

**PENGARUH INOVASI PELAYANAN MELALUI APLIKASI SI D'NOK TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA SEMARANG**

Syifa Uswatun Khasanah¹, Budi Puspo Priyadi², Hartuti Purnaweni³

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

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

e-mail: syyifausw@gmail.com

ABSTRAK

The quality of public services at the Semarang City Dukcapil Disdukcapil is influenced by public service innovation through the SI D'Nok innovation, however based on data found in the field there are still several problems with the SI D'Nok innovation. The aim of this research is to determine and test the effect of Service Innovation through SI D'Nok on Service Quality at the Semarang City Population and Civil Registration Service. The population of this research is people who have applied for population administration through SI D'Nok, totaling 100 people and was determined using an accidental sampling technique taken based on intervals. The measuring instrument used is the Likert scale. Data analysis uses a simple linear regression test and the coefficient of determination test. The research results show that there is Service Innovation through SI D'Nok on Service Quality at the Semarang City Population and Civil Registration Service. The simple linear regression test shows a value of $0.000 < 0.05$. The linear regression test and coefficient of determination test show a value of $0.000 < 0.05$ with an influence contribution of 46.7% for the influence of service innovation through SI D'Nok on Service Quality at the Semarang City Population and Civil Registration Service.

Keywords: Public Innovation, service quality

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu prioritas dalam program reformasi birokrasi yang tertuang pada *Road Map Reformasi Birokrasi di Indonesia tahun 2020-2024*. Artinya reformasi birokrasi selalu sejalan dengan reformasi pada pelayanan publik karena baik buruknya

kinerja pemerintah dapat dilihat dari kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas, yaitu pelayanan yang telah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat dan pelayanan yang diberikan sudah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 7 tahun 2021 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian dan Lembaga pemerintah menjelaskan untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menciptakan program inovasi pelayanan publik. Instansi pemerintah maupun swasta melakukan berbagai cara agar terbentuknya sistem pelayanan yang cepat dan tepat dapat terpenuhi, salah satunya dengan membuat suatu inovasi pelayanan publik. Adanya inovasi pelayanan diharapkan dapat meningkatkan fungsi pelayanan publik yang efisien dan efektif (Arofah, 2019).

Menurut LAN (2007) inovasi pada sektor publik didefinisikan sebagai bentuk implementasi ide baru dengan adanya perubahan langkah atau sistem yang cukup besar dan proses berlangsung cukup lama dan berskala umum, dengan demikian proses implementasi terdapat dampak yang diberikan terhadap suatu organisasi. Inovasi pada pelayanan publik memiliki karakteristik berupa sifatnya yang tak berwujud (*intangibile*) karena inovasi layanan publik tidak hanya berbasis pada produk yang bisa dilihat tetapi juga pada perubahan dalam hubungan

antara penyedia layanan (*service provider*) dan penerima atau pengguna layanan (*service receiver*) (Sihab et al., 2019).

Inovasi menjadi salah satu elemen penting dalam bentuk penyelesaian dan penanganan berbagai masalah terkait suatu masyarakat, individu, organisasi, dan Negara. Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah dan Jaminan Kepala Daerah Berinovasi. Berdasarkan peraturan tersebut bahwa setiap instansi daerah memiliki keleluasaan dalam melakukan inovasi untuk mendorong tercapainya pemerintahan yang baik, dengan mengubah sistem penyelenggaraan pemerintah berbasis *e-government*. Dengan adanya *e-government* segala kegiatan pemerintah dilakukan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. *e-government* merupakan upaya pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien (Ronnyta, 2020).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menginisiasi terobosan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* melalui aplikasi mobile yang dapat diunduh melalui *platform playstore* dengan *handphone* berbasis

android. SI D’Nok dipandang menarik sebagai salah satu inovasi pelayanan publik yang unggulan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Hadiati et al., 2021). Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang merilisis aplikasi SI D’Nok adalah untuk memudahkan masyarakat Kota Semarang, dan memberikan kepastian layanan terkait kepengurusan administrasi kependudukan yang lebih mudah, cepat, dan tepat sehingga melahirkan pelayanan yang berkualitas.

