas Kuhn (1962), dalam bukunya

"The Structure of Scientific Revolution", mendefinisikan paradigma sebagai pemikiran, nilai-nilai, cara, ajaran, atau metode dalam memecahkan masalah yang dipercaya oleh masyarakat ilmiah pada periode tertentu.

Kuhn (1962) juga menyatakan bahwa krisis akan muncul ketika suatu paradigma tidak mampu menjelaskan atau menyelesaikan masalah dengan memuaskan. Krisis semacam itu akan mendorong masyarakat ilmiah untuk melakukan revolusi ilmiah, mengkaji kembali paradigma yang ada, dan mencari paradigma baru yang dapat memberikan informasi dan solusi yang lebih sempurna. Administrasi publik sebagai salah satu cabang ilmu sosial, memiliki fleksibilitas yang cukup dalam perkembangannya.

Administrasi publik adalah bidang keilmuan yang terus mengalami perubahan sesuai dengan tantangan yang dihadapi. Paradigma baru dalam administrasi publik mencerminkan pandangan para ahli tentang peran dan tantangan administrasi publik dalam mengatasi masalah yang muncul. Henry (1988: 34-36) menggambarkan epistemologi administrasi publik dalam beberapa paradigma, yang masing-masing mencerminkan perkembangan ilmu administrasi publik dan diskursus epistemologis pada periode tertentu.

1. Paradigma I - Dikotomi Politik-Administrasi (1900-1926)

Paradigma ini didasarkan pada konsep pemisahan antara politik dan administrasi sebagai cara untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Dalam paradigma ini, politik dan administrasi dianggap harus dipisahkan, dengan tugas pelaksanaan kehendak dipegang oleh badan legislatif. Pemerintah diharapkan bersifat apolitis agar dapat melayani masyarakat tanpa

memihak pada kepentingan politik tertentu. Namun, kelemahan dari paradigma ini adalah penekanan yang hanya difokuskan pada struktur birokrasi pemerintah, sedangkan aspek administrasi publik tidak dibahas secara rinci dan jelas.

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

Prinsip-prinsip administrasi yang dianggap universal dan dapat diterima di berbagai konteks dan waktu dikenal dengan istilah (*POSDCORB*) terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, pengkoordinasian, penyusunan laporan, pendanaan. Paradigma ini tidak secara tegas menentukan lokusnya karena dianggap bahwa prinsip-prinsip tersebut dapat diterapkan di berbagai bidang, termasuk dalam pemerintahan. Oleh karena itu, dalam paradigma ini, penekanan lebih diberikan pada prinsip-prinsip itu sendiri daripada pada lokusnya.

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

Paradigma ini mendapat beberapa kritik terhadap paradigma sebelumnya, di mana Morstein-Mark menyoroti bahwa pemisahan antara politik dan administrasi tidaklah realistis. Herbert Simon juga mengkritik bahwa prinsip administrasi tidak selalu konsisten dan tidak benar-benar universal. Pada masa ini, upaya dilakukan untuk merenungkan kembali hubungan antara administrasi negara dan ilmu politik. Dalam paradigma ini, administrasi publik dipandang sebagai bagian dari ilmu politik, dengan fokus terutama pada birokrasi pemerintahan. Namun, fokusnya menjadi

kurang jelas. Pada periode ini, administrasi publik menghadapi krisis identitas karena ilmu politik dianggap lebih dominan dalam ranah Administrasi Publik.

4. Paradigma IV - Administrasi Publik Sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Paradigma saat ini mengembangkan ide-ide manajemen melalui cara-cara ilmiah. Paradigma ini berkisar pada teknologi kontemporer, termasuk analisis sistem, pendekatan kuantitatif, analisis manajemen, dan perilaku organisasi. Paradigma ini berkembang menjadi dua cabang utama: yang pertama berfokus pada kebijakan publik, sedangkan yang lainnya terkait dengan kemajuan ilmu administrasi murni dengan bantuan bidang psikologi sosial. Kedua orientasi ini dapat diterapkan baik dalam lingkup administrasi publik maupun bisnis. Oleh karena itu, paradigma ini tidak memiliki kejelasan dalam hal lokusnya.

5. Paradigma V - Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970 - sekarang)

Dalam paradigma ini, administrasi publik telah menetapkan fokus dan lokus yang terdefinisi dengan baik. Fokus administrasi publik dalam paradigma ini terpusat pada teori organisasi dan kebijakan publik, dengan lokusnya berada pada isu-isu dan kepentingan publik. Teori organisasi menjelaskan :

- a. Cara dan alasan mengapa organisasi beroperasi.

- b. Cara dan alasan di balik tindakan organisasi.
- c. Cara dan alasan di balik proses pengambilan keputusan di dalamnya.

1.6.4 MANAJEMEN PUBLIK

Menurut Stoner (dalam Satibi, 2012:2), manajemen merupakan mekanisme dalam merencanakan, mengorganisir, memimpin, dan mengatur upaya dari anggota organisasi serta pemanfaatan seluruh sumber daya organisasi demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Poerwadarminta (dalam Satibi, 2012:11), dalam KBBI, menjelaskan bahwa istilah "publik" memiliki beragam makna, termasuk masyarakat umum, rakyat, atau orang banyak. Hal ini menunjukkan bahwa istilah "publik" dapat memiliki interpretasi yang bervariasi tergantung pada konteks penggunaannya.

Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008:92) menggambarkan manajemen publik sebagai usaha yang dilakukan oleh individu yang bertanggung jawab dalam mengelola organisasi dan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Mereka juga menganggap manajemen publik sebagai bidang pengetahuan lintas disiplin yang mencakup berbagai aspek umum dalam organisasi. Menurut Overman (dalam Keban, 2008:92), manajemen publik dapat diartikan sebagai gabungan dari berbagai fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, serta aspek-aspek lain seperti individu, anggaran, data, dan politik.

Perkembangan zaman yang terus menerus berjalan membuat paradigma manajemen publik mengalami pergeseran. Paradigma manajemen publik diawali

dengan paradigma *Old Public Administration (OPA)* yang kemudian berkembang menjadi paradigma *New Public Management (NPM)* yang kemudian dikembangkan kembali menjadi *New Public Service (NPS)* dimana paradigma ini terbentuk karena adanya kritikan terhadap dua paradigma sebelumnya yang belum berdampak pada kesejahteraan masyarakat dan justru menimbulkan ketidakadilan dalam memberikan pelayanan masyarakat. Masyarakat seharusnya dilayani secara layak sebagai warga negara bukan seperti pengguna jasa yang diterapkan dalam paradigma *OPA*, atau bahkan dianggap sebagai pelanggan yang diterapkan dalam paradigma *NPM*.

Dari pengertian oleh beberapa ahli dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian manajemen publik ialah sebagai sebuah pengelolaan yang terorganisir dan terarah terhadap sumber daya publik yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian kegiatan organisasi sektor publik.

