INOVASI PELAYANAN KIA SECARA *ONLINE* MELALUI APLIKASI SI D'NOK DI DISPENDUKCAPIL KOTA SEMARANG

Irfan Rachmat, Dewi Rostyaningsih, Hesti Lestari

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

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

ABSTRAK

Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan instrumen identitas diri anak yang berusia dibawah 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Penelitian ini bertujuan menganalisis inovasi pelayanan KIA melalui SI D'nOK serta faktor pendukung dan penghambatnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menciptakan sebuah inovasi pelayanan kependudukan yaitu SI D'nOK. Inovasi SI D'nOK melingkupi berbagai jenis pelayanan administrasi kependudukan termasuk KIA. Penelitian ini membahas inovasi pelayanan KIA melalui SI D'nOK secara *online* menggunakan teori atribut inovasi untuk menganalisis fenomena penelitian serta faktor pendukung dan penghambat inovasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan KIA melalui SI D'nOK memiliki keuntungan relative yaitu tidak membutuhkan biaya, mudah dan hemat waktu, memiliki kesesuaian yaitu sesuai dengan pelayanan terdahulu, sesuai dengan nilai, norma dan kebutuhan masyarakat, memiliki kerumitan yaitu dalam hal menunggah persyaratan, memiliki ketercobaan yaitu adanya pengujian inovasi serta sosialisasi kepada masyarakat dan memiliki keterlihatan yaitu adanya mekanisme pelayanan yang mudah serta meningkatnya tingkat kepemilikan KIA di masyarakat Kota Semarang. Inovasi pelayanan KIA melalui SI D'nOK memliki faktor pendukung antara lain adanya keinginan untuk merubah diri, adanya kebebasan untuk berekspresi dan tersedianya sarana dan prasarana. Namun, terdapat faktor penghambat yaitu proses unggah persyaratan yang berbelit serta kurangnya sosialisasi terkait inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Kartu Identitas Anak, SI D'nOK

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kota Semarang adalah Ibukota Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu Kota dengan penduduk terpadat di Provinsi Jawa Tengah. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang, diketahui angka kepadatan penduduknya adalah 4.431,92 jiwa per km persegi dengan jumlah penduduknya sebanyak 1.656.564 jiwa pada tahun 2021. Tingginya jumlah penduduk akan memengaruhi permintaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pemerintah Kota Semarang perlu meningkatkan kebutuhan akan pelayanan publik yang efektif, cepat, dan akurat.

Tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik selalu berkembang dan semakin kompleks. Pemerintah berkewajiban untuk memberikan dan menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat. Berdasarkan Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara baik dalam bentuk barang, jasa dan pelayanan administratif lainnya.

Kondisi pandemi *Covid-19* yang terjadi menyebabkan segala sektor kehidupan mengalami perubahan, tidak terkecuali dalam hal pelayanan publik. Pandemi sangat berpengaruh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Walaupun begitu, pelayanan publik tidak boleh sampai terhenti. Melakukan inovasi dalam pelayanan menjadi terobosan yang dapat dilakukan agar pelayanan publik dapat tetap berjalan.

Inovasi dilakukan sebagai jawaban untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta solusi atas kendala-kendala yang terdapat dalam pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik menyatakan diperlukan pengembangan pelayanan publik dalam hal inovasi dengan tujuan agar kualitas pelayanan publik dapat meningkat baik dari kementerian maupun pemerintah daerah. Pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan secara bersaing, fleksibel dan berkesinambungan.

Kemajuan teknologi saaat ini telah dimanfaatkan diberbagai sektor, tidak terkecuali sektor pelayanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi yang semakin canggih dapat meningkatkan efektivitas,

efisiensi, keterjangkauan, transparansi, ketersediaan, kecepatan dan kemudahan mendapatkan informasi bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang telah memanfaatkan TIK adalah pelayanan administrasi kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Semarang.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu dengan menciptakan Sistem Informasi Dokumen *Online* Kependudukan (SI D'nOK) dari Dispendukcapil Kota Semarang. Aplikasi ini diterbitkan pada tanggal 27 Maret 2020 berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 dan bertujuan mengatasi permasalahan administrasi kependudukan serta mempermudah pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Aplikasi SI D'nOK menawarkan berbagai pelayanan administrasi kependudukan salah satunya adalah Kartu Identitas Anak (KIA). KIA merupakan salah satu pelayanan administrasi kependudukan yang memberikan identitas diri bagi anak yang berlaku secara hukum di Indonesia.

Kebijakan kepemilikan identitas diri di Indonesia diatur dalam ketentuan Pasal 63 ayat 1 Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 terkait administrasi kependudukan. Undang-Undang ini mewajibkan bagi setiap WNI yang berusia 17 tahun keatas wajib memiliki KTP-el sebagai identitas yang legal bagi pemiliknya. Dilain sisi, KTP-el hanya memberikan identitas bagi WNI yang telah berumur 17 tahun keatas, sehingga anak-anak yang masih berumur dibawah 17 tahun tidak dapat membuat KTP-el. Hal ini menyebabkan anak-anak tidak memiliki instrumen identitas diri yang lengkap.

Perwujudan pemberian instumen identitas diri bagi anak dalam upaya pemenuhan hak anak oleh pemerintah adalah dengan melaksanakan program Kartu Identias Anak (KIA). Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak mendefinisikan Kartu Identitas Anak atau KIA merupakan bukti diri anak yang berusia dibawah 17 tahun serta belum menikah yang diterbitkan oleh Dispendukcapil Kabupaten atau Kota. Adapun tujuan penerbitan KIA disebutkan dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak yaitu KIA tujuan untuk mengoptimalkan pendataan, pelayanan serta menjadi usaha dalam pemenuhan hak dan perlindungan hukum bagi warga negara.

