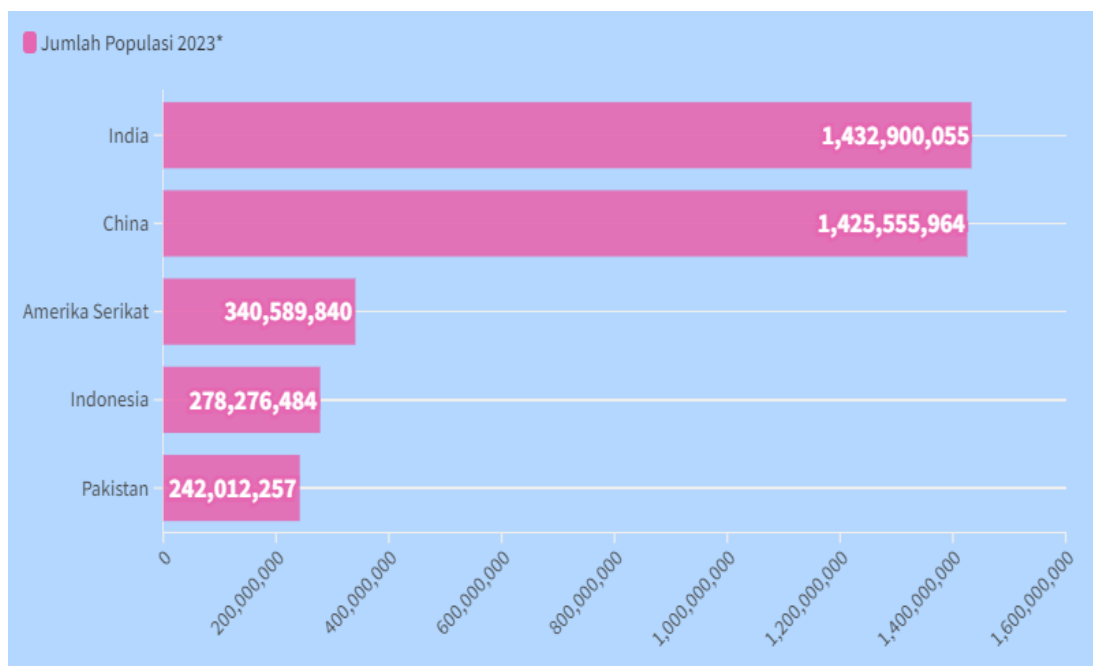


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia, sebagai negara berkembang dengan jumlah penduduk terbesar keempat di dunia pada tahun 2023, berdasarkan live count World Population Review per 27 Oktober 2023. Dari Gambar 1.1 terlihat India menempati posisi pertama negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia.



Gambar 1.1 Jumlah Populasi 5 Negara Terpadat di Dunia Per 27 Oktober 2023

Sumber: GoodStats

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dilihat grafik Jumlah Populasi 2023 di dunia. India telah diproyeksikan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) untuk menjadi negara dengan populasi terbesar di dunia, menggantikan China. Jumlah penduduk India mencapai 1,417 miliar pada tahun 2022, dan meningkat menjadi 1,432 miliar

pada tahun 2023. Sementara itu, China sekarang menjadi negara dengan jumlah penduduk terbanyak kedua. Meskipun populasi China lebih tinggi dibandingkan India pada tahun 2022, yaitu 1,425 miliar, angka ini tidak meningkat pada tahun berikutnya dan tetap di angka 1,425 miliar. Ketidakseimbangan jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin antara laki-laki dan perempuan adalah salah satu alasan mengapa populasi China stagnan.

Pada tahun 2023, Amerika Serikat menempati posisi ketiga sebagai negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia, dengan 340 juta jiwa, peningkatan dari 338 juta jiwa pada tahun 2022. Kota terpadat di Amerika Serikat, New York, memiliki 8,4 juta jiwa, dan merupakan negara dengan populasi terbesar di benua Amerika. Meskipun demikian, Indonesia berada di urutan keempat dengan jumlah penduduk sebesar 275 juta pada tahun 2022, yang akan meningkat menjadi 278 juta pada tahun 2023. Indonesia adalah negara kepulauan dengan populasi terbesar dibandingkan dengan negara kepulauan lainnya.

Kepadatan penduduk di berbagai negara sering memicu berbagai permasalahan, termasuk peningkatan permintaan layanan seiring pertumbuhan penduduk. Namun, keterbatasan pemerintah dalam menyediakan pelayanan yang optimal sering kali menimbulkan masalah, salah satunya adalah isu kependudukan.

Jumlah penduduk yang besar membuat administrasi kependudukan menjadi kebutuhan penting yang harus beradaptasi dengan perkembangan zaman. Inovasi pelayanan dilakukan dengan mendengarkan keluhan masyarakat, kemudian pemerintah merespons dan menghadirkan pembaruan dalam pelayanan publik.

Pembaruan ini didasarkan pada regulasi yang mengatur perundang-undangan terkait pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik mengenai Jumlah Pendudukan dalam rentang Pertengahan Tahun 2022-2024, terlihat adanya tren peningkatan jumlah penduduk secara konsisten. Data menunjukkan bahwa jumlah penduduk Indonesia terus meningkat dari tahun 2022 hingga 2024, yaitu masing-masing sebesar 275,8 juta jiwa pada 2022, 278,7 juta jiwa pada 2023, dan diproyeksikan mencapai 281,6 juta jiwa pada 2024.

Indonesia	Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribuan Jiwa)		
	2022	2023	2024
Indonesia	275.773,8	278.696,2	281.603,8

Gambar 1.2 Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribuan Jiwa), 2022-2024

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)

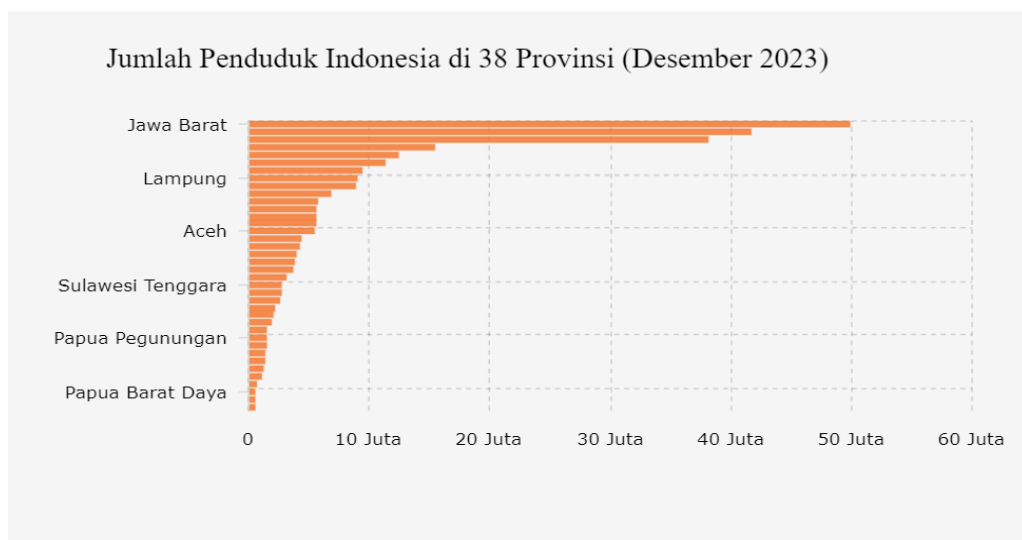
Jumlah penduduk yang besar tersebut tidak terdistribusi secara merata di setiap provinsi, dengan beberapa wilayah memiliki populasi yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan yang lain. Jawa Barat menjadi provinsi dengan jumlah penduduk terbesar, mencapai 50,3 juta jiwa, dengan laju pertumbuhan penduduk tahunan sebesar 1,13%

Provinsi	Jumlah Penduduk (Juta)
Jawa Barat	50.35
Jawa Timur	41.81
Jawa Tengah	37.89
Sumatera Utara	15.59
Banten	12.43
DKI Jakarta	10.68
Sulawesi Selatan	9.46
Lampung	9.42
Sumatera Selatan	8.84
Riau	6.73

Gambar 1.3 10 Provinsi dengan Jumlah Penduduk Terbanyak di Indonesia per Juni 2024

Sumber: CNBC Indonesia

Sementara itu, beberapa provinsi memiliki jumlah penduduk yang sangat rendah, menunjukkan ketimpangan persebaran yang signifikan di antara wilayah-wilayah di Indonesia.



Gambar 1.4 Jumlah Penduduk Indonesia terbanyak dan sedikit

Sumber: DataBoks- Katadata

Berdasarkan diagram batang tersebut, terlihat distribusi jumlah penduduk Indonesia di 38 provinsi pada Desember 2023. Provinsi dengan jumlah penduduk tertinggi adalah Jawa Barat, dengan populasi mendekati angka 50 juta jiwa, menunjukkan tingkat kepadatan penduduk yang sangat tinggi dibandingkan provinsi lainnya. Di sisi lain, beberapa provinsi seperti Papua Pegunungan, Papua Barat Daya, dan Sulawesi Tenggara memiliki jumlah penduduk yang jauh lebih kecil, masing-masing berada di bawah 5 juta jiwa, menandakan persebaran penduduk yang tidak merata di Indonesia. Hal ini mencerminkan adanya perbedaan signifikan dalam konsentrasi penduduk di berbagai wilayah, yang dapat menjadi tantangan dalam hal pemerataan pembangunan dan pelayanan publik.

Masalah kependudukan sepertinya tidak akan pernah terselesaikan, mengingat pertumbuhan jumlah penduduk yang terus berkembang setiap hari. Pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat yang dipimpinnya. Namun, tingkat partisipasi masyarakat dalam mendukung berbagai kebijakan dan program yang dikeluarkan oleh pemerintah masih terbilang rendah (Fadhil & Ilham, 2019). Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mengenai Administrasi Kependudukan, dokumen kependudukan diartikan sebagai dokumen sah yang dikeluarkan oleh Instansi Pelaksana dan memiliki kekuatan hukum sebagai bukti sah yang diperoleh melalui proses pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah salah satu tugas yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Layanan administrasi kependudukan, yang mencakup pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, merupakan bagian dari layanan publik yang harus diberikan dengan baik

kepada masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dinyatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah instansi yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan di tingkat kabupaten/kota. Instansi ini memiliki kewenangan untuk memberikan layanan secara adil dan profesional kepada seluruh penduduk, terkait pelaporan kejadian kependudukan maupun peristiwa penting lainnya.

Pencatatan kelahiran dan kematian, yang merupakan peristiwa penting dalam administrasi kependudukan, harus dilakukan secara maksimal sebagai bagian dari pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Pencatatan peristiwa penting seperti kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, dan pengesahan anak, antara lain, harus dicatat dengan cermat dalam sistem pencatatan sipil.