Aplikasi SI D’Nok merupakan aplikasi yang menyediakan layanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan tujuan untuk melakukan permohonan atau pengurusan masyarakat dokumen kependudukan seperti E-KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, KIA, dan lainnya secara online guna mempermudah masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik khususnya pada administrasi kependudukan. Selain aplikasi SI D’Nok, terdapat aplikasi *mobile e-government* lainnya yang disediakan oleh pemerintah Kota Semarang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut data aplikasi *e-government*

yang tersedia di Kota Semarang berdasarkan jumlah pengguna yang mengunduh aplikasi pada *Google Playstore*.

Tabel 1.1
Aplikasi E-Government di Kota Semarang

No	Aplikasi	Pelayanan yang diberikan	Jumlah Pengguna
1	SI D’Nok	Sistem informasi dokumen online kependudukan Kota Semarang oleh Didsdukcapil Kota Semarang untuk melakukan permohonan administrasi kependudukan secara online atau daring	30.000
2	LIBAS	Mengurus hal hal yang berkaitan dengan pelayanan kepolisian seperti pembuatan SKCK, SIM, dan lainnya.	100.000
3	SI Semar Layak	Layanan imigrasi mobile oleh kantor imigrasi kelas 1 TPI Semarang	10.000
4	Sapa Mbak Ita	Media masyarakat Kota Semarang untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi kepada Walikota Semarang	1.000

Sumber : Google Playstore, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas diketahui beberapa layanan *e-government* di Kota Semarang beserta jumlah penggunaannya, salah satu dari aplikasi tersebut adalah aplikasi SI D’Nok yang telah diunduh sebanyak 30.000 kali oleh pengguna smartphone khususnya android. Merujuk pada banyaknya pengunduh aplikasi,

dibandingkan aplikasi SI D’Nok aplikasi LIBAS lebih banyak memiliki jumlah pengunduh.

Aplikasi SI D’Nok dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan secara *online*. Masyarakat sebagai penerima pelayanan atau pengguna pelayanan akan dihadapkan pada sikap suka atau tidak suka pada inovasi pelayanan publik yang telah tersedia, sikap suka atau tidak suka masyarakat pada suatu pelayanan berkaitan apakah pelayanan yang diterima sudah sesuai atau tidak sesuai dengan harapannya, selanjutnya akan ada keputusan yang mengarah untuk menerima inovasi atau menolak inovasi.

Aplikasi SI D’Nok memiliki nilai rating 3.1 dari nilai sempurna 5 pada *Play Store*, terdapat kurang lebih 772 orang yang memberikan ulasan dalam penggunaan Aplikasi SI D’Nok tetapi lebih banyak masyarakat yang memberikan ulasan negatif. Hal ini dapat dilihat dari penilaian dan banyaknya kritik yang diberikan pada kolom komentar di *Google Playstore*, banyak dari masyarakat merasa masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam aplikasi SI D’Nok dikarenakan aplikasi yang sering *error*

dan pada saat digunakan tiba-tiba sering *log out* sendiri sehingga banyak masyarakat yang lebih memilih melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara *offline* dengan datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibandingkan melakukan pengurusan administrasi kependudukan melalui Aplikasi SI D’Nok.

Permasalahan serupa juga terjadi pada Dinas Penanaman Modal Kabupaten Pati dalam penerapan inovasi “SIP MAS HAR”, masyarakat Kabupaten Pati mengeluhkan bahwa masyarakat yang sudah mendaftar *online* juga diharuskan datang ke Kantor DPMPTSP Kabupaten Pati untuk verifikasi dan penyerahan berkas, dimana hal tersebut kurang efisien maka masyarakat dalam pengurusan IMK lebih memilih datang secara langsung dibandingkan harus mendaftar secara *online* (Indras, 2022).