1.6.5 PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang mencakup kebutuhan masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan penyedia dan pengguna jasa, proses pelayanan dilakukan secara berkala dan berkesinambungan. Meskipun sektor publik dan swasta mampu menyediakan layanan, metode mereka berbeda. Meskipun sektor publik lebih mementingkan kepuasan masyarakat umum terhadap layanan yang disediakannya, sektor swasta biasanya menempatkan prioritas yang lebih tinggi pada keuntungan yang diperoleh dari layanan tersebut.

Menurut KBBI, pelayanan adalah upaya untuk membantu menyediakan apa yang dibutuhkan oleh orang lain. Sementara menurut Oxford (dalam Maulidiah, 2014:39), *service* diartikan sebagai suatu cara yang dilakukan pemerintah ataupun perusahaan swasta untuk memberikan kebutuhan untuk masyarakat. Dengan demikian, pelayanan difungsikan sebagai sistem yang memberikan kebutuhan masyarakat, terutama kebutuhan dasar.

Menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik mencakup segala aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi hal-hal yang dibutuhkan masyarakat sebagai yang menerima layanan tersebut. Sehingga dari pengertian ini pemerintah sebagai penyedia pelayanan memiliki kewajiban untuk memenuhi segala kebutuhan warganya tanpa mengharapkan keuntungan. Menurut Widodo (dalam Maulidiah, 2014), pelayanan publik ialah bentuk ekspresi dari peran birokrasi pemerintah sebagai pelayan masyarakat, selain sebagai pelaksana tugas negara. Pelayanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat suatu negara. Ruang lingkup pelayanan publik mencakup berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, perumahan, kesejahteraan sosial, gizi, listrik, kebutuhan pangan pokok, dan administrasi kependudukan. Karena luasnya cakupan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, intervensi birokrasi melalui pelayanan publik dianggap sebagai hal yang sah dan diterima oleh masyarakat.

Sebaliknya, Sarundadjang (dalam Maulidiah, 2014:57) melihat konsep pelayanan publik dari perspektif masyarakat dan lembaga birokrasi pemerintah dalam kerangka sistem pemerintahan masa depan, dilandaskan pada hubungan timbal balik yang saling menguntungkan dalam aspek manfaat sosial. Oleh karena itu, dapat dikatakan sebagai suatu konsep layanan publik yang menempatkan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama pemerintah.

Berdasarkan berbagai definisi pelayanan publik menurut para ahli, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik diartikan sebagai usaha lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan regulasi dan prosedur yang berlaku, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

1.6.6 INOVASI

Rogers & Shoemaker (dalam Prabowo et al., 2022:30) mendefinisikan inovasi sebagai suatu konsep, kegiatan, atau barang yang baru oleh individu. Menurut Beck & Whistler (dalam Prabowo et al., 2022:19), inovasi terkait dengan hal baru bagi individu, organisasi, masyarakat, atau situasi tertentu. Inovasi mencakup proses pengembangan dan penerapan hal baru tersebut. Kedua pendapat di atas memiliki makna yang sama bahwa mengatakan sebuah inovasi ialah sesuatu yang baru bagi individu atau suatu kelompok.

Menurut Gopalakrishnan & Damanpour dalam (Prabowo et al., 2022:30), Sebuah produk atau jasa baru, teknologi manufaktur baru, struktur organisasi atau sistem administrasi baru, atau strategi baru bagi anggota perusahaan semuanya dapat dianggap sebagai inovasi. Albruy (dalam Prabowo et al., 2022:33)

berpendapat dalam bukunya “Fostering Innovation in Public Services” bahwa produk, layanan, proses, dan metode baru yang menghasilkan keuntungan signifikan dalam efektivitas, efisiensi, atau kualitas output adalah landasan dari inovasi yang sukses. Dari pendapat Gopalakrishnan & Damanpour dan Albruy lebih detail menjelaskan sebuah inovasi muncul dari sebuah proses atau tahapan yang dilakukan untuk mendapatkan sesuatu yang baru yang memiliki nilai efektif dan efisien.

Inovasi adalah hasil dari pertumbuhan dan penggunaan sumber daya yang sudah ada sebelumnya, yang bertujuan untuk menumbuhkan nilai guna dengan cara meningkatkan efisiensi dan efektivitasnya (Yanuar, 2019). Adanya inovasi membuka peluang untuk memanfaatkan produk atau sumber daya yang sudah ada secara lebih efisien, menciptakan metode baru yang lebih efektif, dan memperkenalkan pendekatan yang lebih adaptif terhadap dinamika yang terus berubah dalam masyarakat. Dalam konteks administrasi publik, inovasi adalah tonggak penting yang bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah. Melalui inovasi, lembaga pemerintah dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang terbatas, meningkatkan transparansi, dan merespons lebih cepat terhadap kebutuhan masyarakat. Inovasi juga menciptakan nilai tambah dengan menyediakan layanan lebih mudah diakses dan cepat.

Inovasi yang dilakukan pada sektor publik bertujuan untuk mengurangi biaya karena pada umumnya mengalami kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran. Secara keseluruhan, inovasi merupakan proses penting

dalam menciptakan perubahan positif, menghadapi tantangan, dan mencapai kemajuan dalam berbagai bidang kehidupan dan organisasi.

1.6.7 PROSES INOVASI

Proses inovasi adalah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh individu atau organisasi dari kesadaran atau pengetahuan akan adanya inovasi hingga penerapannya. Menurut Everett Rogers, proses inovasi dapat dijelaskan sebagai proses difusi, yang mencakup penyebaran dan adopsi ide atau inovasi oleh individu atau kelompok dalam suatu sistem sosial.

Istilah "proses" menunjukkan bahwa aktivitas tersebut membutuhkan waktu dan mengalami perubahan pada setiap tahapnya. Waktu yang diperlukan dalam proses ini bervariasi antara individu atau organisasi, tergantung pada kesiapan mereka terhadap inovasi. Selama proses inovasi berlangsung, perubahan yang berkelanjutan akan terjadi hingga proses tersebut selesai.

Ada beberapa teori mengenai proses inovasi antara lain, sebagai berikut

1. Teori proses inovasi menurut Zaltman, Duncan dan Holbek (1973)

Zaltman, Duncan, dan Holbek (dalam Wijaya, 2018:8) menyajikan gambaran singkat tentang proses inovasi dalam organisasi. Mereka membagi proses tersebut menjadi dua tahap, yaitu tahap awal dan tahap implementasi, masing-masing terdiri dari beberapa langkah.

a. Tahap Permulaan (*initiation stage*)

1) Langkah pengetahuan dan kesadaran

Apabila inovasi dianggap sebagai suatu gagasan, kegiatan, atau materi yang dianggap baru oleh penerima inovasi, maka kesadaran akan adanya

inovasi menjadi permasalahan krusial. Penyadaran terhadap calon penerima penting untuk dilakukan karena apabila mereka sadar adanya inovasi membuat ada peluang mereka untuk menggunakannya dalam konteks organisasi. Seperti yang telah kita diskusikan sebelumnya dalam pembahasan tentang proses keputusan inovasi, timbul permasalahan apakah individu atau organisasi sudah mengetahui atau menyadari adanya inovasi, atau merasa membutuhkan inovasi. Dalam konteks organisasi, keberadaan kesenjangan kinerja mendorong upaya mencari cara baru atau inovasi. Namun sebaliknya, kesadaran akan adanya inovasi juga dapat menyebabkan pemimpin organisasi merasa bahwa ada ketertinggalan dalam organisasi mereka, yang kemudian memicu terjadinya kesenjangan kinerja.