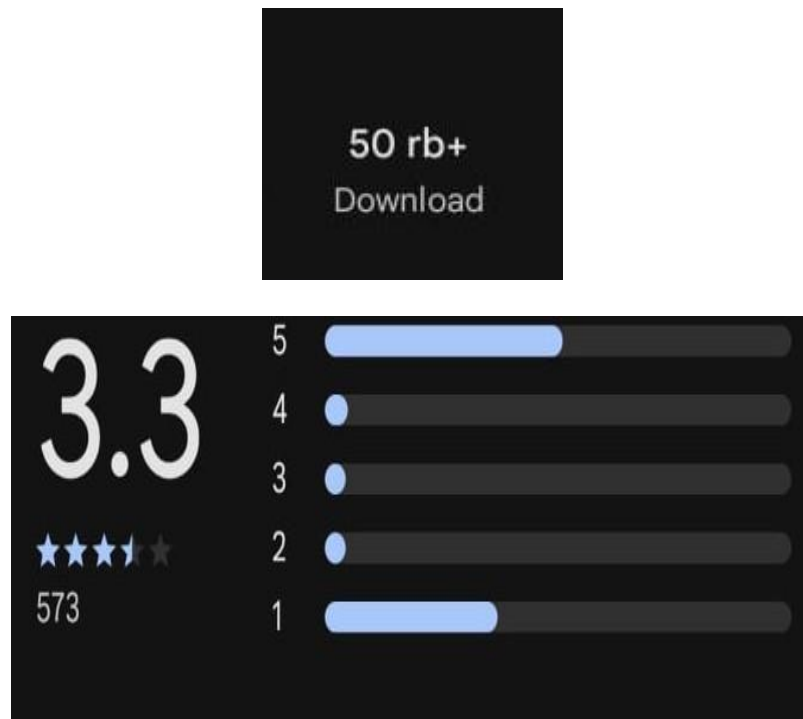
Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan tema ini menunjukkan berbagai sudut pandang mengenai persebaran penduduk dan inovasi dalam pelayanan publik. Oleh sebab itu, pembahasan berikut bertujuan untuk mengidentifikasi kontribusi penelitian terdahulu sebagai landasan dalam pengembangan studi ini. Beragam penelitian sebelumnya telah mengupas inovasi dalam pelayanan publik, termasuk pemanfaatan teknologi dalam administrasi kependudukan di berbagai wilayah. Contohnya, aplikasi seperti Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Online (PAK'DE ON) melalui WhatsApp, serta Inovasi Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan dan Pengadilan Agama (DIDUPAG) di Kabupaten Madiun. Selain itu, ada juga inovasi seperti aplikasi

Sobat Dukcapil di Kota Tangerang, Satu Hari Jadi (SAHAJA) Online di Kabupaten Kediri, dan Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) di Kabupaten Gresik. Meski demikian, hingga kini, penelitian yang secara khusus membahas aplikasi LAGU dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melengkapi studi sebelumnya dengan mengkaji atribut inovasi pada aplikasi LAGU serta dampaknya terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Pekanbaru. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik dalam ranah akademis maupun praktik pelayanan publik.

Namun, meskipun berbagai inovasi telah diterapkan di berbagai daerah, studi yang secara spesifik membahas aplikasi LAGU dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru masih jarang ditemukan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada eksplorasi atribut inovasi yang dimiliki oleh aplikasi LAGU serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di wilayah tersebut.

Di antara berbagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang telah dikembangkan di sejumlah daerah, aplikasi LAGU di Kota Pekanbaru menonjol sebagai salah satu upaya digitalisasi. Hingga saat ini, aplikasi LAGU telah diunduh sebanyak 50 ribu kali, menunjukkan antusiasme masyarakat terhadap kemudahan akses yang ditawarkan. Namun, meskipun aplikasi ini cukup populer, penelitian yang secara spesifik mengkaji atribut inovasinya serta dampaknya terhadap pelayanan administrasi kependudukan masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis peran

aplikasi LAGU dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru



Gambar 1.5 Jumlah Unduhan dan Rating Aplikasi Lagu (Layanan Tunggu)

Sumber: Google Playstore. Aplikasi Lagu Dispenduk Kota Pekanbaru.

Hadirnya aplikasi Layanan Tunggu (Lagu) yang dapat diakses secara online semestinya menawarkan kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Namun pada kenyataannya aplikasi Lagu yang memiliki jumlah unduhan lebih dari 50 ribu mendapatkan penilaian yang buruk dari masyarakat. Berdasarkan Gambar 1.2 tentang jumlah unduhan dan rating aplikasi Lagu dapat dilihat bahwa aplikasi ini hanya memperoleh rating 3,3 dari total 573 penilaian, sementara rating tertinggi yang dapat diberikan di platform ini adalah 5,0. Jumlah

penilaian ini menunjukkan bahwa masyarakat masih banyak yang belum puas dengan aplikasi ini.

Salah satu inovasi dalam pelayanan publik, LAGU, menunjukkan perhatian pemerintah terhadap penyediaan layanan kepada masyarakat di Kota Pekanbaru. Kualitas pengelolaan pemerintahan tercermin seiring dengan seberapa efektif dan efisien sistem pelayanan publik digunakan. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan publik yang berkualitas tinggi, sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

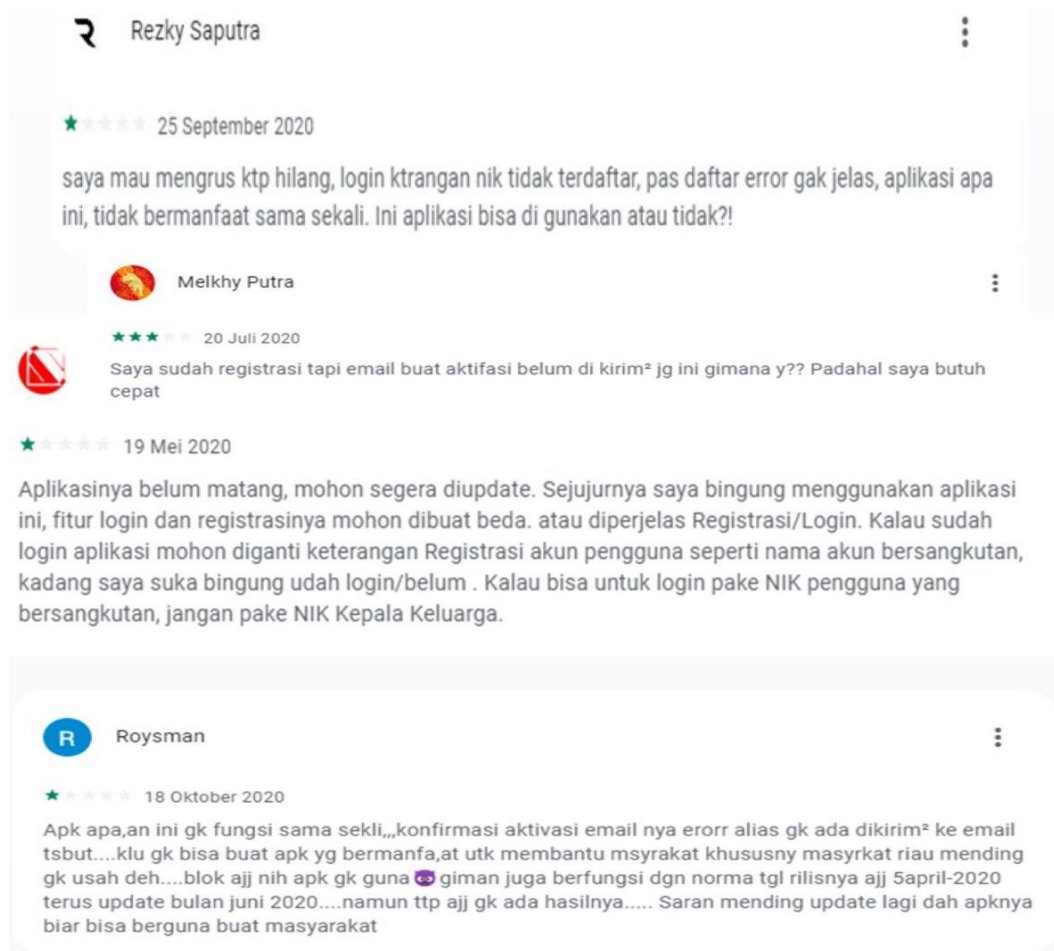
Dalam praktiknya, pemerintah didorong untuk melakukan perubahan atau reformasi birokrasi guna menciptakan pemerintahan yang lebih efektif, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Reformasi birokrasi ini diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih adil dan merata (Aspalinda dan Sahuri, 2014). Upaya percepatan reformasi administrasi bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang fokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan tersebut, inovasi dalam pelayanan publik sangat diperlukan (Nugroho, Kismartini, Purnaweni, 2016).

Menurut Oktariyanda, T. A. dan Meirinawati (2018), reformasi adalah langkah strategis yang bertujuan untuk mengubah administrasi negara menjadi alat yang terus berkembang menuju arah yang lebih baik untuk mencapai tujuan pembangunan dan memenuhi aspirasi masyarakat. Reformasi birokrasi itu sendiri adalah perubahan mendalam dalam tata kelola pemerintahan yang bertujuan

menciptakan birokrasi yang profesional, dengan karakteristik yang adaptif, berintegritas, bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu memberikan pelayanan publik secara akuntabel sambil menjunjung tinggi nilai-nilai dasar organisasi dan kode etik aparatur negara.

Pelayanan publik di Kota Pekanbaru menghadapi tantangan dalam mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Salah satu upaya inovatif untuk menjawab tantangan ini adalah hadirnya aplikasi Layanan Tunggu (LAGU). Aplikasi ini dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai solusi digital untuk mempermudah pengurusan dokumen administrasi kependudukan, khususnya KTP elektronik yang hilang atau rusak. LAGU mulai diimplementasikan pada tahun 2020 di Pekanbaru, dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Cara kerja aplikasi ini adalah memberikan nomor antrean secara online dan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi layanan yang sebelumnya hanya tersedia secara langsung.

Dengan pendekatan inovatif ini, LAGU diharapkan mampu menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.



Gambar 1.6 Ulasan Masyarakat terhadap Aplikasi Lagu mengenai Kesulitan Registrasi

Sumber: Google Playstore. Aplikasi Lagu Kota Pekanbaru

Berdasarkan Gambar 1.6, diketahui bahwa aplikasi Layanan Tunggu (Lagu) ini masih mengalami hambatan di dalam proses Registrasi saat pengguna ingin mengakses pelayanan seperti, gangguan saat memuat halaman registrasi, sistem aplikasi yang lambat, atau bahkan crash saat pengguna mencoba mendaftar serta sistem memverifikasi data secara otomatis, sehingga pengguna harus mengulang proses jika ada kesalahan dalam pengisian.