SI D'nOK memberikan alternatif metode dalam melakukan permohonan pembuatan KIA, sehingga dapat memberikan

pilihan kepada masyarakat agar lebih mudah dalam mendapatkan KIA. Masyarakat dapat memilih baik secara *online* maupun secara konvensional. Dengan begitu diharapkan tingkat kepemilikan KIA bagi anak dapat segera terpenuhi, mengingat pentingnya instrumen identitas diri yang valid dan berbagai manfaat yang diberikannya. Namun, kenyataannya di lapangan masih jauh dari harapan. Hal ini ditunjukkan dengan rendahnya tingkat kepemilikan KIA di masyarakat Kota Semarang berdasarkan tabel indikator kepemilikan KIA dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Semarang tahun 2021-2026 sebagai berikut:

Tabel 1.1

Indikator Kepemilikan KIA

Uraian Indikator	2018	2019	2020	Predikat Capaian Target Akhir RPJMD
Kepemili-kan KIA	12,9%	37,1%	60,5%	Belum Tercapai

Sumber: RPJMD Kota Semarang 2021-2026

Berdasarkan data dalam tabel tersebut dapat diketahui jumlah kepemilikan KIA pada tahun 2018 sebanyak 12,9%, tahun 2019 sebanyak 37,1% penduduk dan tahun 2020 sebanyak 60,5%. Data tersebut menunjukkan anak-anak yang memiliki KIA masih tergolong rendah dan belum mencapai target yakni sebnayak 71% dari total penduduk. Oleh sebab itu, pemerintah perlu memberikan perhatian lebih terhadap kinerja kepemilikan KIA dalam rangka usaha memberikan perlindungan dan pemenuhan hak anak.

Penulis tertarik dan ingin melakukan penelitian secara mendalam terkait karakteristik inovasi penerbitan KIA yang belum mencapai target tingkat kepemilikan KIA setelah adanya inovasi pelayanan melalui aplikasi SI D'nOK yang diciptakan Dispendukcapil Kota Semarang. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana karakteristik inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara *online* melalui aplikasi Sistem Informasi Dokumen *Online* Kependudukan (SI D'nOK) di Dispendukcapil Kota Semarang?.
2. Apa faktor pendukung dan penghambat karakteristik inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara *online* melalui aplikasi Sistem Informasi Dokumen *Online* Kependudukan (SI D'nOK) Di Dispendukcapil Kota Semarang?.

B. KERANGKA TEORI

Administrasi Publik

Chandler & Plano dalam Pasolong (2019:8), menjelaskan terkait administrasi publik adalah mekanisme pengelolaan sumber daya

dan karyawan pemerintah yang dikoordinasikan dan diorganisir sedemikian rupa untuk menyusun, menerapkan, dan mengatur (*manage*) segala pengambilan keputusan dalam kebijakan publik. Chandler & Plano menggambarkan administrasi publik sebagai seni dan ilmu (*art and science*) yang dimaksudkan untuk mengelola urusan-urusan publik serta menjalankan tugas yang terkait.

Paradigma administrasi publik yang dikemukakan Nicholas Henry dalam *e-Journal Social Sciences* (2017) antara lain:

a. Paradigma Dikotomi Administrasi Politik (1900–1926)

Pandangan utama paradigma Dikotomi Administrasi Politik adalah konsep pemisahan politik dan fungsi administrasi negara sebagai strategi untuk mendorong efisiensi dan efektivitas. Woodrow Wilson yang mempelopori paradigma ini menetapkan empat syarat efektifnya administrasi publik, antara lain, (1) pemecahan politik dan administrasi, (2) Analisis perbandingan organisasi politik dan swasta, (3) melakukan praktik dan sikap seperti bisnis terhadap kegiatan sehari-hari untuk menaikkan efisiensi, dan (4) Mengoptimalkan efektivitas pelayanan publik dengan pengelolaan dan training PNS, serta mendorong penilaian berdasarkan pencapaian dan prestasi.

b. Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi (1927–1937)

Paradigma yang berorientasi kemajuan manajemen didukung oleh prinsip-prinsip administrasi melalui peningkatan administrasi publik, bahkan administrasi ke tahap ilmu pengetahuan. Dengan demikian, terdapat kepercayaan bahwa ada prinsip-prinsip ilmu administrasi tertentu yang dapat diandalkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi dan karakteristik ilmiahnya, dapat bekerja dalam lingkungan administrasi apa pun, terlepas dari melihat sektor, budaya, fungsi, lingkungan, misi atau kerangka acuan khusus lembaga. Prinsip-prinsip tersebut yaitu *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting and budgeting*.

c. Paradigma Administrasi Publik Sebagai Ilmu Politik (1950–1970)

Paradigma ini terdapat perbedaan pendapat antara pandangan terkait nilai *free administration* di satu sisi dengan anggapan *value-laden politics* di sisi lain. Di dalam pelaksanannya ternyata pandangan yang kedua yang berjalan, karena itu John Gaus mengemukakan bahwa teori administrasi publik sesungguhnya juga termasuk dalam teori politik. Oleh sebab itu, berdiri paradigma baru yang berpandangan administrasi publik yang merupakan ilmu politik yang membahas tentang birokrasi

negara, tetapi fokusnya menjadi tidak jelas karena asas-asas administrasi memiliki berbagai kekurangan.