2) Langkah pembentukan sikap terhadap inovasi

Fase ini, memunculkan respon anggota organisasi terhadap inovasi yang ada. Keinginan untuk mengadaptasi atau menolak inovasi sangat ditentukan oleh sentimen anggota mengenai hal tersebut. Sikap anggota terhadap inovasi dapat dikaitkan dengan setidaknya dua faktor: penilaian mereka terhadap potensi inovasi dan keterbukaan mereka terhadap inovasi.

Cara anggota merasakan proses inovasi akan terpengaruh. Ketika ada ketidaksesuaian antara sikap seseorang dan perubahan perilaku yang diantisipasi, maka terjadilah ketidaksesuaian. Ketika anggota menolak suatu inovasi namun organisasi mengharapkan mereka untuk menyetujuinya, hal ini dikenal sebagai ketidakcocokan opini. Sedangkan penolakan terjadi ketika suatu penemuan diterima oleh anggota tetapi ditolak oleh organisasi. Rogers

menyarankan bahwa ada dua metode untuk mengurangi disonansi: anggota organisasi mengubah sikap mereka agar selaras dengan tujuan organisasi, atau mereka berhenti menerima, menyalahgunakan, atau beradaptasi dengan keinginan anggota organisasi lainnya. Penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor tambahan yang dapat meningkatkan motivasi dan ketersediaan sumber daya untuk mempercepat proses inovasi.

3) Langkah pengambilan keputusan

Semua pembenaran untuk potensi inovasi saat ini sedang dinilai. Ide tersebut akan dipraktikkan di dalam perusahaan jika diputuskan dapat diterima. Namun, unit tersebut akan menolak inovasi dan pemikiran yang tidak berguna jika mereka tidak menyukainya.

b. Tahap Implementasi

Pada bab ini, kegiatan yang dilakukan oleh anggota organisasi adalah mendorong inovasi dengan menggunakan dua pendekatan yang dijelaskan:

1) Langkah awal implementasi

Penerapan inovasi dimulai dari dalam organisasi yang nantinya dilihat bagaimana pelaksanaannya. Keberhasilan implementasi inovasi ini nantinya akan berkaitan dengan inovasi tersebut.

2) Langkah lanjutan dalam membina implementasi inovasi

Jika implementasi telah sukses dan anggota organisasi telah mengetahuinya serta mendapatkan pengalaman, langkah selanjutnya adalah melanjutkan dan memastikan kelangsungan implementasinya.

2. Teori proses inovasi menurut Rogers (1983, 1985)

Tahapan proses inovasi menurut Rogers dalam (Wijaya, 2018:10) terdiri dari 2 bagian yaitu tahap inisiasi dan implementasi yang dalam kedua tahap tersebut masih terdapat beberapa langkah, sebagai berikut:

a. Tahap Inisiasi (Permulaan)

Pada titik ini, untuk memutuskan diterima atau tidaknya suatu inovasi, kegiatan pengumpulan informasi, konseptualisasi, dan perencanaan dilakukan dengan maksud untuk mempertimbangkan penerimaan.

1) Penetapan Agenda

Seluruh isu organisasi yang umum dikumpulkan untuk mencari apa yang dibutuhkan untuk membuat inovasi, dan dilakukan pembahasan lebih mendalam untuk menilai manfaat dan keuntungan dari inovasi untuk organisasi.

2) Pencocokan

Kesulitan organisasi dan inovasi yang akan diterapkan disesuaikan, kemudian implementasi inovasi tersebut direncanakan dan disusun dengan mempertimbangkan permasalahan yang dihadapi.

b. Tahap Implementasi

1) Redefinisi/Re-strukturisasi

Inovasi dilakukan perbaikan dan direstrukturisasi sesuai dengan kondisi serta *problem* yang dihadapi organisasi. Struktur organisasi disesuaikan dengan inovasi yang telah diperbaiki untuk mendukung implementasinya.

2) Penjelasan

Hubungan antara inovasi dan organisasi dijelaskan secara jelas agar inovasi dapat diterapkan sesuai dengan harapan.

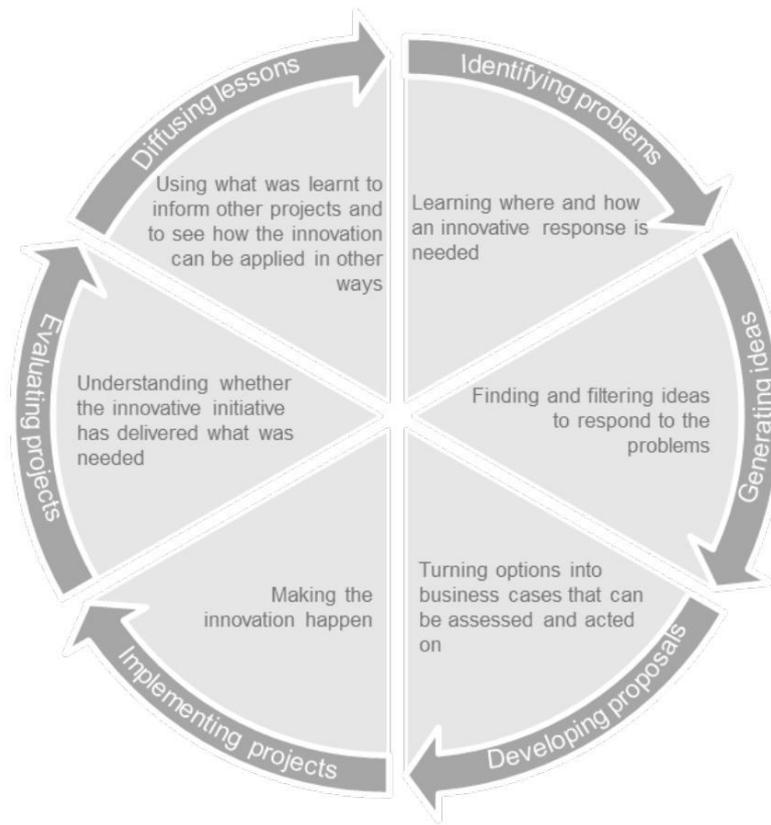
3) Rutinisasi

Kemungkinan inovasi telah kehilangan sebagian identitasnya dan menjadi bagian dari rutinitas organisasi (kehilangan aspek kebaruan).