Inovasi dapat dikatakan berhasil apabila dapat menciptakan suatu perubahan atau nilai yang besar baik untuk masyarakat, organisasi dan untuk lingkungan karena pada hakikatnya tujuan diciptakan inovasi agar dapat memberikan suatu kemudahan, dan memiliki nilai kebermanfaatannya. Inovasi pada sektor publik merupakan hal yang perlu dilakukan secara terus menerus

ditingkatkan agar inovasi yang dibuat dapat memberikan kemudahan masyarakat akan pelayanan publik. Adanya inovasi pada sektor publik maka kualitas pelayanan publik juga dapat meningkat ke arah yang lebih baik (Ismoyo, 2018). Namun, apabila inovasi yang dikembangkan tidak berjalan dengan maksimal maka hanya akan menimbulkan kekecewaan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Secara subjektif, permasalahan yang dialami oleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi SI D'Nok tersebut memiliki dampak buruk terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyedia layanan khususnya dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Berdasarkan permasalahan tersebut tertarik untuk melakukan penelitian secara kuantitatif yang memfokuskan pada "Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Si D'NoK terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang".

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat Pengaruh Inovasi Pelayanan Si D'NoK terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?
2. Seberapa besar Pengaruh Inovasi Pelayanan Si D'NoK terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui Pengaruh Inovasi Pelayanan (X) Aplikasi Si D'NoK terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
2. Mengetahui besar Pengaruh Inovasi Pelayanan (X) Aplikasi Si D'NoK terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

KAJIAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan Publik

Kurniati (dalam Antonio, 2022) Kualitas Pelayanan Publik merupakan keseluruhan dari kecakapan pihak penyedia pelayanan dalam memenuhi layanan akan jasa atau barang atau layanan administrasi kepada masyarakat, yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi.

Pendapat Montgomery (dalam Handika, 2020) Kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan. Sedangkan menurut Logothetis (dalam Dwimawanti, 2017) kualitas pelayanan merupakan bentuk pemenuhan terhadap keperluan dan harapan masyarakat serta memperbaikinya secara berkelanjutan.

Berdasarkan konsep kualitas pelayanan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang berkualitas (*excellent service*) adalah usaha menyiapkan atau membantu segala urusan yang dilakukan aparatur pemerintah sebagai penyedia layanan dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pendapat Hayat (dalam Sari, 2021) Kualitas pelayanan publik adalah poin dari kinerja pelayanan. Kualitas pelayanan

publik menjadi indikator dari keberhasilan pelayanan yang disediakan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tolak ukur bahwa pelayanan yang disediakan sudah sesuai dengan pedoman perundang-undangan yang berlaku.

Definisi-definisi di atas mengenai kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik, yaitu kondisi dinamis yang berkorelasi dengan manusia, produk, jasa, lingkungan, dan proses dimana penilaian terhadap pelayanan ditentukan pada saat terjadi pelayanan publik.

Zeithaml et al. (1990) (dalam Anita & Nurcahyanto, 2017) kualitas pelayanan publik diukur menggunakan lima indikator, yaitu:

1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati).

Pada penelitian ini untuk mengukur pengaruh inovasi SI D'Nok terhadap kualitas pelayanan pada Disdukcapil Kota Semarang dengan menggunakan empat indikator Zeithaml et al. (1990), yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), dan *Assurance* (Jaminan).

B. Inovasi Pelayanan

Pendapat Kanter (dalam Meirinawati & Prabawati, 2015) inovasi merupakan hasil karya berupa pemikiran baru yang digunakan dalam kehidupan manusia. Inovasi dilihat sebagai karya “kombinasi baru”. Kombinasi baru ini merujuk pada jasa, produk, proses kerja, sistem baru, dan kebijakan.

Menurut Susanto (dalam Sutrisno et al., 2018) inovasi mempunyai pengertian yang tidak hanya sebatas memperbaharui dan membangun. Namun juga didefinisikan secara luas, sebagai pemanfaatan ide-ide baru untuk melahirkan layanan, produk, dan proses. Menurut Hamel (dalam Sutrisno et al., 2018) inovasi sebagai perubahan dari prinsip, proses, dan praktik manajemen tradisional, atau perubahan dari bentuk organisasi lama yang memiliki pengaruh signifikan terhadap cara manajemen dikelola.

