

DIFUSI INOVASI PELAYANAN SEDINO MESTI DADI (SEMEDI)

KABUPATEN SRAGEN

Anis Rizki Fadhilah¹, Retna Hanani², Kismartini³

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Kota Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) service innovation is an easy, cheap and fast population administration service. The SEMEDI innovation was successfully appointed as a national pilot innovation by the Indonesian Ministry of Home Affairs. The SEMEDI innovation at the Sragen Regency Population and Civil Registry Office is diffused and disseminated so that people receive and use services. The spread and adoption of innovation are factors that influence adopters in accepting/rejecting innovation. This study aims to describe and analyze the process of innovation diffusion and the factors that shape the diffusion of SEMEDI service innovations. This study uses a qualitative descriptive research method. Data collection techniques used are interviews, documentation, and document studies. The results of the study show the history of the formation of SEMEDI innovation due to the practice of brokering in administrative services. The innovation diffusion process is analyzed through 4 elements, namely innovation, communication channels, time period, and social system. SEMEDI's innovation has met the characteristics of innovation. Communication channels used in spreading SEMEDI innovations are interpersonal communication and mass media. SEMEDI's innovation goes through 4 stages of innovation decisions, namely the knowledge stage, the decision-making stage, the implementation stage, and the confirmation stage. The types of SEMEDI innovation adopters are innovators (innovators) are heads of departments and heads of departments, early adopters are section heads, the early majority are employees, the late majority are visitors to Disdukcapil Sragen Regency, and groups kolot (laggard) is Calo. SEMEDI's innovation diffusion process is supported by forming factors that support the spread of innovation in a sustainable manner, namely Knowledge of Innovation and Reinvention factors, External Accountability factors, and Organizational Structure factors.

Keywords: *Diffusion, Innovation, Service, SEMEDI.*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah pusat & daerah memiliki keharusan dalam menerapkan inovasi sebagai bentuk pelaksanaan desentralisasi yang bertujuan memberikan kesejahteraan bagi

masyarakat (Tui et al., 2022). Inovasi diciptakan tidak memiliki keharusan penemuan baru dalam pelayanan publik, namun harus memiliki hubungan relevan, tidak berhenti pada konsep dan praktik, dapat berupa hasil peningkatan

¹ Departemen Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro

² Departemen Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro

³ Departemen Administrasi Publik FISIP Universitas Diponegoro

dan kemajuan dari inovasi yang telah ada (Tui et al., 2022).

Inovasi daerah sebagai wujud regenerasi pelaksanaan pemerintahan daerah yang bertujuan meningkatkan performa pengelolaan pemerintahan daerah. Upaya memberikan pelayanan hak administratif. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan kegiatan pendayagunaan, penertiban, dan penataan berkas dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, penyelenggaraan informasi administrasi kependudukan yang hasilnya digunakan dalam pelayanan publik & pembangunan berbagai sektor lainnya.

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

Inovasi SEMEDI sebagai inovasi percepatan penerbitan dokumen

administrasi kependudukan yang diresmikan dan ditunjuk Kementerian Dalam Negeri RI menjadi proyek percontohan nasional. SOP awal pelayanan administrasi kependudukan kisaran 7-14 hari kerja, dipangkas hanya menjadi 1 hari kerja. Dengan berkas persyaratan dan data pendukung benar dan lengkap tanpa mengurangi keabsahan hukum dan keakuratan, dan kerahasiaan data dari produk yang dihasilkan sesuai dengan standar operasional pelayanan yang telah ditetapkan (Ivan, 2017).

Inovasi SEMEDI berhasil mendapatkan TOP 20 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Provinsi Jawa Tengah tahun 2020 (Wardoyo, 2019). Berikut penghargaan inovasi yang diperoleh Disdukcapil Kabupaten Sragen:

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

Penghargaan	Inovasi	Sebagai
Penghargaan dari Gubernur Jawa Tengah	Pelayanan SEMEDI (Sedino Mesti Dadi/ Sehari Mesti Jadi)	Top 20 Inovasi Publik Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019
Penghargaan Dari Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia	Dukcapil Mengabdi Diberikan Kepada Ir. Haryanto Wahyu Lwiyanto, MM.	Atas Dukungan Dan Peran Aktif Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Bidang Administrasi Kependudukan Tahun 2019
Penghargaan dari Indonesia Smartnation 4th award	“PANDU (Pelayanan Administrasi Kependudukan) Berbasis Online, SI ANTON (Sistem Antrian Online), Program PELANDUK (Pelayanan Antar Jemput Dokumen Adminduk)	Smart Governance 2020
Penghargaan Dari Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia	Penghargaan kepada Ir. Haryanto Wahyu Lwiyanto, MM. (Mantan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen) “Atas Pemikiran Dan Karyan Luar Biasa Yang Menginspirasi Kebijakan Dan Program Administrasi Kependudukan Di Tingkat Nasional”	DUKCAPIL CERDAS 2023