Padahal proses tersebut merupakan langkah paling awal untuk masyarakat dapat menggunakan pelayanan tersebut. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik tentunya menganggap bahwa aplikasi Lagu ini masih jauh untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga dibutuhkan inovasi di dalam aplikasi tersebut agar memberikan manfaat kepada masyarakat.

Kemajuan teknologi menjadi salah satu bagian dari perkembangan zaman saat ini pada semua lini kehidupan. Dengan kemajuan teknologi tersebut membuat para penyedia layanan berkompetisi untuk menyediakan layanan secara baik. Salah satu penyedia layanan publik tersebut berorientasi kepada kepentingan publik dengan cara menghasilkan kemudahan terhadap akses informasi terhadap pelayanan publik. Kemudahan dalam mengakses pelayanan publik ini dalam pelaksanaannya tentunya tidak lepas dari adanya kekurangan dalam pelaksanaannya karena di dalam pelaksanaan khususnya administrasi kependudukan bersifat dinamis.

Kota Pekanbaru adalah Ibukota dari Provinsi Riau yang terletak di Pulau Sumatera. Kota ini merupakan pusat pemerintahan, ekonomi, dan budaya di wilayah Riau. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Pekanbaru, diketahui angka kepadatan penduduknya adalah sebanyak 1.123.348 jiwa pada tahun 2024.

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Pekanbaru, 2024

Kelompok Umur	Jenis Kelamin		Jumlah Total
	Laki-laki	Perempuan	
0-4	45.377	42.286	87.663
5-9	55.786	51.456	107.242
10-14	55.924	52.248	108.172
15-19	40.194	37.856	78.050
20-24	47.679	45.999	93.678
25-29	46.674	48.134	94.808
30-34	45.831	47.749	93.580
35-39	45.363	47.619	92.982
40-44	45.347	46.460	91.807
45-49	38.744	38.871	77.615
50-54	32.898	32.942	65.480
55-59	24.946	24.918	49.864
60-64	17.728	17.751	35.479
65-69	11.322	11.948	23.270
70-74	6.110	6.336	12.446
75+	4.705	6.147	10.852
Pekanbaru	564.628	558.720	1.123.348

Sumber: BPS, Kota Pekanbaru 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 yang menjelaskan Tingkat kepadatan Penduduk Kota Pekanbaru di Tahun 2024, dapat dilihat bahwa jumlah penduduk Perempuan dan Laki-laki memiliki jumlah perbandingan yang berdekatan. Dengan demikian kebutuhan akan pelayanan publik di Kota Pekanbaru dapat dikategorikan tidak ada kesenjangan kebutuhan akan pelayanan berdasarkan Jenis Kelamin.

Meningkatnya pertumbuhan jumlah penduduk, kebutuhan akan pelayanan publik dibutuhkan oleh masyarakat secara efektif dan efisien. Pemerintah Kota Pekanbaru memerlukan inovasi pelayanan publik yang cepat dan akurat dengan mengikuti arus kemajuan teknologi yang sudah berkembang saat ini. Dengan mengikuti perkembangan teknologi yang sudah berkembang tersebut

membuat pelayanan untuk memenuhi kebutuhan publik dapat mengatasi segala permasalahan yang lebih kompleks.

Pelayanan publik didasarkan pada kebutuhan masyarakat yang bergantung satu sama lain dan saling terkait. Ini mencakup banyak hal, tidak hanya birokrasi pemerintahan, tetapi juga pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan administrasi kependudukan. Pemerintah bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik. Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan pelayanan publik sebagai serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan untuk setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Barang-barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik termasuk dalam layanan ini.

Dipicu oleh Pandemi *Covid-19*, Indonesia mulai menerapkan sistem pelayanan berbasis elektronik/online, dikarenakan adanya larangan yang ditetapkan oleh pemerintah untuk tidak melayani pelayanan publik secara bertatap muka. Pada saat itu perlahan pelayanan publik dilakukan secara daring dengan menggunakan layanan aplikasi sosial media. Namun dengan kehadiran dan perubahan layanan tersebut menimbulkan berbagai macam kendala dikarenakan pada saat itu merupakan masa transisi masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik yang dilakukan secara luring berubah menjadi daring. Sehingga pelayanan publik pasca pandemi *Covid19* ini diharapkan dapat memberikan inovasi baru agar pelayanan publik ke depannya dapat berjalan dengan optimal.

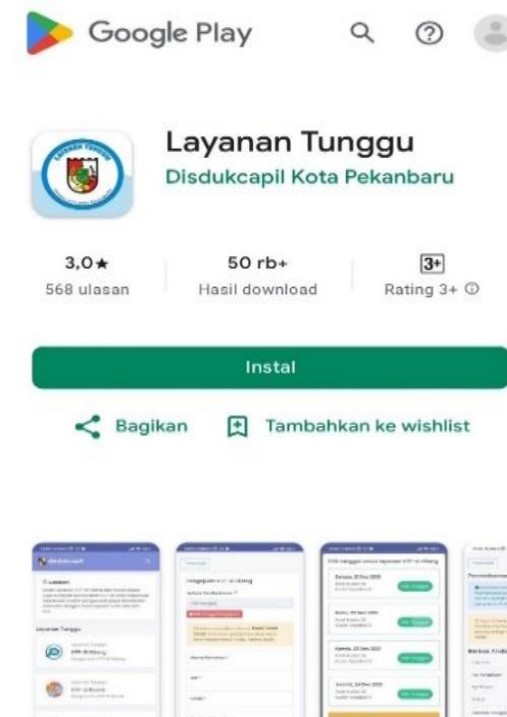
Hingga saat ini, reformasi birokrasi yang dilakukan di Indonesia telah menghasilkan inovasi dalam pelayanan publik. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik, inovasi harus dimulai dengan perubahan pada regulasi pelayanan publik untuk mempercepat proses dan memperhatikan sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan. Inovasi ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan publik yang semakin kompleks seiring dengan perkembangannya.

Menurut Pangestu (2016), inovasi memiliki ciri kesesuaian atau kompatibel dengan inovasi yang diganti. Tujuannya adalah agar inovasi lama menjadi bagian dari transisi ke inovasi baru dan membantu adaptasi dan pembelajaran tentang inovasi dengan lebih baik.

LAGU adalah inovasi pelayanan administrasi berbasis aplikasi yang dibuat oleh Dispendukcapil Kota Pekanbaru untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang semakin meningkat. Tujuan dari LAGU adalah untuk menciptakan inovasi baru dalam pelayanan publik.

Aplikasi LAGU memberikan kemudahan dalam pengurusan layanan administratif seperti pengurusan dalam KTP sehingga lebih mudah dan cepat. Aplikasi ini dapat ditemukan di website Disdukcapil Kota Pekanbaru dan diunduh melalui aplikasi *Play Store* bagi pengguna *Android*. Inovasi aplikasi ini hadir sebagai pembaruan pelayanan ke arah yang lebih efektif dan efisien khususnya

dalam pelayanan kepengurusan KTP. Berikut adalah gambar tampilan awal untuk mengunduh aplikasi LAGU di *Play Store*



Gambar 1.7 Tampilan Unduhan Layanan Tunggu di Google *Playstore*

Berdasarkan Gambar 1.7, Aplikasi Layanan Tunggu sudah dapat diunduh dengan mudah melalui smartphone pengguna. Namun, meskipun jumlah unduhan aplikasi ini telah mencapai 50 ribu, penilaian masyarakat terhadap aplikasi tersebut hanya mendapatkan rating 3. Penilaian ini berada pada skala 1 hingga 5, di mana angka 1 menunjukkan kualitas yang sangat buruk, 3 menunjukkan tingkat kepuasan rata-rata, dan angka 5 mencerminkan kualitas yang sangat baik atau memuaskan.

Dengan rating 3, aplikasi ini masih berada pada kategori cukup, namun belum mencapai tingkat kepuasan yang memadai bagi masyarakat. Jika sebuah aplikasi dianggap baik atau memuaskan, idealnya memiliki rating di atas 4.



Gambar 1.8 Jenis-jenis Pelayanan di dalam Aplikasi Layanan Tunggu

Berdasarkan Gambar 1.8, aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) ini menawarkan berbagai macam pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP-EI Hilang, dan KTP-EI Rusak.

KTP adalah dokumen resmi yang diakui secara hukum di Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, yang merupakan revisi dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, mengatur kepemilikan identitas diri. Undang-undang ini mengatur berbagai kegiatan administrasi kependudukan, seperti pendaftaran penduduk, pencatatan

sipil, pengelolaan data kependudukan, dan pemanfaatan data ini untuk pelayanan publik serta mendukung pembangunan di berbagai sektor.

KTP Elektronik (KTP-El) menggunakan prosedur pembuatan yang serupa dengan KTP konvensional, tetapi menggunakan pengambilan sidik jari dan pemindaian retina mata sebagai tambahan. Tujuannya adalah untuk membuat satu data, di mana setiap orang memiliki identitas (KTP) yang berbeda. Tujuan penerapan KTP-El juga adalah untuk mengatasi fenomena umum di Indonesia di mana seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Tujuan lain dari penerapan KTP-El adalah untuk menertibkan administrasi kependudukan, sehingga identitas dan aktivitas setiap orang dapat tercatat dan terpantau dengan jelas dan akurat oleh negara (Gondohanindijo, 2022).

Penggunaan KTP elektronik ini memang memudahkan masyarakat di dalam menggunakan identitas diri dalam berbagai kepengurusan karena sifatnya berbentuk kartu fisik sehingga rawan untuk terjadinya untuk hilang ataupun rusak. Berdasarkan standar pelayanan penerbitan KTP-el berbeda-beda tergantung kondisi yang ada, jika ingin mengajukan pembuatan KTP-el baru maka persyaratan yang dibutuhkan tentunya telah berusia 17 tahun ke atas, dan apabila ingin mengajukan pelayanan cetak ulang KTP-el karena rusak ataupun hilang memiliki persyaratan yang berbeda dari pembuatan KTP-el baru.



Gambar 1.9 Kilas Balik KTP Elektronik (KTP-EL)

Permasalahan KTP-el yang hilang memiliki fenomena yang cukup serius dikarenakan di dalamnya memuat seluruh informasi pribadi pemilik identitas tersebut. Salah satunya kasus peminjaman online yang hanya membutuhkan NIK, tentu hal ini sangat merugikan bagi mereka yang mendapati penyalahgunaan KTP elektronik ini. Apabila hilang wajib untuk melaporkannya kepada pihak kepolisian sekaligus meminta surat keterangan hilang untuk dapat diurus kembali ke Dispendukcapil.