Menurut Ghani (dalam Shantika et al, 2022) menunjukkan terdapat empat indikator inovasi, yaitu:

1. Keunggulan Relatif (*relative advantage*)
2. Kesesuaian (*compatibility*),
3. Kerumitan (*complexity*)
4. Kemampuan diuji cobakan (*trialability*)

5. Kemudahan diamati (*observability*).

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory research* atau penelitian eksplanatori, yaitu untuk menjelaskan bagaimana satu variabel mempengaruhi variabel lainnya dengan pengujian hipotesis. Teknik penentuan sampel dilakukan dengan *Accidental Sampling*, dengan perhitungan sampel menggunakan teori Roscoe diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini ialah skala *Likert*. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian hipotesis penelitian menggunakan regresi linear sederhana dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

Uji Validitas

Tabel 2.1

Hasil Uji Validitas

Item/butir	R hitung	R tabel	Kesimpulan
Inovasi SI D’Nok (X)		0,194	
X1	0.331		Valid
X2	0.237		Valid
X3	0.317		Valid

X4	0.373		Valid
X5	0.275		Valid
X6	0.267		Valid
X7	0.218		Valid
X8	0.487		Valid
X9	0.296		Valid
X10	0.483		Valid
Kualitas Pelayanan (Y)			
Y1	0.246	0,194	Valid
Y2	0.283		Valid
Y3	0.382		Valid
Y4	0,372		Valid
Y5	0.552		Valid
Y6	0.373		Valid
Y7	0.296		Valid
Y8	0.505		Valid
Y9	0.246		Valid
Y10	0.374		Valid
Y11	0.359		Valid

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 2.1, diketahui masing-masing item pertanyaan variabel kualitas pelayanan publik menunjukkan nilai r hitung $>$ nilai r tabel, sehingga setiap butir pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan publik dapat dikatakan valid. Berdasarkan Tabel 2.1 dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan variabel inovasi pelayanan publik menunjukkan nilai r hitung $>$ r tabel, yang berarti bahwa setiap butir pertanyaan untuk variabel inovasi pelayanan publik dapat dinyatakan valid.

Item dari masing-masing variabel di atas yakni variabel kualitas pelayanan publik (Y) dan variabel inovasi pelayanan publik (X) terbukti valid, sehingga item-

item tersebut dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian yaitu suatu alat ukur untuk mengolah, mengumpulkan, memeriksa, dan menyelidiki data secara objektif dengan tujuan untuk memecahkan suatu fenomena atau persoalan maupun untuk menguji suatu hipotesis dari variabel-variabel penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 2.2
Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Nilai Std.	Ket
1	Inovasi SI D'Nok (X)	0,825	0,6	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (Y)	0,618		Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 2.2, masing-masing variabel memperoleh nilai *Cronbach Alpha* $>$ nilai standarisasi. Dengan demikian, hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan variabel adalah reliabel.

Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 2.3
Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	30.336	2.722	11.144	<,001
	INOVASI PELAYANAN	.448	.048	.684	<,001

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Berdasarkan Tabel 2.3, dapat disimpulkan bahwa hasil nilai signifikansi ialah $0,000 < 0,05$ artinya inovasi SI D’Nok berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Disdukcapil Kota Semarang.

Koefisien Determinasi

Tabel 2.4
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Variabel Inovasi SI D’Nok Terhadap
Kualitas Pelayanan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.684 ^a	.467	.462	2.991

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan *output* SPSS pada Tabel 2.4 diketahui nilai koefisien determinasi atau *R Square* adalah sebesar 0,467. Besarnya angka *R Square* adalah 0,467 atau sama dengan 46,7%. Artinya variabel inovasi SI D’Nok (X) terhadap variabel kualitas pelayanan publik (Y) memiliki persentase pengaruh sebesar 46,7%. Sedangkan 53,3% variabel kualitas pelayanan publik dipengaruhi variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