Sumber: (Disdukcapil Kabupaten Sragen, 2022) telah diolah kembali

Inovasi pelayanan SEMEDI memiliki mekanisme pelaksanaan dan penerapan antara lain: 1) masyarakat datang ke Disdukcapil mengambil nomor antrian; 2) petugas memanggil pemohon memberikan persyaratan yang benar dan lengkap untuk diverifikasi oleh petugas verifikasi I dan petugas verifikasi II; 3) operator menerima data masuk kemudian diterbitkan dalam bentuk dokumen; 4) dokumen jadi diserahkan ke petugas pengambilan dokumen & pemohon menerima

dokumen. Dokumen yang telah diterbitkan dapat digunakan dan dipertanggungjawabkan, dan memiliki manajemen arsip yang tertata secara runtut dan terstruktur sehingga praktis dan cepat saat dicari dan ditemukan kembali (Warta Bengawans News, 2015).

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

Unsur Pelayanan	IKM/Unsur Pelayanan		
	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
Persyaratan Pelayanan	78,25	81,00	84,25
Prosedur Pelayanan	79,75	81,75	80,25
Waktu Pelayanan	78,25	79,75	79,75
Biaya/Tarif	98,50	98,75	98,00
Produk Layanan	80,00	81,50	82,75
Kompetensi Pelaksana	80,75	85,25	85,00
Kompetensi Pelaksanaan	81,25	80,25	79,25
Sarana Dan Prasarana	83,75	81,50	82,00
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	87,25	87,75	90,25

Sumber: (Disdukcapil Kabupaten Sragen, 2022) telah diolah kembali

Pelayanan SEMEDI juga memiliki dampak terhadap kualitas pelayanan yang semakin baik dan optimal. Dilihat dalam tabel indeks kepuasan masyarakat (IKM) unsur pelayanan Biaya/Tarif selalu mendapatkan nilai tertinggi pada tahun 2020-2022.

Inovasi SEMEDI yang berjalan hingga tahun 2023 terdiri dari; PANDU ONLINE (Pelayanan Kependudukan Terpadu Online) tahun 2017, TERPANA DOA (Tertib Penyimpanan Dokumen

Akta) tahun 2017, SI ANTON (Sistem Antrian Online) tahun 2020, PELANDUK POS (Pelayanan Antar Jemput Dokumen Adminduk Melalui Pos) tahun 2020, dan Pelita (Pelaporan Kematian Langsung Terbit Akta) tahun 2021 (Disdukcapil Kabupaten Sragen, 2022).

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

Peneliti memilih teori difusi inovasi menurut Everett M. Rogers yang dijelaskan dalam bukunya yang berjudul *Diffusion of Innovation* (2003) Difusi didefinisikan sebagai cara menyampaikan inovasi dari masa ke masa dengan saluran tertentu (Ulfatiyana & Herman, 2021).

Sistem sosial dapat mengalami perubahan perilaku sebagai akibat dari adanya difusi inovasi yakni perubahan sikap, pengetahuan, tindakan, ataupun

keterampilan yang berhubungan dengan inovasi. Dalam proses difusi inovasi menyertakan 4 unsur antara lain inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, serta sistem sosial (Sumardjo et al., 2019).

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

B. Rumusan Masalah

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

C. Kerangka Teori

1. Administrasi Publik

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

2. Manajemen Publik

Dimensi manajemen bertepatan dengan bagaimana menerapkan prinsip manajemen untuk mengimplementasikan kebijakan publik. Manajemen publik diartikan sebagai studi interaksi intensif antarsatu atau lebih disiplin dan susunan dari fungsi-fungsi

manajemen antara lain *planning*, *organizing*, dan *controlling* (Pasolong, 2017).

3. Pelayanan Publik

Yeremias Keban menguraikan pelayanan publik adalah kegiatan pemerintah menyediakan jasa dan barang untuk masyarakat dalam rangka tanggung jawabnya pada masyarakat (Keban, 2014).

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

4. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi menghadirkan pandangan baru, jasa & barang baru, pelayanan baru, serta ide baru. Albury menjelaskan bahwa inovasi adalah *new ideas that work*. Inovasi dimaknai sesuatu yang luas yang berwujud ataupun sesuatu yang tidak berwujud (*intangible*) (Suwarno, 2008).

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

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

5. Difusi Inovasi

Komunikasi inovasi menjadi kebutuhan bagi manusia, mulai dari perubahan dan perkembangan perilaku dalam menghadapi dan beradaptasi dalam kehidupan manusia. Tujuan komunikasi inovasi terjadinya perubahan perilaku mengarah pada kualitas hidup yang lebih baik. Hasil dari komunikasi inovasi adalah terjadinya adopsi atau

difusi inovasi. Difusi inovasi adalah deskripsi dari meluas dan menyebar dalam sistem sosial sebagai dampak terjadinya komunikasi inovasi (Sumardjo et al., 2019).