3. Teori proses inovasi menurut Sherwood (2002)

Menurut Sherwood (dalam Marzuki, 2016:5), inovasi merupakan suatu proses yang melibatkan empat tahapan, yaitu:

- a. Pengajuan gagasan: tahap ini melibatkan penciptaan ide awal. Pengajuan gagasan merupakan inti dari suatu inovasi.
- b. Evaluasi: proses ini melibatkan seleksi gagasan yang akan dijalankan lebih lanjut. Evaluasi merupakan langkah untuk memilih gagasan yang akan dikembangkan lebih lanjut atau mungkin ditolak. Evaluasi dilakukan melalui tiga cara berbeda, yakni:
 - 1) Secara formal, misalnya dalam konteks bisnis dan persetujuan proyek.
 - 2) Secara informal, melalui diskusi dalam kelompok kecil atau pertemuan.
 - 3) Secara personal, dalam pemikiran individu sendiri.
- b. Pengembangan: tahap ini melibatkan penyempurnaan gagasan dari konsepsi menjadi kenyataan yang menghasilkan produk konkret. Pengembangan merupakan proses yang mengubah suatu gagasan menjadi realitas praktis.
- c. Implementasi: tahap ini melibatkan usaha nyata untuk mewujudkan gagasan tersebut. Implementasi mencakup semua kegiatan yang menyebabkan gagasan yang terbukti berhasil tersebut benar-benar terwujud.



Gambar 1.4 Siklus Proses Inovasi Sektor Publik

Sumber: OECD, 2020

4. Teori proses inovasi menurut OECD (*Observatory of Public Sector Innovation*) (2020:10)

a. Identifikasi masalah (*Identifying Problems*)

Melakukan identifikasi masalah melibatkan pengenalan atau pengamatan terhadap suatu keanehan atau kejanggalan yang menjadi penyebab timbulnya permasalahan. Dalam proses identifikasi, individu harus menggambarkan kejadian sebagaimana adanya, karena hal ini memudahkan dalam pembuatan ide inovatif. Inovasi sendiri mencakup tindakan untuk memperbaiki atau meningkatkan sesuatu yang telah ada. Proses ini lebih mudah dilakukan ketika berdasarkan pada realitas permasalahan. Setelah objek permasalahan

diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah memikirkan keadaan yang diharapkan atau yang diinginkan, proporsional dengan apa yang telah diusulkan, membuatnya bisa diterapkan dan cocok. Namun, harapan dan kenyataan seringkali berbeda, sehingga strategi untuk menutup kesenjangan ini harus dipertimbangkan. Masyarakat atau peneliti dapat memanfaatkan kesenjangan ini untuk menjembatani kesenjangan antara skenario yang diinginkan dan skenario sebenarnya. Oleh karena itu, identifikasi masalah dapat menjadi landasan bagi beberapa pilihan atau tindakan yang diambil untuk mencapai hasil yang diinginkan.

b. Penciptaan ide (*Generating Ideas*)

Setelah melakukan tahapan identifikasi masalah, langkah berikutnya adalah memperluas pemikiran untuk mendapatkan pandangan yang lebih luas terhadap permasalahan tersebut. Hal ini bertujuan untuk menciptakan cara baru dalam menyelesaikan masalah tersebut. Kemunculan ide baru sangat bergantung pada kemampuan kreativitas individu untuk menghasilkan gagasan-gagasan baru dan sudut pandang yang relevan. Kreativitas memegang peranan penting dalam proses inovasi karena dapat meningkatkan kemungkinan kesuksesan dalam menciptakan solusi baru. Oleh karena itu, dalam pemecahan masalah, lebih baik untuk mengajak individu yang mempunyai kemampuan kreativitas dalam menghasilkan gagasan-gagasan baru. Selama tahapan ini, ide-ide yang telah muncul akan dikembangkan untuk diimplementasikan sebagai inovasi. Mengembangkan sebuah ide melibatkan perbedaan pendapat dari setiap individu, dan perbedaan tersebut dapat digabungkan untuk memperkaya ide-ide

yang dihasilkan oleh masing-masing individu. Hal ini dapat menghasilkan kesepakatan untuk menemukan solusi bagi masalah yang dihadapi.

c. Pembuatan Proposal (*Developing Proposals*)

Tahap ini dimulai dengan penyusunan proposal mengenai rencana kerja untuk sebuah inovasi baru sebelum inovasi tersebut diimplementasikan. Pada tahap ini, penting untuk mengevaluasi kecocokan penerapan ide tersebut dalam kegiatan yang direncanakan. Selain itu, menyusun proposal juga membantu dalam menjelaskan tujuan inovasi yang ingin dicapai melalui kegiatan yang akan dilakukan, sehingga memudahkan pemantauan terhadap kemajuan. Dengan demikian, jika terjadi ketidaksesuaian, ide tersebut dapat diperbaiki dengan lebih mudah. Selain itu, tujuan lain dari tahap ini adalah sebagai langkah awal dalam memperkenalkan proses inovasi sebelum inovasi tersebut diterapkan dan diperkenalkan. Proposal ini mencakup langkah-langkah untuk mengubah dan mengevaluasi ide-ide yang telah dipilih, yang kemudian akan diimplementasikan dan dibahas oleh pihak yang berwenang. Proses ini mencakup semua aspek yang akan dikembangkan, yang kemudian dapat digunakan sebagai panduan dalam pelaksanaan inovasi tersebut.

d. Pelaksanaan program atau inovasi (*Implementing Projects*)

Fase ini melibatkan penerapan inovasi yang dikembangkan pada tahap awal ke dalam praktik. Untuk menjamin suatu inovasi benar-benar dilaksanakan sesuai dengan harapan, maka dilakukan segala tindakan dan keputusan terkait penerapannya.

e. Evaluasi program atau inovasi (*Evaluating Projects*)

Pada tahap ini, inovasi yang telah diimplementasikan akan dievaluasi untuk meningkatkan kualitasnya. Evaluasi dapat mencakup berbagai aspek, seperti program inovasi, bentuk inovasi, atau proses implementasi inovasi itu sendiri. Meskipun ide atau konsep mengarah pada inovasi, tidak semua komunitas atau organisasi pada awalnya memahami atau menyambut inovasi tersebut. Jika inovasi mendapat banyak tanggapan negatif, penilaian harus dilakukan untuk menemukan dan memperbaiki kekurangannya. Namun jika inovasi tersebut diterima dengan baik oleh masyarakat, maka upaya penilaian dapat diarahkan untuk menjadi lebih baik lagi.

f. Penyebarluasan hasil inovasi (*Diffusing Lessons*)

Pada titik ini, proses inovasi hampir berakhir dan organisasi serta masyarakat memperoleh manfaat dari inovasi tersebut. Inovasi yang dianggap lebih matang untuk dipromosikan adalah yang telah melalui tahap evaluasi. Ide dibalik proyek ini adalah untuk mendemonstrasikan inovasi dengan cara yang mungkin dimanfaatkan oleh daerah lain untuk menyelesaikan masalah mereka atau berkontribusi pada upaya untuk menghasilkan perubahan yang lebih baik. Intinya, inovasi adalah sebuah proses yang berkembang seiring berjalannya waktu, dan keberhasilan inovasi hanyalah permulaan dari lebih banyak perubahan dan perkembangan yang akan terjadi seiring dengan kemajuan proses tersebut.