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

Paradigma ini mengembangkan prinsip-prinsip manajemen yang sebelumnya secara lebih mendalam dan ilmiah. Paradigma ini berkembang menjadi dua fokus yaitu yang menitikberatkan terhadap pertumbuhan ilmu pemerintahan murni yang didukung oleh psikologi sosial dan yang mengarah pada kebijakan publik. Seluruh fokus yang berkembang diperkirakan dapat diimplementasikan baik di dunia bisnis atau privat serta dalam lingkup administrasi publik.

e. Paradigma Administrasi Publik Sebagai Administrasi Publik (1970 -Sekarang)

Administrasi publik dalam paradigma ini berfokus pada prinsip manajemen, prinsip organisasi dan kebijakan publik, sedangkan lokusnya adalah segala permasalahan dan kepentingan publik.

f. Paradigma *Good Governance* (1990 – sekarang)

Paradigma *Good Governance* berpandangan bahwa orientasi kepada masyarakat adalah perwujudan dari pemerintahan yang baik, dapat disebut juga pemerintah diharuskan memperbarui diri melaksanakan usaha birokrasi yang penerapannya harus berdasar kepada prinsip-prinsip *Good Governance* seperti keikutsertaan, norma hukum, keterlihatan, responsif, berfokus kepada kemufakatan, efektivitas dan efisiensi, dipertanggung jawabkan, berkeadilan, berpandangan strategis, dan menjunjung keterbukaan.

Berdasarkan paradigma-paradigma administrasi publik yang telah dijelaskan, penelitian ini tergolong dalam paradigma ke enam yaitu *good governance*, dimana paradigma tersebut menjelaskan orientasi kepada masyarakat adalah ciri pemerintahan yang baik berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*. Paradigma ini sejalan dengan penelitian ini yaitu inovasi pelayana KIA secara *online* melalui aplikasi Si D'nOK yang bertujuan memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik.

Manajemen Publik

Stoner & Wankel dalam Pasolong (2019:95) mendefinisikan manajemen sebagai rangkaian proses peneglolaan yang terdiri dari *planning, organizing, leadership dan controlling* serta mengelola personel organisasi dan pemanfaatan segala sumber daya organisasi lainnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang sudah dirumuskan.

Manajemen menurut Shafritz dan Russel dalam Pasolong (2019:95) merupakan pemanfaatan seluruh sumber daya termasuk orang dan mesin oleh seseorang yang bertanggung jawab dalam menjalankan organisasi dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi. Definisi ini lebih menekankan kepada orang yang mengelola dan bertanggung jawab dalam menjalankan proses manajemen.

Berdasarkan beberapa definisi manajemen publik yang diuraikan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen publik adalah upaya pengelolaan terhadap aspek-aspek umum organisasi yang dilakukan organisasi pemerintah dalam menjalankan aktivitas-aktivitas pemerintah dengan memanfaatkan sumber daya organisasi yang ada guna mencapai tujuan dan memberikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat.

Manajemen publik memiliki keterkaitan dengan penelitian ini karena inovasi pelayanan KIA melalui SI D'nOK dalam penelitian ini merupakan perubahan atau pembaruan dalam aspek manajemen pelayanan publik. Pembaruan terletak pada sistem pelayanan publik dimana sisetm pelayanan konvensional yang ada saat ini mengalami pembaruan menjadi sistem pelayanan secara *online*. Hal ini tentunya akan memengaruhi manajemen pelayanan yang berlaku di Dispendukcapil Kota Semarang.

Manajemen Pelayanan Publik

Moenir dalam Sumigar (2018:4) mendefinisikan manajemen pelayanan publik sebagai "manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani." Sasaran dan tujuan organisasi akan dapat dicapai dengan adanya manajemen pelayanan publik yang baik.

Menurut Ratmindo dalam Sumigar (2018:4) mendifinisikan manajemen pelayanan sebagai suatu implementasi pemahanan dan kesenian untuk mencapai maksud dan tujuan pelayanan yang baik dan ramah terhadap penerima pelayanan dengan memformulasikan dan menerapkan perencanaan, mengkoordinasikan dan menuntaskan kegiatan-kegitan pelayanan, sehingga interaksi yang harmonis dan kontrol kualitas dengan konsumen dapat terjalin.

Berdasarkan definisi-definisi pelayanan publik diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik dapat dimaknai sebagai salah satu bentuk ilmu dan seni dalam merencanakan, melaksanakan,

mengkoordinasikan, dan menyelesaikan kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan pelayanan.

Inovasi

Menurut Galbraith dan Schon dalam Yanuar (2019:02) menggambarkan inovasi erat kaitannya dengan pemanfaatan kebaruan teknologi dalam suatu produk atau layanan, sehingga meningkatkan kualitas maupun manfaat yang lebih. Inovasi dapat diterapkan dalam berbagai bentuk seperti barang, jasa pelayanan, atau gagasan-gagasan yang baru yang dapat diterima dan bernilai tambah.

Menurut Makmur dan Thahier (2015:09), inovasi diambil dari kata innovation yang berarti perubahan, dengan begitu inovasi dapat dimaknai sebagai suatu perubahan dalam proses, pemikiran atau kegiatan yang belum pernah ada atau diterapkan sebelumnuya yang meliputi masukan (*input*), proses, dan keluaran (*output*) yang diharapkan bermanfaat untuk pekerjaan sehari-hari manusia.

Damanpour dalam Cahyaningrum (2019:104) mengemukakan bahwa suatu inovasi dapat berbentuk barang, jasa maupun ilmu terapan yang baru, rencana, sistem maupun struktur administrasi yang baru bagi organisasi.

Berdasarkan konsep inovasi yang telah dipaparkan diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa inovasi dapat diartikan sebagai suatu kebaruan ide, gagasan maupun praktik baik dalam aspek barang dan jasa, sehingga dapat memberikan manfaat serta mempermudah suatu pekerjaan manusia.

Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah ide atau cara baru maupun hasil mengadopsi gagasan dari organsisai lain dalam jenis pelayanan publik untuk memberikan nilai lebih yang bermanfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Mirnasari (2013:77) mendefinisikan inovasi dalam instansi publik sebagai implementasi dalam usaha memperkenalkan ide atau gagasan baru yang ditandai dengan adanya perubahan yang signifikan, berjalan cukup lama dan berlaku secara umum di masyarakat, sehingga berpengaruh cukup signifikan terhadap tata kelola organisasi dan interaksi organisasi.