Aplikasi LAGU memberikan kemudahan dan alternatif kepada masyarakat dalam kepengurusan KTP-el baik membuat baru, hilang ataupun rusak. Di dalam layanan ini juga tersedia pelayanan secara konvensional yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Dengan begitu diharapkan tingkat kepemilikan dan KTP-el dapat terpenuhi dan pengurusan KTP-el yang rusak maupun hilang

dapat terorganisir secara baik untuk menghindari kerugian data yang nantinya dapat terjadi.

1.2 Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana atribut inovasi berperan dalam implementasi aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor penghambat dalam penerapan aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

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

1. Untuk menganalisis peran atribut inovasi dalam implementasi aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) di Disdukcapil Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam penerapan aplikasi LAGU di Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya literatur terkait inovasi pelayanan publik khususnya dalam hal penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), sehingga dapat berkontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan terutama di bidang administrasi publik. Hasil penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai referensi, saran, atau masukan bagi penelitian selanjutnya, sehingga dapat selalu memberi

kebaharuan ilmu pengetahuan di bidang administrasi publik terutama pada aspek inovasi pelayanan publik yang berkualitas.

1.2.1 Manfaat Praktis

1) Bagi perkembangan ilmu pengetahuan akademis

Diharapkan penelitian ini mampu meningkatkan pengetahuan dan pengetahuan tentang administrasi publik, khususnya tentang inovasi administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Pekanbaru.

2) Bagi Pemerintah atau Instansi terkait

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan informasi, kritik, dan saran bagi pemerintah atau lembaga terkait tentang cara mengembangkan program dan kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi pada masa yang akan datang untuk memungkinkan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

3) Bagi Masyarakat Umum

Studi ini diharapkan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang kemajuan layanan publik, khususnya layanan kependudukan yang diberikan melalui aplikasi LAGU yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru.

1.3 Landasan Teori

1.4.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis, Tahun	Tujuan	Teori	Metode	Hasil Penelitian
1.	Irsy Kharimatus Sholicha., & Trena Aktiva Oktariyanda (2023); Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via <i>Online</i> (Plavon Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo	Studi ini bertujuan untuk menjelaskan inovasi Plavon Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Dengan menggunakan teori karakteristik inovasi Rokhman, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencapai tujuan ini.	Menggunakan teori karakteristik inovasi	Metode penelitian Deskriptif Kualitatif.	Inovasi pelayanan Plavon di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo sudah diterapkan sesuai dengan indikator karakteristik inovasi e-government, tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti masalah kesalahan web.
2.	Lusy Riadina Putri (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan <i>Online</i>	Studi ini bertujuan untuk menemukan dan menjelaskan berbagai jenis inovasi dalam pelayanan administrasi	Menggunakan teori jenis-jenis inovasi	Metode Deskriptif Kualitatif.	Inovasi pelayanan yang diterapkan di Dispendukcapil Kabupaten Madiun dianggap baik, tetapi belum maksimal karena kurangnya sosialisasi produk inovasi PAK'DE ON dan DIDUPAG.

	(PAK'DE ON) Melalui Aplikasi <i>Whatsapp</i> dan Inovasi Pelayanan Dokumen Administrasi Kependudukan dan Pengadilan Agama (DIDUPAG) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun.	kependudukan di Kabupaten Madiun setelah pandemi Covid-19. Inovasi ini dilakukan dalam rangka menjalankan layanan tersebut.			
3.	Annisa Zulfa Rohadatul Aisy, Adie Dwiyanto Nurlukman, Arif Ginanjar Suryatman, Toddy Aditya (2023). Inovasi Sistem Pelayanan Publik Aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.	Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan inovasi dalam sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kota Tangerang dalam hal pengurusan penerbitan KTP-el.	Menggunakan teori dari penelitian Wolfinbarger dan Gilly mengenai aspek kualitas pelayanan elektronik (e-service)	Menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Disebabkan oleh faktor internal instansi yang tidak responsif dan faktor eksternal, yaitu kurangnya pemahaman masyarakat tentang pelayanan e-service, inovasi pelayanan di Dispendukcapil Kota Tangerang masih belum memenuhi standar yang diharapkan.

4.	Fajar Kusuma Pradani; & Deby Febriyan Eprilianto (2023). Inovasi Aplikasi Satu Hari Jadi (SAHAJA) <i>Online</i> di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan sejauh mana efektivitas penerapan inovasi pelayanan publik oleh Dispendukcapil Kabupaten Kediri dengan menggunakan teori e-Government menurut Kalvet.	Menggunakan faktor sukses inovasi e-Government	Metode Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.	Implementasi inovasi pelayanan aplikasi Sahaja Online berhasil dengan baik menurut faktor keberhasilan inovasi e-Government menurut Kalvet. Namun, masih dibutuhkan upaya sosialisasi lebih lanjut untuk meningkatkan tingkat partisipasi pengguna.
5.	Iqbal Aidar Idrus; & Umami Zakiah (2022). Inovasi Sistem Manajemen Administrasi Kependudukan Warga Berbasis Informasi Elektronik Pada Aplikasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana inovasi dalam pelayanan publik diterapkan di Dispendukcapil DKI Jakarta, khususnya sistem manajemen administrasi berbasis warga informasi elektronik yang dikenal sebagai Si Mas Gesit.	Menggunakan penerapan inovasi produk dan jasa inovasi, proses pelayanan inovasi, metode pelayanan inovasi, kebijakan inovasi ,pelayanan publik sistem pelayanan	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif	Implementasi inovasi pelayanan aplikasi Si Mas Gesit masih memerlukan peningkatan, terutama dalam hal pengenalan dan sosialisasi aplikasi ini, guna mengembangkan dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan digital.

6.	Dwi Febi Kartika; & Trena Aktiva Oktariyanda (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi POEDAK (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.	Studi ini bertujuan untuk menjelaskan cara inovasi aplikasi Poedak membantu administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Gresik.	Mengacu pada faktor kesuksesan sebuah inovasi di sektor publik yang terdiri dari 6 (enam) indikator	Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Indikator tata kelola dan inovasi aplikasi Poedak menunjukkan kemudahan prosedur pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem layanan satu pintu.
7.	Ardelia Nur Sinta; & Diana Hertati (2023). Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.	Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan bagaimana inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) telah meningkatkan layanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan	Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Atribut Inovasi menurut Rogers	Menggunakan penelitian kualitatif deskriptif	Memfaatkan inovasi Aplikasi Klampid New Generation dapat dikatakan menjadi lebih mudah bagi masyarakat untuk menyimpan dokumen kependudukan. Meskipun ada beberapa masalah yang perlu ditangani, seperti keluhan tentang proses unggah dan jam kerja layanan melalui aplikasi KNG, kendala tersebut tidak menghentikan pelayanan kependudukan untuk berjalan dengan lancar melalui aplikasi tersebut.

		Catatan Sipil Kota Surabaya.			
8.	Eva Agus Triana; & Lina Aryani (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Durenmas” Oleh Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Banjarnegara	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi keuntungan dari aplikasi "Durenmas", yang merupakan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi di era digitalisasi, dan untuk mengetahui metode yang digunakan untuk mendorong pengguna untuk menggunakan layanan online.	Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Atribut Inovasi menurut Rogers	Menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif	Seperti yang ditunjukkan oleh implementasi aplikasi "Durenmas", hampir semua lima kriteria inovasi pelayanan publik telah terpenuhi. Untuk memaksimalkan inovasi pelayanan, slogan "Dindukcapil Banjarnegara Ora Leren Melayani Masyarakat" menjadi dasar yang kuat. Upaya besar melalui evaluasi rutin dan pemeliharaan yang tepat diperlukan untuk memastikan pelayanan terus optimal.

9.	Lisa Ardelia; & Galih Wahyu Pradana (2022). Inovasi Pelayanan E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar.	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penggunaan inovasi E-SIAP dalam pelayanan publik.	Menggunakan teori faktor keberhasilan inovasi e-government	Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.	Sesuai dengan arahan dari Dirjendukcapil Kemendagri yang mendorong go-digital, inovasi E-SIAP telah dilaksanakan dengan baik. Pemerintah dan masyarakat bekerja sama untuk membuat inovasi ini. Teknologi modern dapat membantu masyarakat menerima layanan dengan mudah. Dispendukcapil mengumpulkan data untuk inovasi tunggal dengan bekerja sama dengan internal organisasi dan stakeholder melalui program Salam Sak Jangkah. Meskipun ada beberapa orang yang masih mengurus dokumen secara manual, faktor lingkungan menunjukkan reaksi positif dari masyarakat. Tujuan dan hasil dari inovasi ini sudah jelas: mereka membuat layanan lebih mudah. Namun, masih ada beberapa generasi yang belum terbiasa dengan teknologi, yang merupakan hambatan utama.
10.	Mona Melinda, Syamsurizaldi, Muhammad Ichsan Kabullah (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari inovasi PADUKO dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan yang dapat diakses melalui internet.	Menggunakan teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers	Menggunakan metode deskriptif kualitatif	Inovasi PADUKO telah berjalan dengan baik dan masyarakat menerimanya. PADUKO mengandung kelima karakteristik inovasi yang dijelaskan oleh Everett M. Rogers. Keuntungan yang dirasakan, seperti efisiensi waktu, biaya, dan tenaga, serta kesesuaian inovasi dengan kebutuhan masyarakat Kota Padang Panjang, ditunjukkan oleh atribut ini. Tetapi masih ada beberapa masalah yang ditemukan; ini termasuk masalah jaringan, server, dan beberapa masalah aplikasi.

	Kota Padang Panjang.				
11.	Hardi Warsono., Desti Relinda Qurniawati., Herta Sitorus dkk., (2018). Inovasi Layanan Mpospay dan Free PickUp Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000)	Penelitian ini bertujuan untuk menentukan inovasi layanan dan kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Pos Semarang 50000.	Teori utama untuk mengukur kualitas pelayanan didasarkan pendapatA Parasuramanyang mengukur kualitas pelayanan dari indikator	Metode penelitian kualitatif	Secara keseluruhan, PT Pos Indonesia telah menerapkan inovasi layanan Mpospay untuk meningkatkan kualitas layanan, meskipun masih ada beberapa kekurangan. Salah satunya adalah menyampaikan informasi tentang inovasi baru petugas kepada pelanggan dengan kurang efektif, yang memberi kesan bahwa inovasi belum dioptimalkan. Secara keseluruhan, kualitas layanan, termasuk respons petugas, fasilitas, jaminan, dan pelayanan, sudah memadai. Namun, ada kekurangan dalam penyampaian informasi kepada pelanggan yang tidak efektif. Menurut penelitian ini, informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang inovasi yang digunakan harus diberikan.