Teori *Diffusion of Innovations* diperkenalkan oleh Everett M. Rogers pada tahun 1964. Teori difusi menyebutkan bagaimana, mengapa, serta seberapa cepat pandangan baru dan teknologi menyebar melewati beragam budaya. Difusi merupakan proses perubahan yang dapat terjadi pada struktur dan fungsi sosial di masyarakat atau sistem sosial.

Difusi inovasi secara teoritis menjadi pendukung aktor mengambil keputusan dalam melaksanakan inovasi. Menyatukan pengaruh saling mengumbangkan mulai tingkat individu, kelompok, sistem yang memangkas keraguan dan memberikan perubahan kepada organisasi (Berger & Rollof, 2015).

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

1. **Inovasi** (inspirasi, gagasan, atau produk baru) yang dinilai baru oleh individu. Inovasi memiliki karakteristik yang berpengaruh pada adopter dalam menerima inovasi yaitu relative advantage (keuntungan relatif), compatibility (kesesuaian), complexity (kerumitan), triability (kemungkinan dicoba), dan observability (kemudahan untuk diamati).
2. **Saluran komunikasi** merupakan cara dalam mengekspresikan pesan-pesan inovasi berasal dari sumber kepada penerima.
3. **Jangka waktu** adalah proses keputusan inovasi mulai dari seseorang mempelajari inovasi sampai memutuskan untuk menolak atau menerima. Pengguna (adopter) memiliki jangka waktu yang berbeda dalam mengadopsi sebuah inovasi. Dalam hal ini jangka waktu dapat dilihat dari waktu yang digunakan dalam proses pembuatan inovasi. Individu melewati berbagai tahapan dalam proses pengambilan keputusan inovasi antara lain:
 - 1) Tahap pengetahuan yaitu individu sadar pentingnya inovasi dan bagaimana inovasi berfungsi, mulai mengenal inovasi, dan tertarik mencari informasi mengenai inovasi.
 - 2) Tahap pengambilan keputusan yaitu individu memutuskan menerima atau menolak inovasi. Adopsi kemungkinan terjadi yakni adopsi berlanjut dan adopsi tidak berlanjut. Pada tahap pengambilan keputusan ini kedudukan agen perubahan sangat penting, karena mendukung dan mendemonstrasikan proses inovasi kepada sistem sosial.
 - 3) Tahap implementasi yaitu individu mulai melaksanakan apa yang telah diputuskan. Inovasi yang diterapkan menjadi jawaban dari masalah kebutuhan yang dihadapi organisasi. Pada penerapan, dilihat apakah terjadi permasalahan secara teknis. Agen perubahan berperan dalam memberikan bantuan teknis dan operasional.
 - 4) Tahap konfirmasi yaitu individu melakukan konfirmasi

atau penegasan dari keputusannya, namun tidak menutup kemungkinan individu untuk mengubah keputusannya untuk menolak atau menerima inovasi setelah melakukan evaluasi (Prabowo et al., 2022).

4. **Sistem sosial** merupakan kumpulan sub sistem yang terikat dalam kerjasama yang berbeda secara fungsional untuk mengatasi masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama. Proses difusi terjadi dalam suatu sistem sosial. Rogers membagi anggota sistem sosial ke dalam kelompok-kelompok adopter (penerima inovasi) sesuai dengan tingkat kecepatan atau keinovatifannya dalam menerima inovasi (Sumardjo et al., 2019).

- a. Inovator (innovator) adalah orang yang sering melakukan percobaan dan berani dalam mengambil resiko.
- b. Pengguna awal atau pengadopsi dini (early adopter) yaitu orang-orang yang berpengaruh, tempat bagi lingkungannya memperoleh

informasi, dan orang yang lebih maju dibandingkan dengan orang-orang di sekitarnya.

- c. Mayoritas awal (early majority) adalah pengadopsi yang berhati-hati, menerima suatu inovasi selangkah lebih dahulu dari orang lain, dan sering berinteraksi dengan sistem sosial namun bukan pemimpin utama.
- d. Mayoritas akhir (late majority) adalah orang yang ragu-ragu, alasan mengadopsi adalah kepentingan ekonomi atau meningkatnya jaringan kerja.
- e. Golongan kolot (laggard) adalah masyarakat yang bersifat tradisional atau kolot dan lapisan terakhir dalam menerima inovasi (Suciati, 2017).