Inovasi dibutuhkan seiring perubahan dan perkembangan tuntutan masyarakat dalam menyajikan pelayanan publik yang semakin kompleks. Inovasi bermanfaat untuk menyelesaikan permasalahan lama maupun yang sedang dihadapi saat ini. Inovasi ini

juga menjadi dasar bagi bangsa dan negara untuk menghadapi permasalahan yang selalu berubah. Dengan melakukan inovasi dibidang administrasi publik, suatu bangsa mampu membangun peradabannya secara unggul dan berkelanjutan.

Dari beberapa definisi diatas disimpulkan bahwa inovasi dalam kaitannya dengan pelayanan publik adalah upaya pemerintah baik instansi atau lembaga publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menciptakan ide baru atau mengadopsi pemikiran yang sudah ada dan menerapkannya dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Atribut Inovasi

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori atribut inovasi menurut Roger dalam Melinda et al., (2020:209) untuk menganalisis hasil penelitian. Adapun kriteria-kriteria atribut inovasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Suatu inovasi harus memiliki keuntungan, mutu dan kualitas yang lebih dibandingkan dengan inovasi atau pelayanan yang sudah ada saat ini. Sebuah inovasi senantiasa memberikan poin kebaruan yang menempel dan menjadi karakter yang membedakan antara inovasi tersebut dan kondisi sebelumnya. Kriteria ini dapat dilihat dari nilai ekonomi, manfaat, kepuasan dan komponen penting.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi harus kompatibel atau konsisten dengan kondisi yang digantikannya. Ini bertujuan agar inovasi yang sudah ada sebelumnya tidak langsung dihapus atau dihilangkan. Selain karena memakan biaya yang cukup banyak, namun inovasi lama juga merupakan bagian dari proses konversi menuju inovasi yang baru. Hal itu juga dapat mendorong proses penyesuaian atau adaptasi dan proses transfer informasi pada inovasi dengan cepat. Kriteria ini dapat dilihat dari adanya kesesuaian dengan nilai dan norma yang berlaku di masyarakat, kesesuaian dengan pelayanan sebelumnya, dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Inovasi selalu membawa kebaruan yang melekat didalamnya. Terdapat kemungkinan inovasi mempunyai tingkat kesulitan yang lebih tingga dibandingkan kondisi atau inovasi yang lama. Inovasi pastinya mempunyai mekanisme baru untuk mengatasi tingkat kerumitan tersebut, sehingga hal tersebut umumnya tidak menjadi masalah yang signifikan. Konsep ini menunjukkan bahwa ketika konsumen menyadari manfaat penggunaan produk yang diberikan oleh suatu inovatif, maka tingkat

adopsi produk inovatif akan meningkat. Kriteria ini dapat dilihat dari tingkat kesukaran dalam memahami dan menggunakan inovasi bagi pelaksana pelayanan dan penerima pelayanan dan permasalahan yang dialami pelaksana pelayanan dan penerima pelayanan terkait pelayanan pengurusan KIA melalui aplikasi Si D'nOK.

4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Pengujian inovasi menjadi tolak ukur bahwa inovasi memberikan lebih banyak manfaat dibandingkan inovasi lama sebelumnya. Sebuah produk inovasi harus melewati tahap "uji publik" tahap ini memberikan kesempatan kepada setiap individu atau stackholder untuk menguji keunggulan inovasi. Definisi ini memperlihatkan tingkat penerimaan produk inovasi akan tinggi apabila dalam masa percobaan, pengguna merasakan kemudahan penggunaan produk inovasi yang diberikan. Kriteria ini dapat dilihat dari uji coba terhadap inovasi Si D'nOK sebelum diresmikan kepada masyarakat dan dilihat dari kemudahan dalam memperoleh informasi terkait inovasi

5. *Observability* (Kemudahan Diamati).

Suatu inovasi harus dapat dilihat bagaimana metode kerjanya sehingga dapat menciptakan sesuatu yang lebih bermanfaat dari inovasi sebelumnya. Keterlihatan adalah kemampuan untuk diamati, atau sejauh mana orang lain dapat melihat hasil inovasi tersebut. Konsep ini menunjukkan bahwa semakin mudah pengguna melihat manfaat (benefit) dari produk inovasi yang ditawarkan maka tingkat adopsi produk inovasi tersebut akan semakin tinggi. Kriteria ini dapat dilihat dari cara kerja inovasi Si' DnOK terkait pelayanan pengurusan KIA bagi masyarakat dan dilihat dari tingkat pencapaian KIA setelah diterapkannya inovasi Si D'nOK.

Faktor Penunjang dan Penghambat Inovasi

Terdapat faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan inovasi. Faktor tersebut dibagi menjadi dua yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat.

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung inovasi menurut Everett M. Rogers dalam Djamrut (2015:1478) adalah:

a. Adanya keinginan untuk merubah diri.

Keinginan untuk berubah menjadi lebih baik dari seseorang maupun organisasi dapat menjadi dapat menjadi pendorong untuk melakukan inovasi.

b. Adanya kebebasan berekspresi.

Kebebasan berekspresi merupakan hak setiap orang untuk menyampaikan maupun

menerima pendapat, gagasan atau informasi yang dapat memajukan organisasi.

c. Pemimpin yang bijaksana.

Adanya pemimpin yang bijak dapat mengatur dan mengelola organisasi dengan baik sehingga diharapkan dapat memunculkan ide atau gagasan baru demi mewujudkan tujuan organisasi.

d. Tersedianya sarana dan prasarana.