Pada penelitian ini, kami akan mengadopsi teori proses inovasi dari *OECD (Observatory of Public Sector Innovation)* karena secara komprehensif

menjelaskan langkah-langkah proses inovasi yang relevan dengan situasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Mulai dari mengidentifikasi permasalahan yang ada, kemudian menciptakan ide atau gagasan untuk mengatasi masalah tersebut, hingga mengimplementasikan ide tersebut menjadi program atau kebijakan baru yang dapat diterapkan.

1.6.8 FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT PROSES INOVASI

Faktor yang mempengaruhi proses inovasi pada sebuah organisasi terbagi menjadi dua macam yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat.

A. Faktor Pendukung

Menurut Ancok (2012:58) ada tiga faktor yang menjadi faktor pendukung inovasi, yakni sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia yang dimaksud di sini adalah individu yang cerdas dan mampu menyumbangkan gagasan, baik di dalam maupun di luar konteks organisasi. Sebagai contoh, di lingkungan organisasi, anggota atau karyawan diharapkan untuk mengemukakan ide-ide kreatif guna menciptakan perubahan atau peningkatan melalui inovasi.
2. Faktor Kepemimpinan, kepemimpinan memiliki peran sentral dalam proses inovasi. Seorang pemimpin bertugas untuk merumuskan arah yang akan diambil organisasi di masa mendatang. Oleh karena itu, kontribusi pemimpin dalam memacu inovasi sangatlah penting. Menggagas visi merupakan salah satu cara bagi pimpinan untuk bertukar pikiran dan memberikan petunjuk kepada anggota agar mendorong usaha-usaha inovatif untuk perubahan yang lebih baik. Selain itu, pimpinan perlu

memberi kesempatan kepada anggota untuk menyampaikan saran-saran dalam pekerjaan mereka sehingga pimpinan dapat memperbaiki inovasi.

3. Aspek Struktur Organisasi, struktur organisasi adalah alat yang digunakan manajemen untuk mencapai tujuannya. Tugas atau pekerjaan formal yang telah dipecah, dikelompokkan, dan dikoordinasikan dijelaskan oleh struktur organisasi. Karena penekanan pekerjaan masing-masing karyawan atau anggota yang berbeda, inovasi menjadi lebih mudah dicapai melalui tanggung jawab dan fungsi ini.

Ketika menerapkan inovasi, pemerintah daerah perlu melakukan evaluasi terhadap kesesuaian inovasi tersebut untuk diterapkan, serta mempertimbangkan beberapa aspek penting seperti yang dijelaskan oleh Theodora Levitt (Noor: 2013:94). Levitt menyoroti lima komponen yang harus diperhatikan dalam upaya mencapai kesuksesan dalam menerapkan inovasi, antara lain

1. Strategi dan Pelanggan
2. Tindakan dan Hasil
3. Proses dan Infrastruktur
4. Orang-orang
5. Teknologi

Cook, Matthews, dan Irwin mencantumkan faktor-faktor berikut sebagai penghambatnya: teknologi, kemampuan sumber daya manusia, kepemimpinan, manajemen, manajemen risiko, dan manajemen. Elemen-elemen yang diyakini

Cook, Matthews, dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013) sangat penting bagi keberhasilan inovasi adalah sebagai berikut:

1. Kepemimpinan

Peran dari seorang pemimpin dianggap sangat signifikan sebagai pemacu dalam suatu organisasi. Mereka menegaskan bahwa pemimpin memiliki tanggung jawab krusial dalam menciptakan lingkungan yang mendukung untuk timbulnya ide-ide kreatif. Diakui bahwa seorang pemimpin harus mampu membangun kepercayaan dengan karyawan atau bawahan, menerapkan prosedur perbaikan, mendorong inisiatif dari pekerja, dan membina kerjasama antar unit. Tugas utama seorang pemimpin diyakini adalah memberikan pedoman dan praktik yang mendorong kreativitas, serta merangsang semangat bawahannya dan memacu inovasi di setiap tingkatan dalam struktur organisasi.

2. Manajemen/Organisasi

Identitas dan budaya suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh pengambilan keputusan mengenai visi, misi, strategi, dan nilai-nilainya. Organisasi harus memupuk budaya dan lingkungan yang mendorong inovasi dan memungkinkan mereka untuk terus belajar dan menyesuaikan diri dengan perubahan di lingkungannya. Membangun budaya inovasi seperti ini memerlukan inisiatif dalam pengembangan karyawan, tim inovasi, dan kinerja inventif serta tindakan untuk memperkuat jaringan inovasi.

3. Manajemen Resiko

Manajemen risiko ialah unsur kunci dalam proses inovasi. Risiko ditentukan oleh tingkat ketidakpastian dan dievaluasi dengan menimbang kemungkinan dan konsekuensinya secara bersamaan. Penting untuk mengakui manajemen risiko serta kebijakan dan prosedur yang dibuat dengan mempertimbangkan data yang tersedia untuk mendorong inovasi. Inovasi dapat terhambat dalam organisasi sektor publik karena budaya menghindari risiko. Untuk menghasilkan perubahan yang lebih baik, lebih baik mengambil risiko daripada menghindarinya.

4. Kemampuan Sumber Daya Manusia

Keberadaan sumber daya manusia yang unggul dan ahli di bidangnya dianggap penting untuk menanggapi persaingan pasar. Selain kebutuhan teknologi informasi, motivasi dan komitmen dari semua anggota organisasi juga diperlukan. Pelatihan dan pengembangan pegawai dianggap sebagai peluang untuk meningkatkan kemampuan inovatif dalam suatu organisasi. Mengidentifikasi keterampilan pegawai menjadi prioritas utama perusahaan karena pegawai ialah aset organisasi.

5. Teknologi

Perkembangan teknologi dapat memudahkan manajemen bisnis dalam memperkenalkan inovasi ke masyarakat. Seperti diketahui, penerapan teknologi informasi dapat memacu lebih banyak inovasi pada barang dan jasa. Teknologi berfungsi sebagai jembatan antara penyedia layanan dan

konsumen, sehingga memudahkan pelanggan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

Dari beberapa faktor pendukung dalam mencapai keberhasilan suatu inovasi, penelitian ini menggunakan faktor pendukung menurut Ancok (2012) yang terdiri dari modal manusia, modal kepemimpinan, dan modal struktur organisasi. Namun, diantara beberapa faktor pendukung di atas modal kepemimpinan menjadi syarat utama dalam usaha mewujudkan inovasi.

B. Faktor Penghambat

Salah satu manfaat dari sebuah inovasi ialah memberikan perubahan yang lebih baik atau membawa dampak kemajuan untuk sebuah organisasi. Namun, menerapkan inovasi dalam organisasi sektor publik tidaklah sederhana. Sebaliknya, Menurut Mulgan dan Albury (dalam Noor, 2013:27), terdapat delapan tantangan dalam proses inovasi di sektor publik, yakni:

1. Keengganan menutup program yang gagal

Memberhentikan suatu program atau organisasi yang telah memiliki sinyal kegagalan dengan cepat dan menggantinya, akan menjadi langkah yang lebih bijaksana. Membiarkan kegagalan berlanjut hanya akan menghentikan kemungkinan untuk mencapai perubahan yang lebih baik.