12.	Rahmat Rafinzar., Kismartini (2020). Inovasi E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Faktor Pendukung Dan Penghambat Program E-Mussrenbang Kota Surabaya)	Tujuan penelitian ini adalah untuk menyelidiki pelaksanaan dan komponen yang mempengaruhi e-Musrenbang.	Model implementasi George Edward III	Metode penelitian menggunakan metode kualitatif	Faktor-faktor seperti jumlah SDM yang memadai dan adanya prosedur operasional standar (SOP) program mendukung penerapan inovasi E-Government dalam pelaksanaan e-musrenbang. Namun demikian, ada perbedaan antara harapan masyarakat terhadap penerapan sistem dan hambatan yang muncul sebagai akibatnya. Akibatnya, kebijakan pemerintah terkadang tidak sejalan dengan prioritas masyarakat.
13.	Gayuh Sih Suwastiti., Endang Larasati., Titik Djumiarti (2016). Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kota Tegal (Studi Kasus Pada Kendaraan Bermotor).	Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi inovasi pelayanan publik yang dihasilkan dari penerapan Satu Atap Sistem di Tegal.	Menggunakan teori atribut inovasi Rogers	Metode deskriptif kualitatif	Menurut Studi Kasus Kendaraan Bermotor, implementasi inovasi pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Tegal menunjukkan bahwa sebagian orang masih belum dapat mengakses informasi tentang Pelayanan Publik Sistem Satu Atap secara online. Beberapa masalah yang dihadapi termasuk masalah jaringan dan data center; kehadiran perantara atau broker; kompetensi yang belum terpenuhi; kekurangan karyawan; dan masalah penginputan data.
14.	Siti Arofah., Dyah Lituhayu (2020). Inovasi Pelayanan Publik Aji Arum (Akta Jadi Antar Rumah) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi inovasi Aji Arum yang digunakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang,	Menggunakan teori atribut inovasi Rogers	Metode deskriptif kualitatif	Penggunaan inovasi Aji Arum mengacu pada teori karakteristik inovasi menurut Rogers, yang termasuk keterlihatan, kompleksitas, kesesuaian, keunggulan relatif, dan kemampuan untuk diuji. Namun, ada beberapa hambatan. Yang pertama adalah masyarakat tidak terlalu tertarik untuk mengurus akta kelahiran. Yang kedua adalah

	Kabupaten Semarang di Kecamatan Kaliwungu	terutama di Kecamatan Kaliwungu.			masyarakat tidak memahami betapa pentingnya akta kelahiran untuk administrasi kependudukan.
15.	Widia Nur Khasanah., Nina Widowati., Maesaroh (2023). Penilaian Inovasi Telunjuk Sakti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tipologi Telunjuk Sakti, menilai pelaksanaannya, dan menemukan elemen yang mendorong dan menghambat pelaksanaannya.	Menggunakan teori atribut inovasi Rogers	Menggunakan metode kualitatif deskriptif	Inovasi Telunjuk Sakti digunakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri berdasarkan enam tipologi inovasi menurut Halvosen, yaitu inovasi baru atau ditingkatkan layanan, inovasi proses, inovasi administrasi, inovasi sistem, inovasi konseptual, dan perubahan rasionalitas radikal. Terpenuhinya kriteria perubahan sistem yang memberikan dampak secara keseluruhan pada Menurut penilaian yang dibuat oleh Rogers, inovasi memiliki lima ciri: relative advantage, compability, complexity, triability, dan observability.

16.	Dyah Lituhayu., Maesaroh., (2020). Innovation of Public Services at Disdukcapil (Population and Civil Registry Office) at Palembang District.	This study aims to outline public services related to the population database and to study the variables that drive innovation in Disdukcapil Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan pelayanan publik terkait database kependudukan dan mempelajari variabel-variabel yang mendorong inovasi di Disdukcapil Palembang.	Using the theory of RBPAN which consists of service standards, service information, lactation room, and playground Menggunakan teori dari RBPAN yang terdiri dari standar pelayanan, informasi pelayanan, ruang laktasi, dan taman bermain	The method used in this research is descriptive qualitative. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.	A number of factors, such as playgrounds, breastfeeding facilities, information services, and standard services, were evaluated. All parameters were satisfied following RBPAN's evaluation, and the Disdukcapil Palembang was granted an award for three years in a row. The first year was evaluated as "good," while the next two years (2017–2018) received a "A" category and a "very good" rating. Setelah penilaian RBPAN, sejumlah faktor, termasuk playgrounds, fasilitas breastfeeding, dan layanan standar, dievaluasi. Semua parameters dipenuhi, dan Disdukcapil Palembang menerima penghargaan untuk tiga tahun berturut-turut. Pada tahun pertama, ia dinilai sebagai "baik", dan pada tahun berikutnya, 2017–2018, ia dinilai sebagai "baik".
17.	R. Slamet Santoso., Hesti Lestari., Dewi Rostyaningsih (2021). A Potrait of the Capacity of Public Service Innovation in the	An overview of the Surakarta City Government's potential for public service innovation is the goal of this study	Using the theory of the human resources dimension, the organizational dimension (organizational strengthening),	This research uses descriptive qualitative method Penelitian ini menggunakan	The results of this study highlight how important it is to increase innovation capacity in order to improve public services. Effective management of knowledge, expertise, abilities, and diversity is necessary for innovation capability. The study's main suggestion is that each work unit create institutional frameworks for public service innovation, which can act as a channel for

	Surakarta City Government.	Tujuan dari penelitian ini untuk memberikan gambaran tentang prospek pemerintah kota Surakarta untuk inovasi layanan publik.	and the institutional reform dimension Menggunakan teori dimensi sumber daya manusia (human resources), dimensi organisasi (penguatan organisasi); dan dimensi reformasi kelembagaan	metode kualitatif deskriptif	communicating the benefits of change. By encouraging the creation and application of creative concepts, this will promote ongoing advancements in public services via a variety of innovative approaches. Studi ini menunjukkan betapa pentingnya meningkatkan upaya inovatif untuk meningkatkan public services. Untuk mencapai hal ini, perlu ada manajemen yang efektif dari pengetahuan, keahlian, kemampuan, dan variasi dan mendorong penciptaan dan pemanfaatan ide kreatif, ini akan mendorong kemajuan terus-menerus dalam layanan publik melalui berbagai pendekatan inovatif
18.	Lara Ayu Lestari., Augustin Rina Herawati., Tri Yuniningsih (2023). <i>The Influence of Transformasional Leadership Style, Work Ethic, and Employee Competence on Employee Performance at the</i>	Examining and analyzing the following topics is the goal of this study: 1) how transformational leadership style affects employee performance; 2) how work ethic affects employee performance; 3) how employee competence and performance are	Using the theory of transformational leadership style, work ethic, and competence on employee performance. Menggunakan teori gaya kepemimpinan transformasional,	This research is a correlational quantitative research Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasi	At the Disdukcapil of Rejang Lebong Regency, the study's conclusions showed that: 1) transformational leadership style had an impact on employee performance; 2) work ethic had no effect on employee performance; 3) employee competence had an impact on employee performance; and 4) the combination of transformational leadership style, work ethic, and employee competence had an impact on employee performance. Pada Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong, kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa: 1)

	<i>Population and Civil Registration Office of Rejang Lebong Regency.</i> related; and 4) how transformational leadership style, work ethic, and competence all affect employee performance at the Disdukcapil of Rejang Lebong Regency. Memeriksa dan menganalisis topik-topik berikut adalah tujuan dari penelitian ini: 1) bagaimana gaya kepemimpinan transformasional memengaruhi kinerja karyawan; 2) bagaimana etos kerja memengaruhi kinerja karyawan; 3) bagaimana kompetensi dan kinerja karyawan terkait; dan 4) bagaimana gaya kepemimpinan transformasional, etos	etos kerja, dan kompetensi terhadap kinerja karyawan.		gaya kepemimpinan transformasional berdampak pada kinerja karyawan; 2) etos kerja tidak berpengaruh pada kinerja karyawan; 3) kompetensi karyawan berdampak pada kinerja karyawan; dan 4) kombinasi gaya kepemimpinan transformasional, etos kerja, dan kompetensi karyawan berdampak pada kinerja karyawan.
--	---	--	--	---

		kerja, dan kompetensi semuanya memengaruhi kinerja karyawan di Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong.			
19.	R. Slamet Santoso., Hardi Warsono., Retno Sunu Astuti., Ida Hayu Dwimawanti., (2023). <i>A comparative study of regional government in Central Java, Indonesia, public service innovation capacity management model for regional government</i>	This study set out to investigate the traits and tactics used by regional administrations to promote innovations in the provision of public services. Tujuan dari penelitian ini untuk menyelidiki sifat dan strategi yang digunakan oleh administrasi regional untuk mendorong inovasi dalam penyediaan layanan publik.	Using the public innovation management model: Innovative Leadership Quality of Workforce (Kualitas SDM) System and Structure (Sistem dan Struktur Organisasi) External Influences (Pengaruh Eksternal) Menggunakan model manajemen inovasi publik: Innovative	The present study employed a qualitative research methodology Studi ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif	Law No. 23 of 2014, which requires Indonesian regional governments to actively promote innovation in the provision of public services, is highlighted in the report. The public innovation management model states that four important factors—innovative leadership, workforce quality, systems and structures, and external influences—have an impact on the growth of public service innovation. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014, yang mewajibkan pemerintah daerah Indonesia untuk secara aktif mendorong inovasi dalam penyediaan layanan publik, disoroti dalam laporan tersebut. Model manajemen inovasi publik menyatakan bahwa empat faktor penting—kepemimpinan inovatif, kualitas tenaga kerja, sistem dan struktur, dan pengaruh eksternal—berdampak pada pertumbuhan inovasi layanan publik.