B. PEMBAHASAN

Pengaruh Inovasi melalui Aplikasi SI D’Nok(X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan pengujian data yang telah dilakukan dengan metode analisis regresi linear sederhana di atas, diketahui nilai signifikansi antara variabel Inovasi SI D’Nok dengan kualitas pelayanan publik sebesar 0,001. Angka tersebut menunjukkan kurang dari 0,01, disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi mencapai angka sebesar 46,7%. Angka tersebut menjelaskan bahwa kontribusi Inovasi SI D’Nok terhadap Kualitas Pelayanan publik sebesar 46,7%, sedangkan sisanya sebesar 53,3% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Kesimpulan yang dapat diambil adalah terdapat pengaruh variabel Inovasi SI D’Nok terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Penelitian ini selaras dengan hasil kajian yang dilaksanakan Retno Kristanti (2022), yaitu “Pengaruh Inovasi SI Imut terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada DPMPTSP Kota Semarang” menyatakan inovasi SI Imut mempunyai pengaruh yang signifikan dengan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Semarang, selain

itu penelitian ini juga membuktikan teori kualitas pelayanan publik oleh IAI (2017) dalam (Dewi, 2021) yang menyatakan bahwa upaya membangun kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah inovasi yang terus diperbaharui sesuai dengan perkembangan zaman.

Inovasi pelayanan publik bertujuan untuk memberikan layanan yang lebih baik (layanan prima) dan lebih mudah kepada masyarakat sebagai penerima layanan maupun bagi pemberi layanan., meliputi kemudahan layanan dalam persyaratan, prosedur, waktu maupun biaya layanan, serta terwujudnya transparansi dan akuntabilitas layanan pada layanan administrasi kependudukan. Inovasi sistem pelayanan publik berbasis *online* dalam hal ini, yaitu inovasi SI D’Nok dapat mendorong penyediaan layanan yang sederhana, jelas, dan transparan. Inovasi SI D’Nok harus diimplementasikan secara efisien dan efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Inovasi Pelayanan melalui SI D’Nok yang dirasakan oleh masyarakat yang telah menggunakan SI D’Nok, tergolong cukup baik. Masyarakat merasa kualitas yang diberikan oleh inovasi SI D’Nok cukup baik, kemudian terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh inovasi SI D’Nok dalam melakukan permohonan dokumen kependudukan telah mencapai tujuannya, yaitu untuk memberikan akses yang cepat dan mudah kepada masyarakat. Namun, sayangnya pada proses penggunaan aplikasi SI D’Nok menunjukkan bahwa masih terdapat kendala – kendala yang dirasakan oleh masyarakat dalam menggunakan inovasi SI D’Nok.
2. Inovasi pelayanan melalui aplikasi SI D’Nok juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan hal ini dapat ditunjukkan dari

besarnya nilai pengaruh inovasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 46,7%. Sedangkan 53,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil kuesioner dan persepsi terkait pengaruh inovasi SI D’Nok terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, peneliti dapat memberikan rekomendasi:

1. Pihak Disdukcapil Kota Semarang selaku salah satu lembaga yang meimplementasikan inovasi SI D’Nok dapat meningkatkan serta memaksimalkan kualitas aplikasi SI D’Nok sebagai salah satu layanan *online* untuk mempermudah masyarakat Kota Semarang dalam melakukan permohonan administrasi kependudukan. Disdukcapil Kota Semarang diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang dialami pengguna aplikasi SI D’Nok seperti kendala lamanya proses verifikasi berkas yang dirasakan oleh masyarakat dengan melakukan penambahan jumlah verifikator berkas pada Disdukcapil Kota

Semarang dan Disdukcapil Kota Semarang diharapkan dapat memperbaiki kendala-kendala terkait pelayanan yang ada.