6. Faktor-Faktor Difusi Inovasi

Rogers menjelaskan faktor secara alami/aturan yang membentuk proses difusi inovasi: faktor *knowledge of innovation and reinvention* adalah seberapa sadar organisasi terhadap sebuah inovasi. Faktor pengetahuan ini dipengaruhi karakteristik pegawai-pegawai dalam organisasi. Faktor

external accountability yaitu seberapa jauh organisasi bertanggung jawab dengan lingkungannya dan strategi organisasi dalam keberlanjutan inovasi. Faktor *organizational structure* yaitu struktur organisasi yang terdiri dari subsistem-subsistem (Ananda & Amirudin, 2017).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode ini dipilih karena menampilkan data faktual, akurat, dan sistematis dari fakta-fakta yang ada di lapangan. Penelitian bersumber dari 2 data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui proses wawancara dengan informan kunci dan informan pendukung. Data sekunder diperoleh dari berbagai literatur antara lain buku, hasil penelitian, dokumen resmi, dan bentuk laporan.

Teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan studi dokumen. Informan atau subjek penelitian dipilih melalui purposive, dipilih karena teknik ini dapat mengambil informan berdasarkan pertimbangan tertentu diantara banyaknya informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Proses Difusi Inovasi Pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen

Menurut Everet Rogers difusi inovasi yaitu proses sosial mengenai komunikasi informasi dari gagasan baru yang dipandang secara subjektif. Difusi inovasi mempunyai beberapa ciri yang bisa mempengaruhi tingkat adopsi dari individu dan kelompok sosial tertentu, karena tujuan awal difusi inovasi ialah diadopsinya gagasan atau ilmu pengetahuan oleh seorang individu atau kelompok. Difusi mementingkan bentuk komunikasi dalam menyebarkan ide-ide baru. Rogers berpendapat bahwa ada 4 (empat) elemen pokok dalam melengkapi teori difusi inovasi antara lain; inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial.

1. Inovasi

Inovasi hadir sebagai jawaban dari permasalahan organisasi sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Disdukcapil Kabupaten Sragen melakukan pengembangan inovasi SEMEDI hingga saat ini. Cepat

atau lambatnya inovasi diterima oleh sistem sosial tergantung dengan karakteristik inovasi yaitu keunggulan relatif, kompatibilitas, kerumitan, kemampuan uji coba, dan kemampuan untuk diamati. Hasil temuan dan analisis penelitian yakni keuntungan masyarakat dari pengguna inovasi SEMEDI: (1) masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan Sehari Pasti Jadi lebih hemat dari sisi tenaga dan biaya. (2) Masyarakat dapat segera menggunakan dokumen administrasi kependudukan setelah selesai diproses.

Disdukcapil Kabupaten Sragen memperoleh keuntungan dari inovasi SEMEDI: (1) pelayanan menjadi tertib administrasi, pelayanan lebih mudah, cepat, dan akurat. Artinya pelayanan SEMEDI berjalan secara efisien. (2) Pegawai tidak memiliki pekerjaan yang tertunda karena pekerjaan sudah diselesaikan pada hari itu juga. Inovasi memiliki sifat kesesuaian dilihat dari kesesuaian anggaran sebelum dan sesudah adanya inovasi dan kesesuaian inovasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kesesuaian anggaran yakni belum dilakukan pengukuran terkait perubahan anggaran sebelum dan setelah terbentuknya inovasi SEMEDI.

Inovasi SEMEDI dalam sesuai dengan kebutuhan masyarakat, jika masyarakat membawa dokumen secara lengkap dan benar. Inovasi SEMEDI dalam penerapannya mudah dipahami dan digunakan oleh penerima inovasi, yakni pegawai memerlukan waktu dalam memahami inovasi SEMEDI. Inovasi mudah untuk dipahami oleh penerima, sebelumnya inovasi tersebut sudah melewati tahap uji coba. Uji coba inovasi SEMEDI dilaksanakan selama 3 bulan pada tahun 2014 dan pada tanggal 15 Januari 2015 dilakukan launching inovasi SEMEDI yang bertempat di Disdukcapil Kabupaten Sragen oleh Bupati Sragen Agus Fachur Rahman, S.H., M.H.

Inovasi telah diterapkan terlihat mudah atau tidaknya diamati yaitu dari manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Inovasi SEMEDI dapat dirasakan mudah yaitu persyaratan tidak ada yang sulit, akurat adalah dokumen yang masuk secara langsung terverifikasi oleh petugas, sedangkan cepat adalah berkas dikerjakan satu hari jadi, setelah dokumen terverifikasi dan tervalidasi. Inovasi SEMEDI dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat, sehingga secara tidak langsung

masyarakat memperkenalkan kepada masyarakat lainnya.

2. Saluran Komunikasi

Inovasi akan menyebar kepada masyarakat sebagai pengguna layanan melewati saluran komunikasi yang digunakan. Masa pembentukan inovasi SEMEDI menggunakan komunikasi internal guna melihat sumber daya manusia dan perangkat yang dimiliki Disdukcapil Kabupaten Sragen untuk melakukan pelayanan SEMEDI.