			Leadership (Kepemimpinan Inovatif) Quality of Workforce (Kualitas SDM) System and Structure (Sistem dan Struktur Organisasi) External Influences (Pengaruh Eksternal)		
20.	Novliza Eka Patrisia., Hardi Warsono., Kismartini., Reni Shinta Dewi (2022). <i>Dukcapil Service Innovation in Improving the Quality of Service in the Lebong District.</i>	In order to improve the standard of public services, the Lebong Dukcapil Service used application-based innovation to process population administration documents in Lebong Regency. This article aims to describe and provide an overview of this innovation.	Using the Diffusion of Innovations Theory from Everett M. Rogers Menggunakan Teori Difusi Inovasi (Diffusion of Innovations Theory) dari Everett M. Rogers	This research uses descriptive qualitative research Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif	According to the study's findings, the Lebong Regency Population and Civil Registration Office offers generally satisfactory population administration services via the Lebong Dukcapil Service application. Relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability all show this. By putting into practice efficient and successful service models and concentrating on accomplishing innovation goals, the Lebong Dukcapil Service's application-based innovation seeks to improve service quality. Menurut hasil penelitian, Kantor Penduduk dan Registrasi Daerah Lebong secara umum memberikan layanan administrasi penduduk yang

		Artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan memberikan gambaran tentang inovasi berbasis aplikasi yang diterapkan Dinas Lebong Dukcapil dalam rangka meningkatkan standar pelayanan publik.			memuaskan melalui permohonan Layanan Lebong Dukcapil. Ini menunjukkan keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, trialability, dan observability.
--	--	--	--	--	---

Penelitian yang dilakukan oleh Irsy Kharimatus Sholicha, Lusy Riadina Putri, Annisa Zulfa Rohadatul Aisy, Fajar Kusuma Pradani, Iqbal Aidar Idrus memiliki persamaan di dalam tempat penelitian yaitu Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun memiliki perbedaan di hasil *output* yang menjadi tolak ukur keberhasilan inovasi pelayanan publik. Di dalam penelitian terdahulu tersebut menjelaskan bahwa inovasi tersebut kendalanya mulai dari *website* yang error, sosialisasi yang kurang kepada masyarakat akan hadirnya inovasi aplikasi yang dapat memudahkan masyarakat itu sendiri dalam memperoleh pelayanan. Selain itu di dalam pihak internal yaitu pegawai di birokrasi Dispendukcapil juga masih memiliki kinerja yang rendah sehingga tidak dapat mengikuti inovasi yang telah dibuat.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Febi Kartika, Ardelia Nur Sinta, Eva Agus Triana, Lisa Ardelia, Mona Melinda memiliki persamaan dilihat dari penerapan inovasi yang telah berjalan selama ini. Teori yang digunakan juga dari teori karakteristik inovasi dari Rogers yang terdapat lima karakteristik meliputi *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, dan *observability*. Namun memiliki perbedaan di dalam keberhasilan di tiap-tiap indikator yang ada di antara jurnal penelitian tersebut.

1.4.2 Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano (1988: 29-30), administrasi publik adalah proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya dan tenaga kerja publik untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola keputusan kebijakan publik. Di sisi lain, McCurdy (1986) melihat administrasi publik sebagai proses politik, yang merupakan

salah satu cara untuk memerintah suatu negara dan merupakan cara utama untuk melaksanakan berbagai kegiatan rekreasi.

Menurut Nicholas Henry (1998) dalam Pasolong (2022), administrasi publik adalah kumpulan teori dan praktik yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang bagaimana pemerintah berhubungan dengan masyarakat yang dipimpinnya. Selain itu, administrasi publik juga berusaha untuk mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik juga berusaha untuk membangun praktik manajemen yang sesuai dengan nilai-nilai.

Menurut Pasolong, David H. Rosenbloom mendefinisikan administrasi publik sebagai penggunaan berbagai teori dan proses dari bidang politik, manajemen, dan hukum untuk memenuhi kebutuhan pemerintah di sektor legislatif dan eksekutif. Ini dilakukan untuk menjalankan fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat secara keseluruhan atau sebagian

Administrasi publik adalah bidang yang mencakup merancang, melaksanakan, dan mengelola kebijakan publik melalui pengelolaan dan koordinasi sumber daya dan tenaga publik. Definisi dari administrasi publik berbeda-beda. Dengan tujuan meningkatkan pemahaman kita tentang hubungan antara pemerintah dan masyarakat, disiplin ini menggabungkan teori dan praktik untuk mendorong kebijakan publik yang memperhatikan kebutuhan sosial. Selain itu, administrasi publik berusaha untuk mengembangkan praktik manajemen yang efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, administrasi publik mencakup penggunaan aspek politik

sebagai cara menjalankan pemerintahan dan melaksanakan berbagai fungsi negara, serta penggunaan proses dan teori dari bidang politik, manajemen, dan hukum untuk mendukung pelaksanaan tugas pemerintah di sektor legislatif dan eksekutif. Secara umum, tujuan administrasi publik adalah untuk mengatur dan menyediakan layanan masyarakat secara optimal dan berkelanjutan.

1.4.3 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi Publik mencakup semua tindakan yang bertujuan untuk menerapkan dan memaksakan kebijakan umum atau kebijakan negara (Politik Publik). Menurut Herbert A. Simon dan Donald W. Smithurg (dalam Wirman Syafri, 2012:23), administrasi publik mencakup aktivitas cabang eksekutif pemerintahan negara, negara bagian, dan daerah, serta aktivitas badan dan komisi yang ditetapkan oleh kongres sesuai dengan perundang-undangan negara bagian, perusahaan negara, dan dinas khusus lainnya (Putri & Ramdhan, 2023).

Cohenn dan Manion (dalam Mackenzie & Knipe, 2006) membatasi paradigma sebagai motivasi filosofis atau tujuan penelitian. Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa paradigma adalah konsep, metode, dan kaidah-kaidah aturan yang digunakan sebagai kerangka kerja pelaksanaan penelitian (Muslim, 2016).

Terdapat enam paradigma administrasi publik yang dikemukakan oleh Nicholas

Henry yaitu:

1. Paradigma Dikotomi Administrasi Politik (1900-1926)

Menurut paradigma dikotomi administrasi publik, urusan politik dan administrasi terpisah dari fungsi pemerintahan utama. Menurut perspektif ini, muatan ilmu politik hanya membahas masalah politik, kenegaraan, dan politik, sedangkan muatan ilmu administrasi publik mencakup masalah organisasi, kepegawaian, dan penganggaran birokrasi pemerintahan.

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

Administrasi publik dianggap bersifat universal, artinya dapat dipraktikkan di lingkungan administratif apa pun, tanpa memandang budaya, fungsi, lingkungan, misi, atau kerangka kelembagaan yang mana prinsip dianggap sebagai bagian penting dari manajemen sebagai suatu ilmu. Pandangan ini ditemukan dalam Paradigma Prinsip Administrasi.

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

Fokus utama paradigma Administrasi Publik Sebagai Ilmu Politik (1950–1970) adalah mengembalikan administrasi publik sebagai bagian dari ilmu politik. Karena eksekutif memiliki seluruh kekuasaan, mereka pada dasarnya melayani penguasa dan berperan mendukung mereka lebih efisien dalam penyelenggaraan pemerintahan, yang merupakan lingkungan birokrasi pemerintah.

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

Paradigma Administrasi Publik Sebagai Manajemen ini menekankan bahwa kebijakan publik dihasilkan oleh kerja sama antar sektoral. Berdasarkan prinsip ini, metode ilmu manajemen dan teori organisasi—yang seringkali memerlukan keahlian dan pengetahuan khusus—mulai berkembang sebagai bagian dari ilmu administrasi.

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

Pandangan Paradigma Administrasi Publik: Dalam paradigma ini, administrasi publik dipandu oleh proses pembuatan, analisis, dan evaluasi teori dan teknik administrasi publik, manajemen modern, politik, dan ekonomi, serta metodologi untuk mengukur hasil kebijakan publik.

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

Paradigma Good Governance mengembangkan prinsip-prinsip berikut untuk membangun prinsip-prinsip kemitraan menuju tujuan pembangunan berkelanjutan (TPB): partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, orientasi konsensus, keadilan, efektivitas, dan efisiensi, tanggung jawab, dan visi strategis.

Berdasarkan paradigma-paradigma administrasi publik yang telah dijelaskan, penelitian ini masuk ke dalam paradigma yang ke- enam yaitu

Good Governance, karena penelitian ini berfokus kepada pelayanan masyarakat berdasarkan ciri dari pemerintahan *Good Governance*.

1.4.4 Manajemen Publik

Upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia disebut manajemen publik, atau manajemen pemerintah. Baik organisasi swasta maupun publik, seperti lembaga pemerintahan, elemen manajemen sangat penting dalam mengelola organisasi. Komponen utama administrasi publik adalah manajemen publik. Manajemen publik bertujuan untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan fasilitas yang ada, termasuk organisasi, sumber dana, dan sumber daya manusia (Ramto, 1997:14 dalam Waluyo, 2007:119). Oleh karena itu, manajemen pemerintahan pada dasarnya adalah upaya strategis yang dilakukan oleh suatu organisasi pemerintah (Rara Karlina, 2021).

Menurut Nor Ghofur (2014), manajemen publik dapat diartikan sebagai manajemen pemerintah. Dalam konteks ini, manajemen publik bertujuan untuk melaksanakan perencanaan, pengorganisasian, serta pengendalian terhadap berbagai layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008:93) mendefinisikan manajemen publik sebagai upaya individu untuk menjalankan tanggung jawab dalam mengelola sebuah organisasi. Hal ini mencakup pemanfaatan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun alat, guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi (Kristian et al., 2022).

1.4.5 Manajemen Pelayanan Publik

Moenir (2008: 186) mengatakan manajemen pelayanan adalah jenis manajemen yang berfokus pada pengelolaan proses. Ini adalah jenis manajemen yang bertujuan untuk mengatur dan mengawasi mekanisme layanan agar berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran, dan dengan kepuasan pihak yang dilayani. Sebaliknya, manajemen pelayanan adalah proses penerapan ilmu dan seni yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, koordinasi, dan penyelesaian berbagai aktivitas pelayanan untuk mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan, menurut Ratminto dan Atiksepti Winarsih (2005: 4).

Manulang, sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2016:1), manajemen didefinisikan sebagai seni dan ilmu yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Pengelolaan manajemen sangat penting untuk keberhasilan suatu organisasi atau institusi pendidikan dalam mencapai tujuannya. Pelayanan pelanggan yang baik adalah salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, baik dalam bisnis maupun institusi pendidikan (Ida Yunari, 2020).

Dengan mempertimbangkan berbagai definisi yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah cara untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan manajemen yang baik, tujuan organisasi atau perusahaan, termasuk memenuhi kebutuhan karyawan dan kebutuhan masyarakat, dapat dicapai

dengan lebih mudah. Ini berarti bahwa efisiensi dan efektivitas penggunaan elemen manajemen dapat ditingkatkan.

1.4.6 Inovasi

Menurut Zimmerer (1996) yang dikutip oleh Suryana (2006:14), inovasi adalah kemampuan untuk menerapkan solusi kreatif dalam menghadapi masalah maupun peluang, dengan tujuan meningkatkan serta memperkaya kehidupan masyarakat (Handayani & Tanjung, 2017).

Menurut West dan Far dalam Djamaludin (2012:34), inovasi adalah perubahan dari prinsip, proses, dan praktik manajemen tradisional menuju pendekatan baru dalam menjalankan manajemen. Inovasi mencakup pengenalan dan penerapan ide, proses, produk, dan prosedur baru secara sengaja dalam suatu unit yang mengadopsinya, dengan tujuan memberikan manfaat bagi individu, kelompok, organisasi, serta masyarakat secara keseluruhan (Solong & Muliadi, 2021).