Sarana dan prasarana dibutuhkan untuk menunjang suatu inovasi. Inovasi tidak dapat berjalan dengan baik apabila sarana dan prasarana tidak terpenuhi.

e. Kondisi lingkungan yang koheren.

Kondisi lingkungan memengaruhi keberjalanan inovasi. Kondisi lingkungan yang mendukung dapat menunjang tingkat keberhasilan inovasi.

2. Faktor Penghambat

Mulgan and Albury dalam Ariyani (2016:158) ada delapan hambatan inovasi pada sektor publik, yaitu sebagai berikut:

a. Kesungkanan untuk menutup program yang gagal;

Maksud dari kesungkanan menutup program yang gagal adalah suatu instansi publik yang tetap melaksanakan suatu program meskipun program tersebut sudah tidak berjalan dengan efektif dan efisien.

b. Terlalu mengandalkan tampilan berperforma tinggi;

Adanya ketergantungan pada high performer artinya suatu inovasi sangat bergantung pada pihak lain sehingga keberjalanan inovasi sangat dipengaruhi pihak ketiga.

c. Ketersediaan teknologi, namun terkendala budaya atau organisasi;

Teknologi, budaya dan tata kelola organisasi merupakan salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan inovasi. Apabila suatu inovasi memiliki teknologi yang dibutuhkan, namun terhambat oleh budaya dan tata kelola organisasi maka hal tersebut dapat menghambat inovasi.

d. Tidak ada penghargaan atau intensif untuk inovasi atau mengadopsi inovasi;

Penghargaan atau insentif berpengaruh terhadap motivasi pegawai. Tidak adanaya sistem penghargaan atau intensif bagi pegawai yang melaksanakan inovasi dapat menjadi faktor penghambat suatu inovasi.

e. Takut mengambil resiko;

Suatu inovasi pasti membawa perubahan didalamnya. Ketidakmampuan organisasi menghadapi resiko perubahan dapat menghambat suatu inovasi dalam instansi tersebut.

f. Kas yang terbatas;

Anggaran atau kas yang terbatas merupakan salah satu faktor penghambat inovasi,

keterbatasan anggaran dapat membatasi organisasi untuk berinovasi.

g. Kendala administratif;

Kendala atau hambatan administratif merupakan salah satu faktor penghambat inovasi. Adanya kendala administratif dapat menghambat suatu inovasi.

h. Budaya menghindari resiko.

Budaya menghindari resiko atau risk aversion merupakan suatu kebiasaan untuk menghadapi resiko. Suatu inovasi pastinya memiliki resiko keberhasilan dan kegagalan didalamnya sehingga banyak pegawai cenderung tidak ingin berurusan dengan resiko.

Selain itu, terdapat faktor lain yang menghambat suatu inovasi yakni kurangnya sosialisasi terhadap inovasi. Kurangnya sosialisasi menyebabkan inovasi tidak diketahui dan digunakan oleh masyarakat sehingga dapat memengaruhi keberhasilan inovasi.

HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

A. Inovasi Pelayanan KIA melalui SI D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Inovasi Pelayanan KIA melalui SI D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang tersebut dapat ditinjau menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Melinda et al., (2020:209) yang terdiri dari *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba) dan *Observability* (Kemudahan Diamati).

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Suatu inovasi harus memiliki nilai lebih, mutu dan kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan kondisi atau pelayanan yang sudah ada saat ini.

a. Nilai Ekonomi

Inovasi harus memiliki keunggulan-keunggulan atau nilai lebih didalamnya. Nilai ekonomi merupakan salah satu nilai yang menjadi pertimbangan dalam menciptakan inovasi.

Inovasi pelayanan KIA melalui SI D'nOK memberikan keunggulan atau nilai lebih dalam segi ekonomi baik bagi Dispendukcapil selaku penyelenggara inovasi pelayanan maupun masyarakat selaku pengguna pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan pegawai Dispendukcapil yang menerangkan bahwa tidak ada biaya yang dikeluarkan oleh Dinas untuk menjalankan inovasi. Selain itu, masyarakat juga merasakan keuntungan karena dapat melakukan pengurusan KIA secara *online* dan tidak perlu datang ke kantor Dispendukcapil, sehingga dapat mengurangi

biaya yang dikeluarkan seperti materi, waktu dan tenaga. Anggaran yang dikeluarkan oleh masyarakat juga menjadi lebih ringan yaitu cukup mengeluarkan anggaran untuk kuota yang mana sudah menjadi kebutuhan masyarakat secara umum saat ini.

b. Manfaat

Sebuah inovasi tentunya harus memberikan manfaat yang lebih dibandingkan pelayanan sebelumnya atau yang ada saat ini.

Inovasi pelayanan dalam pembuatan KIA melalui SI D'nOK memberikan manfaat baik bagi Dispendukcapil Kota Semarang maupun masyarakat. Inovasi ini memudahkan pegawai dinas dalam urusan pengarsipan data karena data yang dikirim masyarakat melalui inovasi tersimpan dengan baik dalam *database* yang dapat diakses sewaktu-waktu ketika membutuhkan. Selain itu, dengan adanya inovasi dapat sedikit mengurangi kepadatan antrian yang ada di kantor Dispendukcapil Kota Semarang. Sedangkan, inovasi ini juga memberikan manfaat kepada masyarakat yaitu proses pelayanan menjadi lebih cepat, hemat waktu, bisa dilakukan kapan saja, sehingga masyarakat lebih merasakan kemudahan dalam mengajukan permohonan pembuatan KIA.

c. Kepuasan

Salah satu keunggulan inovasi juga dapat dilihat berdasarkan kepuasan. Kepuasan disini dapat diartikan sebagai tingkat kesenangan yang dirasakan dinas maupun masyarakat sebagai pengguna inovasi.