Disdukcapil Kabupaten Sragen melakukan komunikasi interpersonal yaitu setelah terbentuknya inovasi SEMEDI. Komunikasi interpersonal dilakukan dengan *stakeholder* dari kecamatan dan kelurahan.

Disdukcapil Kabupaten Sragen melakukan komunikasi tingkat tinggi yakni dengan Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri RI. Keberhasilan inovasi SEMEDI dituangkan ke dalam regulasi yaitu Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

Model komunikasi Disdukcapil Kabupaten Sragen dalam menyebarkan inovasi SEMEDI adalah pendekatan

secara interpersonal. Komunikasi interpersonal yaitu komunikasi antar kepala bidang dan kepala seksi, dilanjutkan komunikasi ke bawah dengan pegawai pelayanan.

Model komunikasi didukung dengan cara membangun komunikasi antar pegawai. Cara membangun komunikasi antar pegawai yaitu menjaga kekompakan tim dan menjalankan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan masing-masing bidang.

Disdukcapil Kabupaten Sragen dalam mendukung penyebaran inovasi SEMEDI dengan membangun saluran komunikasi media massa. Media massa yang digunakan Disdukcapil Kabupaten Sragen adalah media cetak Joglo Semar, Solo Pos, dan Suara Merdeka. Media cetak lainnya baliho, spanduk, dan brosur. Baliho dan spanduk dipasang di sudut-sudut kota dan brosur-brosur untuk dibagikan kepada masyarakat dan di sosialisasikan di kecamatan dan kelurahan. Media elektronik yaitu Radio Buana Asri Sragen dan media sosial yaitu Website, Instagram, dan Facebook. Media massa ini berhasil menarik partisipasi dan antusiasme dari masyarakat Sragen yang sangat luar biasa.

3. Jangka Waktu

Adopter sebagai penerima inovasi memiliki perbedaan waktu dalam mengadopsi sebuah inovasi. Inovasi SEMEDI melewati 4 tahap keputusan inovasi, antara lain: tahap pengetahuan, tahap pengambilan keputusan, tahap implementasi, dan tahap konfirmasi.

Tahap pertama, tahap pengetahuan inovator berusaha mencari solusi dari permasalahan di lapangan. Melakukan diskusi dengan sekretaris dinas dan kepala masing-masing bidang, sehingga terbentuklah ide pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI). Disdukcapil Kabupaten Sragen melakukan perlawanan arus dari praktik calo dan berhasil membentuk inovasi SEMEDI yang menjadi inovasi pelopor di Disdukcapil Kabupaten Sragen.

Tahap kedua, tahap pengambilan keputusan artinya individu dapat menerima atau menolak inovasi. Pegawai membutuhkan waktu yakni 2-3 hari dalam menerima dan beradaptasi dengan pelayanan SEMEDI. Inovasi SEMEDI sebagai lompatan karena percepatan pelayanan awalnya 14 hari menjadi 1 hari jadi.

Tahap ketiga yaitu tahap implementasi, inovasi SEMEDI berjalan hingga sekarang. Pelayanan adminduk

bertempat di Disdukcapil dan MPP Kabupaten Sragen. Kepala seksi ikut terjun dalam proses implementasi pelayanan yaitu berperan dalam pengawalan dan pengawasan pelayanan. Kepala seksi berperan dalam pengawasan pelayanan yaitu melakukan verifikasi pengajuan dokumen yang dilakukan setiap hari pelayanan. Peran pengawalan kepala seksi diwujudkan dalam kegiatan bimtek (bimbingan teknis) atau pelatihan.

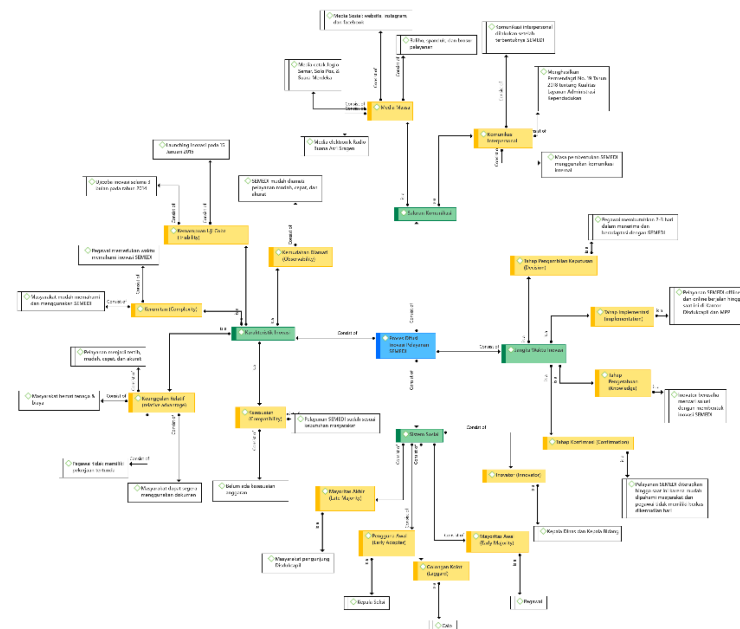
Tahap konfirmasi yakni individu melakukan penegasan atas keputusannya terhadap inovasi. Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Sragen berjalan mudah, karena persyaratan tidak sulit untuk disiapkan oleh masyarakat. Pelayanan SEMEDI diterapkan setiap harinya dan memudahkan Disdukcapil Kabupaten Sragen karena pegawai tidak memiliki tanggungan berkas dikemudian hari.