2. Ketergantungan berlebih pada *high performer*

Ketergantungan pada satu orang yang berkinerja tinggi menjadikan sebagian besar pekerja sektor publik hanya menjadi pengikut biasa. Pekerjaan akan berhenti bergerak maju ketika orang tersebut pergi.

3. Budaya atau organisasi

Gagalnya inovasi seringkali bukan disebabkan oleh kurangnya dukungan teknologi, melainkan lebih disebabkan oleh tradisi atau kebijakan organisasi yang tidak mendukung inovasi.

4. Tidak ada penghargaan atau insentif

Kemampuan untuk menciptakan perubahan seharusnya menjadi sesuatu yang istimewa dan patut diapresiasi dengan memberikan penghargaan.

5. Ketidakmampuan mengambil resiko dan perubahan

Meskipun motivasi pegawai dan lingkungan kerja yang mendukung memiliki peran yang penting dalam keberhasilan inovasi, namun keterampilan juga menjadi faktor kunci. Tanpa keterampilan yang memadai, inovasi tidak dapat terealisasikan meskipun motivasi tinggi dan lingkungan yang kondusif.

6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan

Siklus anggaran yang pendek dapat menyebabkan sistem inovasi menjadi kurang fleksibel. Perencanaan yang cermat diperlukan untuk menumbuhkan inovasi setiap tahun, jangka menengah dan panjang, serta dalam konteks organisasi dan nasional.

7. Tekanan dan hambatan administratif

Prosedur administratif yang rumit, termasuk panjangnya prosedur dan keterlibatan banyak pihak, menciptakan tekanan bagi para pelaku yang terlibat dan mengurangi motivasi untuk berinovasi.

8. Budaya *risk aversion*

Resiko sering kali dilihat sebagai hal yang perlu dihindari, padahal daripada dilihat sebagai suatu tantangan baru seharusnya menjadi suatu hal yang dapat memberikan dorongan energi yang lebih besar.

Faktor penghambat lain yang menyebabkan program inovasi tidak berkembang dan kehilangan momentum. Menurut Borins (dalam Noor, 2013:25) menyebutkan tiga penghambat inovasi di sektor publik, yakni:

1. Hambatan pertama adalah akibat dari birokrasi internal, khususnya pola pikir yang skeptis dan menolak perubahan.
2. Hambatan kedua adalah iklim politik, di mana keadaan politik yang tidak menguntungkan seperti kendala keuangan, undang-undang yang membatasi, dan pengaruh kelompok kepentingan yang berbeda sering kali membuat organisasi tidak dapat memenuhi permintaan mereka.
3. Hambatan ketiga adalah lingkungan eksternal, yang mencakup hal-hal seperti skeptisisme masyarakat terhadap suatu program dan tantangan dalam pelaksanaannya.

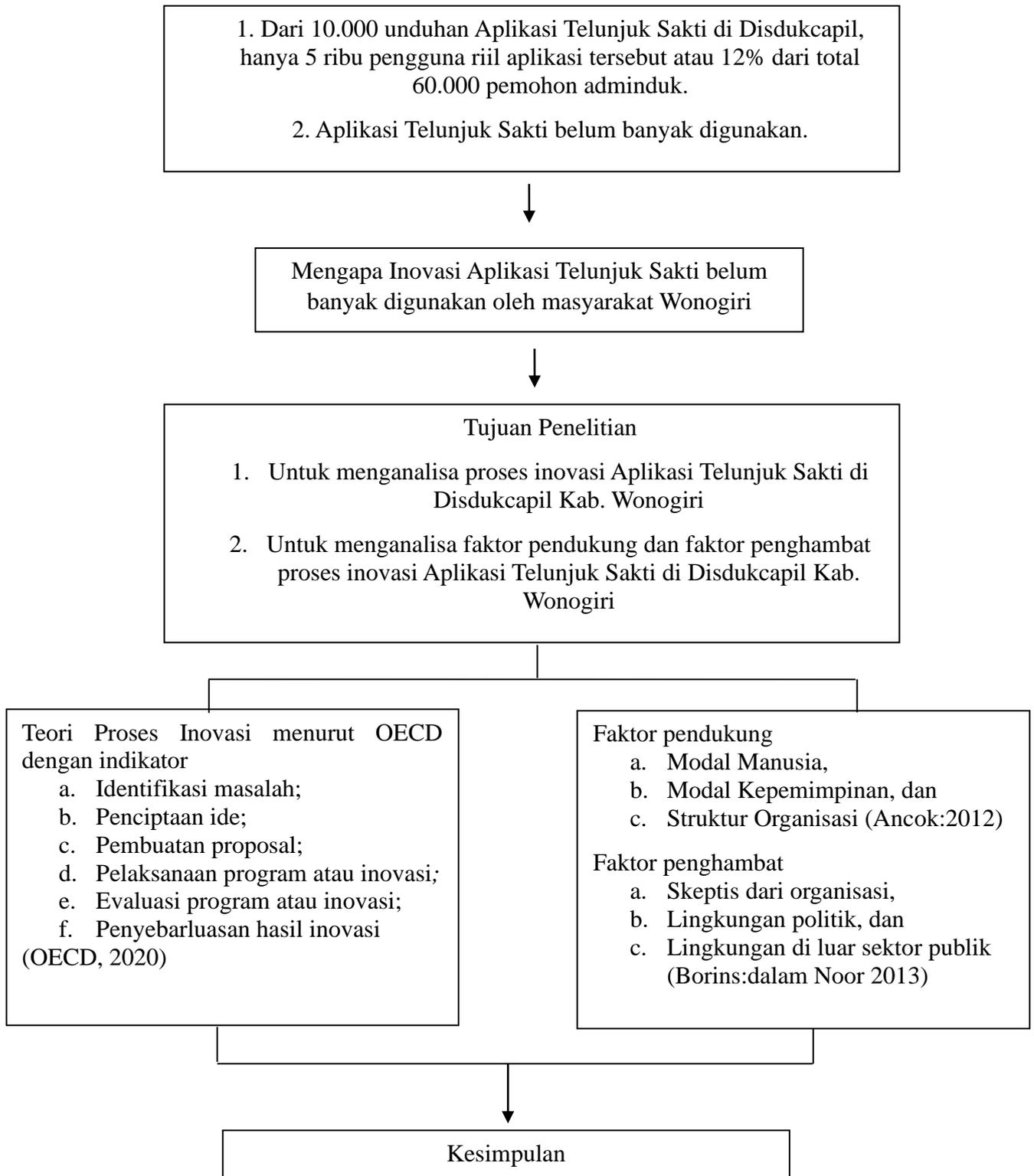
Menurut Rosabeth dalam Ancok (2012:42), ada beberapa faktor yang dapat menghambat proses inovasi, antara lain:

1. Pemimpin yang kurang mengapresiasi ide bawahannya, menggambarkan model kepemimpinan yang cenderung merasa bahwa hanya gagasan mereka yang paling tepat dan benar.
2. Proses birokrasi yang rumit dan berbelit-belit.