Inovasi pelayanan KIA melalui SI D'nOK memberikan kepuasan bagi masyarakat serta dinas. Karena mempermudah masyarakat untuk melakukan permohonan pengurusan KIA. Pengajuan permohonan dapat dilakukan kapanpun secara fleksibel dengan menyesuaikan waktu masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dispendukcapil Kota Semarang yang pelayanannya terbatas hanya dalam waktu jam kerja. Inovasi juga meringankan tugas pegawai dinas dalam hal memberikan pelayanan.

d. Komponen Penting

Keunggulan relatif sebuah inovasi dapat dilihat dari komponen penting yang ada didalamnya. Komponen penting disini diartikan sebagai hal-hal yang keberadaannya sangat signifikan agar inovasi dapat beroperasi dengan baik.

Terdapat sejumlah komponen penting yang harus ada keberadaannya agar Inovasi pelayanan KIA melalui SI D'nOK dapat terlaksana dengan baik. Komponen-komponen penting tersebut meliputi Sumber

Daya Manusia (SDM), internet, aplikasi SI D'nOK dan sarana prasarana yang mencakup komputer, printer, server, syarat dari pemohon itu sendiri. Terdapat juga Anjungan Dukcapil Mandiri yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk melakukan pelayanan KIA dan KTP, namun belum beroperasi untuk saat ini.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Suatu inovasi pelayanan harus memiliki kesesuaian dengan pelayanan sebelumnya atau yang sudah ada. Kesesuaian dalam inovasi pelayanan dilihat dari tiga aspek yaitu kesesuaian dengan nilai dan norma yang berlaku, kesesuaian dengan pelayanan terdahulu, dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat.

a. Kesesuaian Dengan Nilai Dan Norma Yang Berlaku Di Masyarakat

Inovasi pelayanan SI D'nOK sudah sesuai dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang telah menggunakan inovasi ini dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Walaupun masih terdapat masyarakat yang belum terbiasa, namun inovasi pelayanan ini juga tidak menerima penentangan yang signifikan dari masyarakat karena masyarakat justru terbantu dari adanya inovasi pelayanan secara *online* melalui SI D'nOK tersebut. Selain itu, inovasi pelayanan ini dalam hal memberikan pelayanan juga sudah sesuai dengan norma atau peraturan yang berlaku berdasarkan Surat Keputusan Nomor 470 Tahun 2021 tentang standar pelayanan dan maklumat pelayanan yang menjadi pedoman bagi para pegawai Dispendukcapil Kota Semarang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Analisis Kesesuaian Dengan Nilai Dan Norma Yang Berlaku Di Masyarakat

Nilai adalah suatu konsep yang dianggap layak, pantas, atau baik yang menjadi suatu hal yang penting bagi masyarakat, sedangkan norma adalah kondisi atau ketentuan yang disepakati atau diharuskan dalam kelompok masyarakat dan menjadi pedoman dalam berperilaku atau mencapai suatu hal yang baik.

Inovasi pelayanan SI D'nOK juga sudah sesuai dengan norma yang berlaku. Undang-undang menjadi landasan hukum dan pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan program pelayanan kepada masyarakat. Inovasi pelayanan SI D'nOK dibentuk mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga berpedoman pada standar pelayanan

SK No. 470 Tahun 2019 dimana pelayanan yang diberikan harus memenuhi unsur cepat, integritas, transparan, responsif dan akuntabel. Dengan begitu, inovasi pelayanan SI D'nOK seudah sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku dimasyarakat.

c. Kesesuaian Dengan Pelayanan Sebelumnya

Sebuah inovasi harus memiliki kesesuaian dengan pelayanan terdahulu atau yang sudah ada saat ini. Hal ini bertujuan agar inovasi yang sudah ada sebelumnya tidak serta merta dihapus atau dihilangkan.

Inovasi pelayanan KIA melalui SI D'nOK memiliki kesesuaian dengan kondisi sebelumnya atau inovasi terdahulu karena inovasi pelayanan SI D'nOK secara *online* mengacu pada sistem konvensional yang sudah ada sebelumnya. Inovasi pelayanan KIA secara *online* melalui SI D'nOK merupakan pembaruan sistem pelayanan berdasarkan perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya (Srilaksmi, 2020:30).

d. Kesesuaian Inovasi Dengan Kebutuhan Masyarakat

Tingkat kesesuaian inovasi dapat dilihat dari kesesuaian inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat selaku penerima inovasi.

Adanya inovasi membuat masyarakat dapat melakukan pelayanan KIA melalui smartphone secara *online* dengan praktis. Hal ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang seiring perkembangan zaman. Sebelum adanya inovasi, masyarakat yang ingin mengajukan permohonan KIA maupun pelayanan lain diharuskan datang dan mengantri ke kantor Dispendukcapil Kota Semarang, tentunya hal tersebut memakan waktu dan tenaga, sehingga tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini dimana masyarakat telah memanfaatkan teknologi yang cepat dan mudah.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Suatu inovasi selalu membawa kebaruan yang melekat didalamnya. Oleh sebab itu, inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih kompleks daripada kondisi atau pelayanan sebelumnya.

a. Tingkat Kesukaran Dalam Memahami Dan Menggunakan Inovasi

Inovasi pelayanan KIA melalui SI D'nOK bagi dinas tidak mengalami kerumitan yang signifikan. Perbedaan terletak pada mekanisme pelayanan antara secara *online* dan secara konvensional. Terdapat kerumitan dalam proses sinkronisasi data dari aplikasi SI D'nOK ke database pusat, namun kerumitan tersebut tidak berdampak signifikan yang dapat menghambat dinas

dalam menerapkan inovasi. Dari pihak masyarakat, inovasi pelayanan KIA melalui SI D'nOK cukup mudah untuk dipahami dan digunakan terlebih bagi yang memiliki pemahanan terkait teknologi informasi. Bagi masyarakat awam juga telah disediakan menu panduan penggunaan maupun persyaratan dari pelayanan-pelayanan yang ada, sehingga masyarakat awam dapat memahami dan menggunakan inovasi pelayanan secara jelas.

b. Permasalahan Yang Dialami Pelaksana Inovasi Dan Penerima Inovasi

Tingkat kerumitan salah satunya dapat dilihat dari adanya permasalahan-permasalahan yang dialami baik penyelenggara inovasi maupun masyarakat dalam menggunakan inovasi pelayanan.