4. Sistem Sosial

Individu dan kelompok masyarakat dalam menerima (mengadopsi) inovasi ada yang langsung mengadopsi, namun beberapa individu lainnya membutuhkan waktu untuk menerima inovasi. Adopter dalam proses inovasi SEMEDI dapat diidentifikasi sebagai berikut: (1) inovator (innovator) adalah Kepala

Dinas dan Kepala Bidang. Karena pembentukan inovasi SEMEDI tidak memiliki tim khusus didalamnya namun melibatkan semua kepala bidang. Pelaksanaan tugas sudah sesuai dengan tugas dan fungsi dari masing-masing bidang. (2) Pengguna awal (early adopter) adalah Kepala Seksi (KaSi). Kepala seksi terdiri dari bidang pelayanan pendaftaran penduduk, bidang pelayanan pencatatan sipil, bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan bidang pemanfaatan data inovasi pelayanan. (3) Mayoritas awal (early majority) adalah Pegawai. Pegawai yang berinteraksi langsung dan memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu menerapkan ke hati-hatian untuk meminimalisir kesalahan dalam proses layanan. Sosialisasi kepada pegawai di Disdukcapil Kabupaten Sragen untuk menyamakan persepsi antara inovator dan pegawai sebagai pelaksana pelayanan. (4) Mayoritas akhir (late majority) adalah masyarakat pengunjung Disdukcapil Kabupaten Sragen. Masyarakat yang memilih mengurusnya sendiri ke Disdukcapil Kabupaten Sragen dengan merasakan pelayanan SEMEDI secara langsung, masyarakat baru merasa yakin bahwa pelayanan

SEMEDI berjalan secara mudah dan cepat. Masyarakat bersedia menerima dan mencoba inovasi SEMEDI setelah menunggu hingga kebanyakan orang telah mencoba inovasi SEMEDI. (5) Golongan kolot (laggard) adalah calo. Penolakan dari calo terjadi karena pendapatan calo berkurang setelah adanya inovasi SEMEDI. Permintaan berkas dari masyarakat melalui calo berkurang karena masyarakat dapat mengakses pelayanan adminduk secara mudah dan cepat di Disdukcapil Kabupaten Sragen.



Gambar 3.1 Proses Difusi Inovasi Pelayanan SEMEDI di Disdukcapil Kab. Sragen

Sumber: data diolah peneliti menggunakan *software* ATLAS.ti

Berdasarkan hasil analisis penelitian, proses difusi inovasi pelayanan Sedino

Mesti Dadi (SEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen mencakup unsur-unsur inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial berjalan baik dan optimal.

2. Faktor-Faktor Pembentuk Proses Difusi Inovasi Pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen

Difusi inovasi dalam penyebaran inovasi terjadi sangat kompleks yakni memerlukan jaringan koordinasi dan kolaborasi yang lancar (Prabowo et al., 2022). Faktor-faktor pembentuk dalam difusi inovasi mendukung penyebaran inovasi secara berkelanjutan dibahas berdasarkan teori Rogers yakni faktor *knowledge of innovation and reinvention*, faktor *external accountability*, dan faktor *organizational structure* (Ananda & Amirudin, 2017).

a. Faktor *Knowlegde Of Innovation and Reinvention*

Faktor *knowlegde of innovation and reinvention* dalam proses pengembangan difusi inovasi mencakup kualitas, ketersediaan sumber daya pegawai, dan peran pegawai dalam difusi inovasi. Ketersediaan SDM di Disdukcapil

Kabupaten Sragen belum memadai, dilihat dari beberapa aspek, antara lain (1) secara amjad (ideal) jumlah pegawai secara keseluruhan adalah 106 pegawai. Sedangkan, ketersediaan pegawai di Disdukcapil Kabupaten Sragen yaitu 26 ASN dan 26 pegawai (tenaga harian lepas) THL yang melayani 300 masyarakat setiap harinya. Kuantitas SDM belum cukup memadai ini tidak menjadi penghambat Disdukcapil Kabupaten Sragen untuk terus memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. (2) Kekurangan jumlah pegawai terjadi ketika pegawai melaksanakan tugas diluar atau jemput bola. Sehingga harus ada pegawai yang bertugas menggantikan pegawai yang sedang tugas di luar atau jemput bola.