3. Pemimpin yang menyalahkan atau menghindari tanggung jawab dalam menilai gagasan inovatif.
4. Pemimpin yang cenderung mengkritik kekurangan dari setiap ide tanpa memperhatikan aspek positifnya dengan cukup.
5. Sikap yang takut gagal
6. Pengawasan yang terlalu ketat terhadap aktivitas bawahan, yang menghasilkan suasana kerja yang tegang dan membuat mereka selalu ragu-ragu dalam tindakan mereka.
7. Menetapkan peraturan tanpa mengadakan diskusi terlebih dahulu dengan bawahan.
8. Meminta bawahan memberikan pembenaran menyeluruh untuk setiap permintaan uang, waktu, perlengkapan, pekerja tambahan, atau peralatan yang diperlukan untuk mengubah konsep kreatif menjadi barang kreatif.
9. Keputusan untuk menindaklanjuti apakah akan menghentikan suatu inovasi atau akan memindahkan atau memecat seorang pekerja ke manajer tingkat yang lebih rendah.
10. Pemimpin yang menolak nasihat dari anggota stafnya karena mereka yakin mereka ahli di bidangnya.

Beberapa hambatan yang disebutkan di atas menyebabkan melemahnya, tidak berkembangnya, atau bahkan kegagalan suatu program inovatif. Penelitian ini menggunakan faktor penghambat menurut Borins (dalam Noor, 2013).

1.7 KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS



1.8 OPERASIONALISASI KONSEP

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum maksimalnya penggunaan loket android Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti. Untuk menganalisis proses inovasi, peneliti menggunakan Teori Proses Inovasi menurut OECD, serta faktor pendorong dan penghambat.

B. Proses Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri

Proses inovasi merupakan tahapan-tahapan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Wonogiri dalam mewujudkan perubahan menuju kemajuan. Tahapan proses inovasi yang digunakan pada penelitian ini menurut OECD (2020) yang berupa

1. Identifikasi masalah munculnya inovasi program Telunjuk Sakti;

Mengidentifikasi masalah berarti mempelajari dimana dan bagaimana respon inovatif perlu dilakukan.

- a. Pemahaman kondisi dan situasi,
- b. Analisis akar penyebab,

2. Penciptaan ide inovasi program Telunjuk Sakti;

Menemukan dan menyaring ide-ide untuk mengatasi permasalahan dan menawarkan solusi adalah proses menghasilkan ide.

- a. Pemunculan solusi,
- b. Dukungan anggota organisasi.

3. Pembuatan proposal terkait inovasi prgram Telunjuk Sakti;

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten harus menyiapkan proposal beserta rencana kerja setiap program atau inovasi baru sebelum dapat dilaksanakan.

- a. Komunikasi dan kolaborasi pegawai,
- b. Rencana kerja.

4. Pelaksanaan inovasi program Telunjuk Sakti;

Pemanfaatan suatu penemuan yang dikembangkan melalui tahap-tahap sebelumnya.

- a. Kebijakan dan regulasi,
- b. Partisipasi masyarakat,
- c. Kinerja program inovasi.

5. Evaluasi inovasi program Telunjuk Sakti;

Menilai proyek melibatkan penentuan apakah upaya kreatif telah memberikan hasil yang diharapkan dan, jika tidak, mengapa upaya tersebut gagal.

- a. Pengawasan inovasi,
- b. Penilaian inovasi,
- c. Penyempurnaan inovasi.

6. Penyebarluasan inovasi program Telunjuk Sakti.

Fase terakhir dari proses inovasi, di mana organisasi dan masyarakat secara keseluruhan mengadopsi inovasi tersebut. Hal ini memungkinkan beragam inovator untuk menerapkan inovasi secara maksimal.

- a. Dampak, menyebarkan program inovasi kepada organisasi lainnya.

C. Faktor Pendorong dan Penghambat Proses Inovasi Aplikasi Telunjuk Sakti di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri

1. Modal manusia, ialah kompetensi dan peran individu.
2. Modal kepemimpinan, ialah kepekaan pemimpin dan model kepemimpinan.
3. Modal struktur organisasi, ialah pembagian tugas.
4. Sikap skeptis organisasi, ialah sikap kurang percaya terhadap perubahan.
5. Lingkungan politik, ialah kepentingan pihak lain dan prosedur.
6. Lingkungan di luar sektor publik, ialah keikutsertaan organisasi non-publik dan respon masyarakat.

1.9 ARGUMEN PENELITIAN

Penelitian proses inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Wonogiri dilakukan karena melihat adanya permasalahan yang ada di pelayanan kependudukan dan diciptakan inovasi oleh Disdukcapil Kabupaten Wonogiri untuk mengatasi masalah yang ada. Inovasi yang telah dilakukan juga mendapatkan penghargaan dari pemerintah pusat. Oleh sebab itu, riset ini memiliki fokus pada pengembangan inovasi yang sudah ada dan membantu Dinas lain yang akan melakukan adaptasi inovasi dari Disdukcapil Wonogiri. Kemudian alasan pemilihan situs penelitian karena Kabupaten Wonogiri mendapatkan penghargaan kabupaten terinovatif di ajang *Innovative Government Award (IGA) 2023* yang diselenggarakan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Salah satu faktor yang berkontribusi pada penghargaan pelayanan publik yang diterima oleh Kabupaten Wonogiri adalah

inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, yaitu aplikasi "Telunjuk Sakti".

Penelitian ini menggunakan teori proses inovasi menurut OECD (2020) dengan tahapan meliputi Identifikasi masalah; Penciptaan ide; Pembuatan Proposal; Pelaksanaan program atau inovasi; Evaluasi program atau inovasi; Penyebarluasan hasil inovasi (*Diffusing Lessons*). Teori proses inovasi tersebut akan digunakan untuk meneliti tahapan inovasi pada Disdukcapil Wonogiri. Untuk faktor pendorong digunakan pendapat dari Ancok (2012) yang berisi Modal manusia, Kepemimpinan, dan Struktur Organisasi. Sedangkan faktor penghambat menggunakan pendapat dari Borins (dalam Noor:2013) yang berisi sikap skeptis organisasi, lingkungan politik, dan lingkungan diluar sektor publik. Peneliti menggunakan teori tersebut karena indikatornya sudah detail sehingga akan cocok untuk mengidentifikasi proses inovasi yang ada di Disdukcapil Kabupaten Wonogiri.