Kendala atau permasalahan yang dialami masyarakat dalam menggunakan inovasi terletak pada proses input persyaratan-persyaratan dalam aplikasi. Masyarakat diharuskan untuk menyesuaikan ukuran gambar persyaratan sesuai dengan batas yang ditentukan didalam aplikasi. Hal ini meyebabkan masyarakat perlu mengompres data menjadi lebih kecil supaya dapat diunggah didalam aplikasi. Selain itu, kendala lain yang dialami oleh masyarakat yaitu koneksi internet yang terkadang lemot serta aplikasi yang terkadang down atau dalam proses perbaikan yang cukup lama, sehingga masyarakat tidak bisa mengakses pelayanan secara *online*.

4. *Triability* (Ketercobaan)

Tolak ukur bahwa inovasi memberikan lebih banyak manfaat dibandingkan inovasi lama atau yang sebelumnya yaitu sebuah produk inovasi harus melewati tahap "uji publik".

a. Dilihat Dari Uji Coba Terhadap Inovasi Si D'nok Sebelum Diresmikan Kepada Masyarakat

Inovasi pelayanan SI D'nOK telah dilakukan pengujian sebelumnya. Uji coba dilaksanakan oleh pihak luar yaitu Diskominfo Kota Semarang, kepada internal Dispendukcapil dan kemudian ke masyarakat. Uji coba yang dilakukan secara berkala tersebut agar setiap kendala yang ditemukan dapat segera diperbaiki dan memastikan bahwa aplikasi tersebut dapat dipakai dan bermanfaat bagi masyarakat.

b. Dilihat Dari Kemudahan Dalam Memperoleh Informasi Terkait Inovasi

Ketercobaan suatu inovasi dapat dilihat dari kemudahan dalam memperilah informasi terkait inovasi. Suatu inovasi perlu diperkenalkan agar masyarakat dapat mengetahui keberadaan dan manfaatnya.

Dispendukcapil Kota Semarang telah melakukan berbagai upaya sosialisasi dalam rangka mempromosikan dan

menyebarluaskan adanya inovasi pelayanan SI D'nOK kepada masyarakat baik melalui media sosial, banner atau flyer di TPDK setiap kecamatan dan program sosialisasi adminduk tahunan. Masyarakat juga mengetahui terkait adanya inovasi yang telah dilakukan dinas seperti adanya banner informasi yang menyampaikan terkait adanya inovasi SI D'nOK serta dari akun media-media sosial Dispendukcapil seperti Instagram dan Twitter.

5. *Observability* (Keterlihatan)

Suatu inovasi dapat dilihat bagaimana mekanisme kerjanya dan dapat menciptakan objek yang lebih baik dari inovasi sebelumnya.

1. Dilihat Dari Cara Kerja Inovasi SI' Dnok Terkait Pelayanan Pengurusan KIA Bagi Masyarakat

Keterlihatan dalam pelaksanaan inovasi Pelayanan KIA melalui SI D'nOK dapat dilihat dari bagaimana inovasi bekerja terutama dalam pelayanan pembuatan KIA secara *online*.

Keterlihatan atau *Observability* dalam inovasi pelayanan KIA melalui SI D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dilihat dari cara kerja inovasi SI D'nOK terkait pelayanan pengurusan KIA bagi masyarakat. Mekanisme atau prosedur pembuatan KIA secara *online* melalui SI D'nOK cukup mudah yaitu masyarakat hanya perlu membuat akun aplikasi SI D'nOK kemudian memilih pelayanan pembuatan KIA setelah itu, masyarakat mengunggah persyaratan-persyaratan pembuatan KIA yang diminta.

2. Analisis Tingkat Pencapaian KIA Setelah Diterapkannya Inovasi Si D'nOK

Inovasi harus terlihat mekanisme kerjanya dan menciptakan sesuatu yang lebih baik dari kondisi sebelumnya (Roger dalam Melinda, 2020: 213).

Berdasarkan data yang diberikan oleh Dispendukcapil Kota Semarang terkait Jumlah kepemilikan KIA periode tahun 2019 hingga 2021 terlihat mengalami kenaikan yang konsisten dibandingkan tahun-tahun sebelumnya dimana belum terdapat inovasi pelayanan SI D'nOK. Data tersebut diuraikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1

Jumlah Kepemilikan KIA 2019-2021

No	Periode	Memiliki KIA			
		L	P	JML	%
1	2019	87.302	84.351	171.653	38.1
2	2020	128.320	122.642	250.962	58.5
3	2021	135.093	128.567	263.660	61.7

Sumber: Dispendukcapil Kota Semarang, diolah peneliti

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat peningkatan capaian kepemilikan KIA di Kota Semarang dari yang sebelumnya sebesar 38.10 % dari jumlah penduduk di tahun 2019 menjadi sebesar 58.52% dari jumlah penduduk pada tahun 2020 kemudian menjadi sebesar 61.79% dari jumlah penduduk Kota Semarang pada tahun 2021. Kepemilikan KIA ini masih belum mencapai target yaitu sebesar 71%. Setelah perilisan inovasi SI D'nOK pada tanggal 27 Maret 2020, tingkat capaian kepemilikan KIA mengalami peningkatan secara bertahap, namun masih dibutuhkan sosialisasi, strategi serta dorongan kepada msayarakat secara berkelanjutan supaya target kepemilikan KIA di Kota Semarang yang telah direncanakan dapat tercapai.

B. Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi Pelayanan KIA melalui SI'DnOK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

1. Faktor Pendorong

a. Adanya Keinginan Untuk Merubah Diri

Inovasi SI D'nOK berawal dari keinginan dari Dispendukcapil Kota Semarang dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Hal tersebut didorong dengan kondisi lingkungan yang dalam masa pandemi Covid-19 serta banyaknya tuntutan masyarakat untuk melakukan digitalisasi dalam pelayanannya.

b. Adanya Kebebasan Berekspresi

Terdapat kebebasan berekspresi di Dispendukcapil Kota Semarang. Hal ini ditunjukan dengan adanya mekanisme penyampaian pendapat, masukan, kritik maupun saran bagi masyarakat terkait pelayanan-pelayanan administrasi kependudukan terutama secara *online* melalui aplikasi SI D'nOK agar pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

c. Tersedianya Sarana Dan Prasarana

Dispendukcapil Kota Semarang telah menyediakan sarpras yang memadai untuk melaksanakan inovasi pelayanan KIA secara *online* melalui SI D'nOK. Sarana prasarana yang meliputi komputer, printer, server dan syarat dari pemohon itu sendiri.

2. Faktor Penghambat

a. Adanya Kendala Administratif

Masih terdapat masyarakat yang belum terbiasa dengan adanya inovasi pelayanan secara *online*. Sebagian masyarakat masih kesulitan dalam melakukan unggah persyaratan di aplikasi karena perlu melakukan kompresi file terlebih dahulu. Hal ini dikarenakan aplikasi membatasi ukuran file persyaratan yang dapat diunggah oleh masyarakat.

b. Kurangnya Sosialisasi Terkait Inovasi

Sebagian masyarakat tidak mengetahui sosialisasi terkait inovasi pelayanan SI D'nOK. Masyarakat lebih banyak mengetahui terkait inovasi melalui rekomendasi dari teman atau mencari secara mandiri atau otodidak. Oleh sebab itu, Dispendukcapil perlu melakukan sosialisasi secara berkelanjutan, sehingga diharapkan dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas dan merata.

KESIMPULAN

Inovasi pelayanan KIA melalui SI D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah memenuhi sebagian besar atribut inovasi. Namun, terdapat kendala dalam Complexity (Kerumitan) yang dialami masyarakat. Kendala tersebut yakni dalam melakukan proses unggah persyaratan karena harus melakukan kompresi data terlebih dahulu.

Masih terdapat faktor penghambat inovasi yaitu adanya kendala administratif dimana masyarakat kesulitan dalam melaksanakan proses pelayanan serta kurangnya sosialisasi inovasi sehingga masyarakat kurang mengetahui terkait adanya inovasi yang menyebabkan masih banyak masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan secara konvensional.

SARAN

1. Pada pelaksanaan Inovasi pelayanan KIA melalui SI D'nOK terdapat kerumitan atau complexity dimana masyarakat mengalami kendala dalam hal mengunggah persyaratan permohonan KIA di dalam aplikasi. Oleh sebab itu, saran yang dapat diberikan penulis adalah Dispendukcapil Kota Semarang perlu memberikan informasi atau kontak yang dapat dihubungi sebagai customer service dalam aplikasi dalam bentuk chat di dalam aplikasi atau di luar aplikasi sehingga masyarakat dapat berkonsultasi secara langsung ketika mengalami kendala dalam melakukan pengurusan permohonan pelayanan KIA
2. Dispendukcapil Kota Semarang perlu meningkatkan batas ketentuan ukuran maksimal file persyaratan yang dapat diunggah dalam aplikasi, sehingga masyarakat dapat langsung melengkapi persyaratan tanpa perlu mengubah ukuran file persyaratan terlebih dahulu.
3. Dispendukcapil Kota Semarang perlu meningkatkan sosialisasi terkait inovasi pelayanan SI D'nOK secara berkelanjutan baik secara langsung ke masyarakat maupun melalui media sosial, sehingga diharapkan dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas dan merata.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Makmur dan Thahier, Rohana. (2015). Inovasi dan Kreativitas Manusia, Bandung: PT. Refika Aditama.

Muluk, K. (2008). *Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. 44–45.

Pasolong, H. (2019). Teori administrasi publik. Bandung. Alfabeta.

Tambunan, E. (2017). Peran Fungsi Manajemen Publik pada Kantor Gubernur Sumatera Utaraf.

Yeremias T. Keban. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori Dan ISU / Yeremias T. Keban.*

Yusuf, A. M. (2014). Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan. Jakarta: Kencana.

Zuhal. (2013). Gelombang ekonomi inovasi: kesiapan Indonesia berselancar di era ekonomi baru. Indonesia: PT Gramedia Pustaka Utama.

Jurnal

Ariyani, A., Mindarti, L. I., & Nuh, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Universitas Brawijaya, 2(4), 81818.

Cahyaningrum, A., & Ardhian Nugroho, R. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, *7*(2), 103. doi: 10.31289/publika.v7i2.2999

Melinda, M., & Kabullah, M. I. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *19*(2), 202-216.

Mirnasari, R. M. (2013). Kebijakan dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, *1*(1), 71–84. Retrieved from http://us.surabaya.detik.com

Sumigar, R. F., Kimbal, M., & Kairupan, J. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, *Volome 1*(No. 1), 5.

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: *Public Safety Center* (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *04*(Nomor 01), 20. Retrieved from https://ojs.umrah.ac.id /index.php/kemudi