Kualitas sumber daya pegawai di Disdukcapil Kabupaten Sragen cukup memadai, dapat dilihat dari sisi pendidikan pegawai yaitu saling melengkapi dan menguatkan satu sama lain. Untuk menunjang kualitas dan keahlian pegawai, Disdukcapil Kabupaten Sragen memberikan bimbingan teknis bagi pegawai paling tidak satu kali dalam tahun sekali.

Pelayanan dinilai belum masuk ke dalam pelayanan yang *advance*. Karena dari setiap pegawai advance di satu sisi

atau terampil di satu sisi, namun belum tentu terampil di sisi yang lain. Disdukcapil Kabupaten Sragen masih mengalami kendala dari aspek komunikasi dengan pegawai. Kepala Dinas merasa kesulitan dalam mencari waktu dengan pegawai untuk melakukan komunikasi dalam forum.

Peranan pegawai dalam mendukung pengembangan difusi inovasi SEMEDI di Disdukcapil Kabupaten Sragen. Peranan pegawai didasarkan pada jabatan dan keahlian masing-masing bidang. Kepala Dinas berperan dalam membentuk standar pelayanan sebagai dasar fundamental. Kepala Sub Bidang Inovasi berperan dalam mempersiapkan koordinasi, mempersiapkan bahan perencanaan dan perumusan kebijakan teknis Kerjasama adminduk, melaksanakan kebijakan teknis inovasi. Staff Sub Bidang Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan berperan memegang media sosial di Disdukcapil Kabupaten Sragen.

b. Faktor *External Accountability*

Faktor *external accountability* seberapa jauh organisasi bertanggung jawab dengan lingkungannya dan strategi organisasi dalam keberlanjutan inovasi. Disdukcapil Kabupaten Sragen dalam proses difusi inovasi SEMEDI

menyikapi kekeliruan atau permasalahan pelayanan dengan memberikan fasilitas pengaduan di masing-masing bidang dan menyediakan layanan saran dan masukan melalui Kotak Saran, WhatsApp Call Center, Twitter, Instagram, dan Facebook.

Strategi dari keberlanjutan inovasi SEMEDI antara lain; (1) melakukan sesi diskusi sebagai forum informal membahas permasalahan-permasalahan dalam pelayanan adminduk. Disdukcapil Kabupaten Sragen berusaha memecahkan permasalahan dengan berdiskusi untuk mendapatkan solusi terbaik, (2) melakukan pengembangan inovasi yaitu bekerjasama dengan RSU Sragen, sehingga tahun 2015 tercipta inovasi Bayi Lahir Ber Akta (BARATA) dan inovasi Pasien Wafat Ber Akta (PAWARTA), (3) pelayanan SEMEDI sekarang juga bertempat di MPP masih terus berjalan dan mendorong pelayanan online, (4) menjalankan pelayanan SEMEDI diselesaikan dalam 1x24 jam sesuai dengan regulasi dan menjadi komitmen pegawai.

c. Faktor *Organizational Structure*

Faktor *organizational structure* berkaitan dengan kewenangan dalam membuat keputusan dan proses pelaksanaan pekerjaan dalam organisasi.

brosur. Media elektronik melalui Radio Buana Asri Sragen, situs web, instagram, dan facebook. Keberhasilan inovasi SEMEDI dituangkan ke dalam regulasi yaitu Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

Inovasi SEMEDI berhasil melewati 4 tahap keputusan inovasi yaitu tahap pengetahuan, tahap pengambilan keputusan, tahap implementasi, dan tahap konfirmasi. Adopter dalam proses inovasi SEMEDI yaitu inovator (innovator) adalah kepala dinas dan kepala bidang, pengguna awal (early adopter) adalah kepala seksi (kasi), mayoritas Awal (early majority) adalah pegawai, mayoritas akhir (late majority) adalah masyarakat pengunjung Disdukcapil Kabupaten Sragen, dan golongan kolot (laggard) adalah calo.