1.10 METODE PENELITIAN

1.10.1 TIPE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2013), Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk memberikan gambaran yang akurat dan rinci tentang suatu variabel. Namun, karena penelitian kualitatif dilakukan dalam setting alamiah, maka sering disebut sebagai penelitian naturalistik. Karena antropologi budaya merupakan bidang yang pertama kali menggunakan metode ini, maka dikenal juga dengan metode etnografi. Selain itu, karena pengumpulan dan analisis data bersifat kualitatif,

maka disebut metode kualitatif. Dengan kata lain, pendekatan kualitatif digunakan untuk menggambarkan kejadian dengan cara meneliti interaksi dan perilaku orang-orang dalam situasi yang alamiah, kemudian menganalisis dan menginterpretasikan data tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran sistematis dan mendalam tentang permasalahan yang diteliti dengan menganalisis data yang diperoleh dari lapangan.

1.10.2 SITUS PENELITIAN

Situs penelitian ini berada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Wonogiri. Pemilihan situs penelitian ini karena Kabupaten Wonogiri mendapatkan penghargaan kabupaten terinovatif di ajang *Innovative Government Award (IGA) 2023* yang diselenggarakan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Situs penelitian adalah lokasi di mana peneliti mengamati keadaan aktual dari objek yang diteliti guna mengumpulkan data atau informasi yang relevan. Situs penelitian yang penulis pilih sesuai dengan permasalahan yang penulis kemukakan dalam bagian latar belakang. Fokus yang diambil ialah proses inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Wonogiri dalam mengatasi permasalahan yang sudah dijelaskan pada bagian latar belakang.

1.10.3 SUBJEK PENELITIAN

Dalam riset ini, subjek penelitian terdiri dari instansi pemerintah, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, serta Pemerintah

Desa Sendang, serta Masyarakat Wonogiri sebagai sasaran dari inovasi Telunjuk Sakti ini. Pemilihan informan dalam penelitian kualitatif harus dilakukan dengan cermat karena informan memegang kunci jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian. Penentuan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2013:138), teknik *purpose sampling* merupakan pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan sebagai sumber informasi. Dimana pada penelitian ini yang dijadikan informan ialah orang yang bersentuhan langsung dengan Inovasi Telunjuk Sakti sehingga dapat diambil data dan pengetahuannya mengenai aplikasi tersebut dan masyarakat Wonogiri sebagai penerima inovasi Telunjuk Sakti.

Tabel 1.3 Informan Penelitian

Instansi	Narasumber
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1. Sekretaris Dinas
	2. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data
	3. Operator Dinas
Pemerintah Desa Sendang	4. Operator Kantor Desa Sendang
Masyarakat	5. 5 Masyarakat Wonogiri

1.10.4 JENIS DAN SUMBER DATA

Sumber data yang dimanfaatkan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari subjek yang telah dipilih secara khusus oleh peneliti untuk mengumpulkan item-item yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Peneliti mencari informasi mengenai inovasi metode penggunaan layanan Teljuk Sakti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Wonogiri, serta hal-hal yang membantu dan menghambat proses tersebut.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari laporan-laporan atau dokumen-dokumen tertulis yang difungsikan sebagai sumber informasi dalam penelitian ini.

1.10.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Sugiyono (2013:225) menyatakan bahwa untuk memperoleh data, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara/*Interview*

Wawancara/*Interview* adalah teknik yang digunakan untuk memperoleh pemahaman dengan cara interaksi secara langsung antara peneliti dan informan. Teknik ini cocok untuk mendapatkan informasi yang mendalam

mengenai perspektif informan dalam menjelaskan situasi atau fenomena yang terjadi, sesuatu yang tidak selalu dapat dicapai melalui observasi saja.

b. Observasi

Observasi merupakan metode pengamatan secara langsung dalam proses pengumpulan data. Dibandingkan dengan teknik lainnya, observasi memiliki ciri khas tersendiri. Observasi tidak hanya terbatas pada pengamatan terhadap orang, tetapi juga terhadap objek-objek lainnya. Dalam penelitian ini memberikan suatu cara yang objektif untuk mengumpulkan informasi secara alami dalam konteks lingkungan di dalam ruangan atau kantor.

c. Dokumentasi

Sugiyono (2013) menyatakan bahwa teknik dokumentasi, seperti pengambilan foto dan rekaman, difungsikan sebagai bahan tambahan dalam observasi. Oleh karena itu, pengambilan foto dan rekaman digunakan untuk mengungkapkan bagaimana proses inovasi Telunjuk Sakti yang terjadi di Disdukcapil Wonogiri.

1.10.6 ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

Analisis merupakan suatu metode dalam memisahkan, memeriksa, dan memahami suatu data secara mendalam. Analisis data dalam penelitian adalah kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh perincian, arti, dan hasil akhir dari data yang dikumpulkan. Dalam analisis data kualitatif, data yang diperoleh berupa kata-kata dan bukan angka. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini dalam memperoleh data ialah pengamatan langsung, *interview*, dokumen penunjang, dan

perekaman audio. Meskipun data tersebut mungkin telah diproses sebelumnya, analisis kualitatif tetap fokus pada kalimat yang dirangkai secara lengkap.

Menurut Ibrahim (dalam Abdul, 2020:1), analisis data adalah cara peneliti untuk menanggapi, menelaah, merangkai, dan mengolah data menjadi suatu struktur yang memiliki makna dan metodis. Sugiyono (dalam Abdul, 2020:2) menggambarkan analisis data kualitatif sebagai proses mengolah data yang didapat melalui observasi, *interview*, dan sumber pendukung lainnya secara metodis supaya dapat diterima dan diinformasikan kepada orang lain dengan mudah. Pendekatan B. Milles dan Huberman (dalam Rijali, 2018:83) terhadap analisis melibatkan tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Reduksi data, analisis dilakukan dengan memilah atau mengklasifikasikan poin-poin penting dari data hasil penelitian yang banyak dan kompleks, kemudian ditransformasikan secara sistematis berdasarkan tujuan penelitian. Penyajian data, dilakukan secara mendalam dengan menggolongkan data dan menyajikan dalam bentuk tabel atau naratif, kemudian dihubungkan dengan teori, dokumen/literatur serta hasil penelitian yang relevan pada setiap bagian pembahasan. Penarikan kesimpulan, dilakukan dengan didasarkan pada data dan bukti-bukti hasil penelitian, kemudian semua hasil penelitian dan pembahasan disinkronkan untuk menemukan hambatan-hambatan pada penerapan inovasi Telunjuk Sakti.

1.10.7 KUALITAS DATA

Menurut Sugiyono (2013:274), salah satu bentuk triangulasi yang ada adalah triangulasi sumber. Metode pengumpulan data yang disebut triangulasi

sumber memadukan berbagai pendekatan dan sumber data. Teknik ini melibatkan verifikasi data dari berbagai sumber untuk menilai keandalan informasi. Setelah data dari berbagai sumber didefinisikan dan dikategorikan, kita akan dapat menentukan mana dari ketiga sumber data tersebut yang mempunyai perspektif yang sama, mana yang berbeda, dan mana yang lebih spesifik. Analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini kemudian akan disajikan kepada ketiga sumber data tersebut untuk meminta kesepakatan atau konfirmasi (*member check*) atas kesimpulan yang telah dihasilkan.