Inovasi yang efektif dapat membantu manajemen mencapai kinerja yang lebih optimal, sehingga keberlangsungan dan kesinambungan usaha tetap terjaga sesuai dengan tujuan perusahaan. Hal ini didukung oleh kemampuan inovasi yang mencakup ide-ide kreatif, produk baru, dan lainnya. Hult, Hurley, & Knight (2004) dalam Handayani & Tanjung (2017) menyebutkan bahwa inovasi terbagi menjadi tiga jenis, yaitu: inovasi produk, yang berfokus pada peningkatan pendapatan; inovasi proses, yang bertujuan meningkatkan kualitas, efisiensi, dan penghematan biaya; serta inovasi

pasar, yang bertujuan memperluas target pasar, menyusun strategi pasar yang efektif, dan memilih pasar terbaik untuk dilayani oleh perusahaan atau organisasi.

Inovasi menjadi elemen penting dalam penyelenggaraan organisasi, baik di sektor swasta maupun sektor publik seperti instansi pemerintahan. Dalam organisasi pemerintahan, inovasi menjadi kebutuhan yang mendesak seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kinerja instansi pemerintahan. Hal ini bertujuan agar instansi mampu menangani berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat melalui program dan layanan yang lebih baik. Inovasi juga berperan sebagai solusi strategis bagi organisasi sektor publik untuk menyelesaikan berbagai persoalan masyarakat serta sebagai langkah adaptif dalam menghadapi perubahan zaman, terutama dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi.

1.4.6.1 Inovasi Pelayanan Publik

Pada tingkat pemerintah daerah, Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 386, secara eksplisit menyatakan bahwa inovasi pemerintah daerah mencakup segala bentuk pembaruan dalam pelaksanaan urusan pemerintahan daerah. Tujuan dari pembaruan ini adalah untuk meningkatkan kinerja tata kelola pemerintahan daerah, yang mencakup peran pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, pelaksanaan pembangunan, serta penyediaan pelayanan publik (Solong & Muliadi, 2021).

Karena salah satu fungsi utama pemerintah adalah menyediakan pelayanan bagi warganya, pelayanan publik dapat dianggap sebagai inti dari penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti yang ditunjukkan oleh Dwiyanto dari studi sebelumnya yang menyatakan bahwa "apa yang dilakukan pemerintah adalah pelayanan publik." Pemerintah, sebagai lembaga yang bertanggung jawab, menyediakan layanan publik melalui agen yang dijalankan oleh karyawannya untuk melayani rakyat atau warga negaranya.

Sektor publik terdiri dari berbagai badan pemerintah seperti sekolah negeri, kantor pos, perusahaan listrik milik negara, rumah sakit pemerintah, dan lainnya, dan bertanggung jawab atas penyediaan layanan publik langsung. Tujuan penyelenggaraan ini adalah untuk menghindari penyalahgunaan selama prosesnya. Pemerintah sebagai penyedia layanan harus bekerja sama dengan profesional. Sebagaimana disebutkan sebelumnya, regulasi pemerintah harus mendukung penyediaan pelayanan publik. Regulasi ini berfungsi sebagai pedoman dan petunjuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik menjadi lebih terarah dan efektif dengan adanya Undang-Undang No 25 Tahun 2009.

1.4.6.2 Atribut Inovasi

Inovasi memiliki sifat yang baru, yang menjadi ciri utama dari inovasi itu sendiri, menggantikan pengetahuan, metode, objek, teknologi, atau penemuan yang sudah usang dan tidak lagi efektif dalam menyelesaikan masalah atau memenuhi

kebutuhan tertentu. Dalam penelitian ini, digunakan teori Atribut Inovasi menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008: 17-18), yang menjelaskan bahwa atribut atau elemen dari sebuah inovasi terdiri dari:

1. Keuntungan Relatif (Relative Advantages)

Menganalisis sejauh mana inovasi memberikan manfaat, keunggulan, dan nilai tambah bagi penerimanya, yaitu masyarakat.

2. Kesesuaian (Compatibility)

Mengukur sejauh mana inovasi yang diterapkan cocok dengan inovasi atau kegiatan yang sudah ada sebelumnya. Hal ini juga melibatkan kesesuaian dengan cara masyarakat saat ini dalam menyelesaikan suatu tugas, kesesuaian dengan nilai-nilai dan pengalaman masa lalu, serta kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat.

3. Kerumitan (Complexity)

Menilai sejauh mana suatu inovasi dapat dipahami dan diterapkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Tingkat kerumitan inovasi diukur berdasarkan sejauh mana usaha yang diperlukan untuk mengimplementasikan inovasi tersebut.

4. Kemungkinan Dicoba (Triability)

Inovasi perlu diuji coba terlebih dahulu untuk menilai kualitasnya, sehingga dapat menunjukkan nilai tambah dan diterima oleh masyarakat dalam kondisi yang sesungguhnya.

5. Kemudahan diamati (*Observability*)

Inovasi harus mudah diamati dalam hal bagaimana inovasi tersebut berfungsi dan memberikan hasil yang lebih baik, sehingga dapat meyakinkan pengguna atau masyarakat sebagai penerima layanan tentang manfaatnya.

1.5 Fenomena Penelitian

Di dalam penelitian ini, untuk menganalisis atribut inovasi aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru digunakan teori atribut inovasi menurut Rogers **dalam Melinda et al., (2020:209)** yaitu:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Di dalam mengukur keuntungan relatif dibagi menjadi empat aspek yaitu:

- a. Nilai ekonomi; segi ini melihat dari biaya yang dibutuhkan oleh dinas dalam menggunakan inovasi aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) di masyarakat.
- b. Nilai manfaat; segi ini melihat apa saja kelebihan inovasi Layanan Tunggu (LAGU) yang dapat bermanfaat bagi dinas maupun masyarakat yang menggunakannya
- c. Kepuasan; segi ini melihat inovasi Layanan Tunggu (LAGU) dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat
- d. Komponen penting; segi ini melihat apa saja komponen-komponen yang dibutuhkan agar inovasi LAGU dapat beroperasi semestinya

2. *Comptability* (Kesesuaian)

Kriteria dalam mengukur kesesuaian (*Comptability*) meliputi:

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

3. *Complexity* (Kerumitan)

Kriteria untuk mengukur kerumitan yaitu:

- a. Tingkat kerumitan dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi dinas sebagai pelaksana pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan.
- b. Permasalahan yang dialami oleh pelaksana pelayanan dan penerima pelayanan terkait pelayanan penerbitan dokumen melalui aplikasi Layanan Tunggu (LAGU).

4. *Triability* (ketercobaan)

Di dalam mengukur ketercobaan (*Triability*) dibagi menjadi dua kriteria, terdiri atas:

- a. Dilihat dari uji coba terhadap inovasi LAGU sebelum diresmikan kepada masyarakat.
- b. Dilihat dari tingkat pencapaian dalam memperoleh informasi terkait inovasi.

5. *Observability* (Keterlihatan)

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

- a. Dilihat dari cara kerja inovasi LAGU terkait pelayanan pengurusan dokumen bagi masyarakat.
- b. Dilihat dari tingkat pencapaian dokumen setelah diterapkannya inovasi aplikasi LAGU

1.6 Argumen Penelitian

Penelitian ini berdasarkan penelitian terdahulu bahwa aplikasi LAGU merupakan manifestasi dari adaptasi teknologi yang berhasil diintegrasikan ke dalam sistem pelayanan publik, yang selama ini menghadapi tantangan kompleks terkait efisiensi, aksesibilitas, dan kapasitas operasional. Sebagai inovasi digital yang dirancang untuk merespons kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akurat, aplikasi LAGU tidak hanya sekadar alat teknis, tetapi juga menjadi simbol transformasi dalam paradigma pelayanan publik, khususnya di lingkungan Disdukcapil.

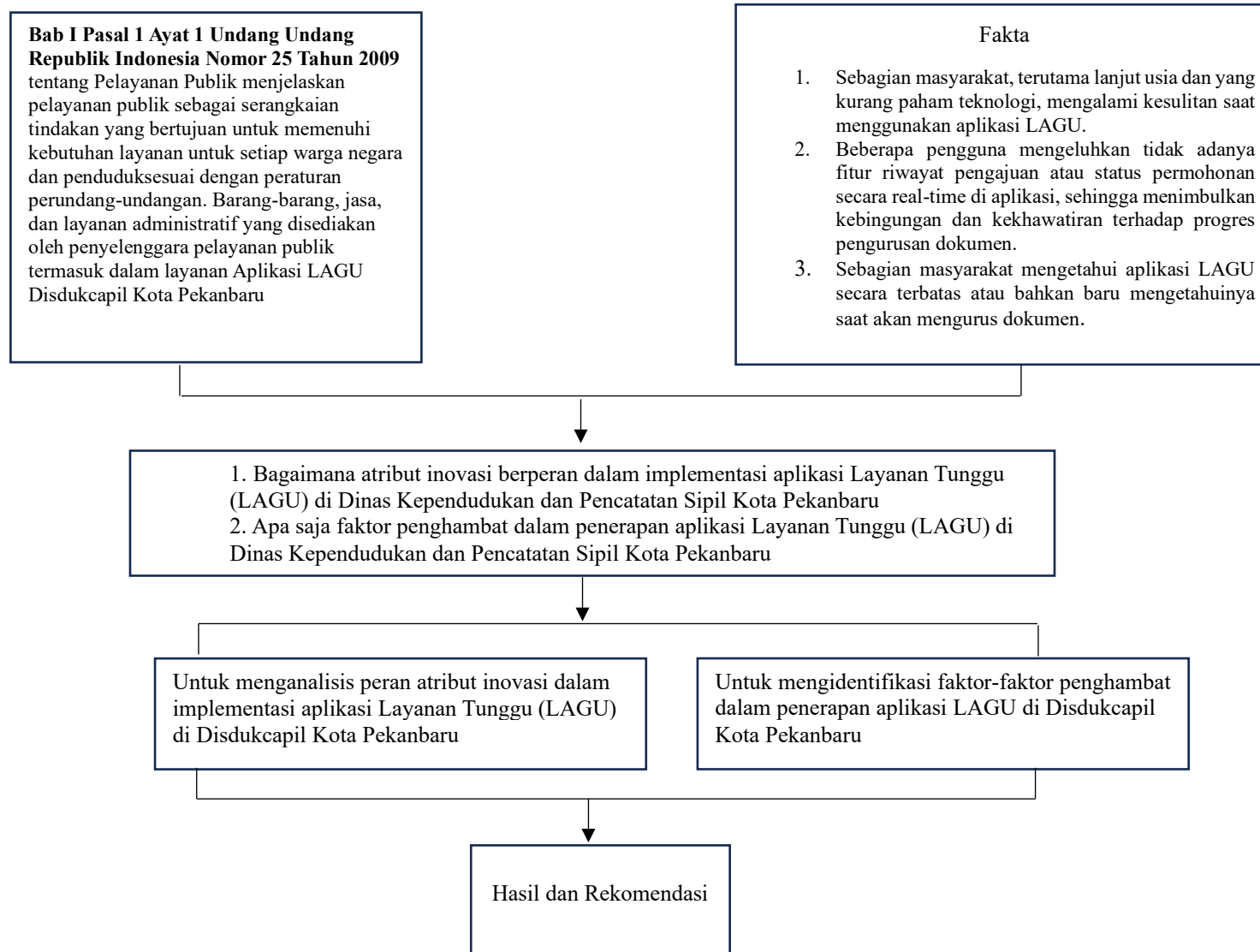
Implementasi aplikasi ini mencerminkan perubahan signifikan dalam cara kerja organisasi, yang sebelumnya dibatasi oleh keterbatasan infrastruktur, seperti kapasitas server yang kecil dan ketergantungan pada pihak ketiga. Melalui langkah strategis, seperti pengadaan server mandiri yang didukung sistem colocation untuk menjaga kestabilan jaringan dan suplai listrik, Disdukcapil menunjukkan komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi. Selain itu, optimalisasi sumber daya manusia sebagai bagian dari adaptasi organisasi menunjukkan bagaimana teknologi

dapat diintegrasikan tanpa mengubah struktur formal, tetapi tetap mendorong produktivitas dan efisiensi kerja.