Proses difusi inovasi pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen berjalan baik dengan dibentuk oleh faktor-faktor yang mendukung penyebaran inovasi SEMEDI secara berkelanjutan. Faktor *knowlegde of innovation and reinvention* berhasil membentuk difusi inovasi SEMEDI mencakup kualitas, ketersediaan sumber daya pegawai, dan

peran pegawai dalam inovasi. Faktor *external accountability* mendukung dari aspek pertanggungjawaban Disdukcapil Kabupaten Sragen dalam kekeliruan/permasalahan pelayanan adminduk dengan menyediakan fasilitas pengaduan, layanan saran, dan masukan. Strategi keberlanjutan inovasi SEMEDI dilaksanakan dengan melakukan sesi diskusi informal membahas permasalahan pelayanan adminduk, bekerjasama dengan stakeholder seperti RSU Sragen, dan mendorong pelayanan online. Faktor *organizational structure* membentuk difusi inovasi SEMEDI dilihat dari struktur organisasi fungsional dan karakter pegawai yang kompeten, mau belajar, dan komitmen. Namun, masih terdapat kendala dalam pelayanan SEMEDI yakni komunikasi secara struktural dan struktur organisasi secara hierarki yang belum optimal.

SARAN

Menurut hasil analisis yang telah dijelaskan di atas dan guna mendukung keberlanjutan proses difusi inovasi pelayanan SEMEDI di Disdukcapil Kabupaten Sragen, maka peneliti memberikan saran kepada Disdukcapil Kabupaten Sragen antara lain:

1. Disdukcapil Kabupaten Sragen dapat melakukan peningkatan pengelolaan komunikasi secara aktif dengan seluruh pegawai yang dilakukan secara berkala. Pengelolaan komunikasi dapat diwujudkan dengan diskusi informal guna memudahkan koordinasi antar bidang, meningkatkan penyebaran informasi, serta meningkatkan kerjasama antar bidang dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.
2. Melakukan evaluasi secara berkala di masing-masing bidang berdasarkan pencapaian kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.
3. Mencegah praktik calo dari dalam dan luar organisasi dengan mengoptimalkan pelayanan SEMEDI yakni memberikan penguatan peran dan optimalisasi peran pengawas internal organisasi.
4. Meningkatkan keahlian, keterampilan, dan kualitas SDM dengan memfasilitasi pelatihan kepada pegawai. Pelatihan dapat berupa pelatihan adaptasi teknologi, *technical skill* (keterampilan teknik), *coaching* dan mentoring. Pelatihan

ini bertujuan agar pegawai memiliki kemampuan advance, berkontribusi maksimal dalam pencapaian target kinerja organisasi, dan mampu dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang timbul dalam masing-masing bidang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, R., & Amirudin. (2017). *Inovasi Pendidikan Melejitkan Potensi Teknologi dan Inovasi Pendidikan*. Widya Pustaka.
- Berger, C. R., & Rollof, M. E. (2015). *Handbook Ilmu Komunikasi*. Nusa Media.
- Disdukcapil Kabupaten Sragen. (2022). *DAFTAR INOVASI DISDUKCAPIL KABUPATEN SRAGEN*.
- Florence, S. (2014). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK (Studi tentang Surabaya Intelligent Transport System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kota Surabaya)*. 1–8.
- Ivan. (2017). *Program Semedi Diadopsi Nasional*. Krjogja.Com. <https://www.krjogja.com/berita-lokal/read/335445/program-semidi-diadopsi-nasional>
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: konsep, teori dan isu*. Gaya Media.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik (Cet 8)*. ALFABETA.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik* (Y. P. Santoso &

- N. N. Muliawati (eds.). PT. REMAJA ROSDAKARYA.
- Putri, G. E., & Sidiq Setyawan. (2017). DIFUSI INOVASI PROGRAM PAJAK E-FILING (Studi Deskriptif Kualitatif Dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi Program Pajak e-filing Kantor Radio Republik Indonesia di Surakarta). 87(1,2), 149–200.
- Raharjo, M. M., & Icut. (2021). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK* (Tarmizi (ed.)). PT Bumi Aksara.
- Sumardjo, Hubeis, R. A. V. S., Bintarti, A., Sedyaningsih, S., Rahman, A. S., & Rusli, Y. (2019). *Komunikasi Inovasi* (3rd ed.). Universitas Terbuka.
<https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/SKOM431603-M1.pdf>
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik* (1st ed.). STIA LAN Press.
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254–263.
<https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.338>
- Wardoyo, P. (2019). *Inovasi Semedi Dispendukcatpil Sragen Tembus 20 Besar Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik se-Jawa Tengah*. JOGLOSEMARNEWS.COM.
<https://joglosemarnews.com/2019/08/inovasi-semеди-dispendukcatpil-sragen-tembus-20-besar-kompetisi-inovasi-pelayanan-publik-se-jawa-tengah/>
- Wibowo, I. T. (2019). Proses Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti): Studi Kasus Pada Ditjen Perbendaharaan Di D.I. Yogyakarta Tahun 2018. *Indonesian Treasury Review*, 4(4), 323–337.
- Ulfatiana, M., & Herman, P. (2021). Difusi Inovasi Pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) di Kota Madiun. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2).
<https://doi.org/10.31506/jap.v11i2.9323>