Aplikasi LAGU memberikan manfaat langsung kepada masyarakat dengan mempermudah akses terhadap layanan administrasi kependudukan, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dari perspektif inovasi, aplikasi ini dapat dilihat sebagai implementasi nyata dari teori atribut inovasi, di mana keuntungan relatif, kemudahan penggunaan, serta kompatibilitas dengan kebutuhan pengguna menjadi faktor utama dalam keberhasilannya.

Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menunjukkan bahwa aplikasi LAGU tidak hanya berfungsi sebagai alat digital untuk mempercepat proses administrasi, tetapi juga sebagai katalis yang mendorong reformasi pelayanan publik secara menyeluruh. Dengan menggali dimensi-dimensi inovasi yang melekat pada aplikasi ini, penelitian ini memberikan kontribusi bagi pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana teknologi dapat digunakan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital

1.7 Kerangka Berpikir



1.8 Metode Penelitian

Metode ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi untuk tujuan dan tujuan tertentu disebut sebagai metode penelitian. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif. Untuk menggambarkan inovasi dalam pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, penelitian kualitatif adalah metode yang memungkinkan seorang peneliti untuk mempelajari secara menyeluruh program, kejadian, proses, atau aktivitas yang melibatkan satu atau lebih orang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang merupakan metode ilmiah untuk mengumpulkan data atau informasi untuk tujuan dan tujuan tertentu. Penelitian kualitatif adalah teknik penelitian di mana peneliti mempelajari satu atau lebih orang secara menyeluruh tentang program, kejadian, proses, dan aktivitas. Metode penelitian ini dipilih untuk mendiskusikan perubahan dalam layanan online Disdukcapil Kota Pekanbaru

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini diklasifikasikan sebagai penelitian deskriptif. Ini adalah jenis penelitian yang menyelidiki atau memecahkan masalah dengan menggambarkan subjek atau objek yang diteliti, seperti individu, lembaga, masyarakat, dll. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang digunakan untuk menjelaskan layanan online yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru.

1.8.2 Situs Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Sukajadi, Kota Pekanbaru, terutama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada adanya beberapa masalah yang terkait dengan penerapan inovasi dalam pelayanan penerbitan KTP-el yang hilang atau rusak, yang tercermin dari meningkatnya permintaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja layanannya, Disdukcapil Kota Pekanbaru membuat aplikasi LAGU.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini mencakup individu, kelompok, atau fenomena yang menjadi fokus utama dalam studi ini. Dalam penelitian ini, subjeknya terdiri dari Kepala Bidang dan staf yang bertanggung jawab atas inovasi pelayanan secara online di Disdukcapil sebagai pelaksana layanan, serta masyarakat yang menerima dan menjadi target dari pelayanan tersebut.

Subjek penelitian ini diperoleh dari dua sumber. Sumber pertama berasal dari instansi yang menjadi objek penelitian, yaitu Disdukcapil Kota Pekanbaru. Sumber kedua berasal dari masyarakat sebagai pengguna layanan, khususnya mereka yang sudah memiliki pengalaman dalam memanfaatkan layanan tersebut.

Kriteria yang digunakan untuk menentukan narasumber atau subjek penelitian meliputi beberapa hal. Bagi subjek yang berasal dari instansi objek penelitian, narasumber harus memiliki keterkaitan langsung dengan topik atau tujuan penelitian

yang hendak dicapai. Sedangkan bagi penerima layanan, mereka harus memiliki pengalaman menggunakan layanan tersebut serta memiliki kemampuan atau keterampilan yang dibutuhkan untuk memberikan informasi atau data yang relevan dalam penelitian.

1.8.4 Jenis Data

Data dalam penelitian merujuk pada informasi atau fakta yang dikumpulkan, diukur, atau diamati untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Data ini menjadi landasan untuk menarik kesimpulan atau membuat generalisasi dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan data kualitatif, seperti teks, dokumen, atau objek lainnya yang berkaitan dengan inovasi melalui aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) di Disdukcapil Kota Pekanbaru

1.8.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian mengacu pada tempat atau metode pengumpulan data. Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1.8.5.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber aslinya untuk tujuan penelitian dari proses wawancara, observasi, dan kuesioner terhadap responden. Responden dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Konsultan IT Programmer, dan bagi penerima pelayanan yaitu pernah menggunakan layanan aplikasi LAGU

Data primer mempunyai relevansi yang tinggi sehingga kehandalan data dengan pertanyaan penelitian dapat diajukan serta data primer dapat menghasilkan temuan atau penemuan baru sehingga terdapat unsur kebaharuan di dalam setiap penelitian.

1.8.5.2 Data Sekunder

Data yang telah dikumpulkan oleh orang lain sebelumnya dan digunakan kembali oleh peneliti untuk tujuan penelitian mereka disebut data sekunder. Jenis data ini biasanya dipublikasikan dalam bentuk laporan, studi, database, atau sumber informasi lainnya, dan dapat mencakup berbagai jenis data seperti data statistik, data survei, dan data arsip yang terkait dengan subjek penelitian.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik ini dipilih berdasarkan jenis data yang dibutuhkan, tujuan penelitian, karakteristik populasi, dan ketersediaan sumber daya. Dalam pengumpulan data kualitatif survei kualitatif dapat dilakukan dengan menggunakan pertanyaan terbuka untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang pendapat, sikap, atau pengalaman responden serta partisipasi observasional dengan peneliti turut serta dalam aktivitas atau kegiatan yang terkait dengan penelitian untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang pengalaman atau perspektif yang diamati.

1.8.6.1 Wawancara

Wawancara dalam penelitian adalah cara pengumpulan data di mana peneliti dan responden berbicara satu sama lain secara langsung untuk mendapatkan informasi

tentang berbagai topik penelitian. Wawancara dilakukan dengan metode *random sampling* dan dapat dilakukan secara langsung di Disdukcapil Kota Pekanbaru

Wawancara adalah teknik penting dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan data yang kaya dan mendalam. Wawancara juga dapat digunakan untuk mengumpulkan data tentang sikap, keyakinan, atau pengetahuan responden tentang topik penelitian.

1.8.6.2 Observasi

Observasi dalam penelitian adalah proses pengumpulan data dengan mengamati dan mencatat perilaku, kejadian, atau fenomena yang terjadi secara langsung. Observasi dapat dilakukan dalam berbagai konteks, seperti pengamatan di laboratorium, pengamatan di lapangan, atau pengamatan partisipatif di mana peneliti terlibat dalam aktivitas yang diamati. Dalam penelitian ini, pengamatan atau observasi dilakukan di loket LAGU di Disdukcapil Kota Pekanbaru.

1.8.6.3 Dokumentasi

Dalam penelitian, dokumentasi mengacu pada proses atau hasil dari pengumpulan dan penyimpanan informasi tertulis, grafis, atau multimedia yang terkait dengan penelitian. Dokumentasi dapat berupa berbagai jenis dokumen, seperti laporan, catatan, arsip, foto, rekaman video, atau rekaman audio. Tujuan dokumentasi dalam penelitian adalah untuk mendata informasi yang diperlukan sebagai bagian dari proses penelitian, serta untuk memastikan bahwa informasi tersebut valid dan relevan.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Berdasarkan metode penelitian, penelitian ini menggunakan teknik analisa data kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis pendekatan deskriptif dalam penelitian merujuk pada proses analisis data yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan karakteristik atau pola data yang dikumpulkan. Pendekatan deskriptif ini digunakan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang data, tanpa mencoba untuk menguji hipotesis atau membuat inferensi statistik lebih lanjut. Terdapat beberapa tahapan dalam melakukan analisis data antara lain:

a) Reduksi data

Reduksi data dalam penelitian adalah proses mengurangi kompleksitas data dengan cara memilih, fokus, atau mengorganisir data agar lebih mudah dianalisis. Tujuan dari reduksi data adalah untuk menyederhanakan data tanpa kehilangan informasi yang penting, sehingga memungkinkan peneliti untuk fokus pada aspek-aspek yang paling relevan atau signifikan dari data yang dikumpulkan. Pada penelitian ini, peneliti mereduksi dan mengklasifikasikan data berdasarkan hasil dari proses pengumpulan data yang relevan inovasi pelayanan melalui aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

b) Penyajian Data

Dalam penelitian, presentasi data merujuk pada cara atau teknik untuk menyampaikan informasi atau hasil analisis data kepada pembaca atau audiens.

Tujuan presentasi data adalah untuk membuat informasi yang kompleks lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan.

c) Penarikan Kesimpulan (*verification*)

Proses menginterpretasikan data dan hasil analisis untuk membuat kesimpulan atau pernyataan yang menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Tujuan penarikan kesimpulan adalah untuk menjelaskan hasil penelitian dan menghubungkannya dengan tujuan penelitian. Penelitian ini menguji rumusan masalah inovasi dengan menggunakan aplikasi LAGU di Disdukcapil Kota Pekanbaru.

1.8.8 Kualitas Data

Kualitas data dalam penelitian mengacu pada seberapa dapat diandalkan, akurat, relevan, dan sesuai dengan tujuan penelitian. Kualitas data sangat penting karena akan mempengaruhi validitas dan keandalan temuan penelitian serta interpretasi yang dibuat berdasarkan data tersebut. Penelitian inovasi pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi LAGU di Disdukcapil Kota Pekanbaru ini menggunakan model triangulasi sumber untuk menjaga kualitas data penelitian.

1.8.8.1 Triangulasi Sumber

Dalam penelitian, istilah "triangulasi sumber" mengacu pada penggunaan berbagai metode, data, teori, atau sumber informasi untuk mengonfirmasi atau memvalidasi temuan penelitian. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk meningkatkan

validitas dan keandalan hasil penelitian dengan menggabungkan berbagai perspektif atau mengkonfirmasi temuan dari berbagai sumber.