2. Dalam penelitian ini hanya menemukan variabel inovasi layanan SI D’Nok berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 46,7% dan 53,3% dipengaruhi oleh variabel lain, dengan demikian peneliti menyarankan untuk dilakukan penelitian lanjutan dengan mengingat inovasi layanan hanya berpengaruh 46,7% terhadap peningkatan kualitas layanan. Penelitian lanjutan diperlukan agar kesimpulan tentang faktor-faktor peningkatan kualitas layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dapat ditelaah dan dideskripsikan dengan baik sebagai bahan evaluasi dan acuan dalam pengambilan keputusan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2018). "*Innovation Typology of the Local Government in Educational Affairs*," *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*: Vol. 23 : No. 2 , Article 2. DOI: 10.20476/jbb.v23i2.9003.
- Amin, I. (2008). *Pokok-pokok Administrasi Publik & Implementasinya*. Bekasi: Refika Aditama.

- Anggitlistio, D. B., Warsono, H., Santoso, R. S., Publik, D. A., & K. (2022). Difusi Inovasi SI D'NOK dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*.
- Anita, W., & Nurcahyanto, H. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 5(1), 1–11.
- Antonio, J. J. (2022). *Pengaruh Inovasi Sahabat Laport terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Arofah, S. D. D. L. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Aji Arum (Akta Jadi Antar Rumah) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Di Kecamatan Kaliwungu. *Journal of Public Policy and Management Review 9.1*, 9(1), 283–295.
- Azmi, A. S., Santoso, R. S., & Hanani, R. (2022). Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik Jakwir Cetem Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. *Journal of Public Policy and Management*, 11, 1–20.
- Desianti, L. V., Widowati, N., & Marom, A. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) DISDUKCAPIL Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. *Ournal Of Public Policy And Management Review*, 11, 3.
- Dewi, N. L., Gunawan, Y., Mangunsong, S., & Meiliana, Y. (2021). Pengaruh sistem pengendalian internal dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik berkelanjutan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 20(2), 99–106. <https://doi.org/10.28932/jmm.v20i2.3>
- Dwimawanti, I. H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). *“Dialogue” JIAKP*, 1(1), 109–116.
- Hadiati, T. L., Saputra, J. D., Novitasari, A., & Fajarwati, I. (2021). Aplikasi (SI D'nOK), Peran Pemerintah dan Tingkat Kepuasan Masyarakat. *Public Service and Governance Journal*, 2(02), 50. <https://doi.org/10.56444/psgj.v2i02.2277>
- Handika, B. N., & Rostyaningsih, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). *Journal of Public Policy and Management Review*, 9.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Grava Media.
- Indras, I. P. (2022). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Sistem Informasi Perizinan Masuk Kota Sepuluh Menit Aja Rampung (SIP MAS HAR) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati. *Jurnal Penelitian Undip*, 128.
- Indradi, S. S. (2016). *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Kelompok Instrans Publising.
- Jean, M. (2021). Faktor faktor yang Mempengaruhi Alih Fungsi Lahan Sawah di Kabupaten Bogor. *Jurnal Agribisnis dan Sosial Ekonomi Pertanian Unpad*.
- Kristanti, R. (2023). Pengaruh Inovasi SI-IMUT dan Kinerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada DPMPTSP Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management*, 12.
- Meirinawati, & Prabawati, I. (2015). Definisi, Prinsip, Karakteristik

- Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–54.
- Nurcahyo, B. (2018). Analisa Dampak Penciptaan Brand Image dan Aktivitas Word of Mouth pada Penguatan Keputusan Produk Fashion. *Jurnal Nusamba*, Vol.3, No.1.
- Oktarina, A., & Mustam, M. (2018). Manajemen Sumber Daya Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Rangka Reformasi Birokrat di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kota Pekalongan. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(2).
- Purwanti, Y. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Selesai dalam Genggaman (SALAMAN) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Penatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Universitas Pasundan*.
- Pasalong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*.
- Priyatno, D., (2014). *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*. Andi.
- Revida, E. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, X(2), 165–178. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat>
- Ronnyta, R. V. (2020). Inovasi Pelayanan Perizinan melalui SI-IMUT pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 9(03), 81–90.
- Sari, M. (2021). Pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Jambi. *Jurnal Universitas Jambi*.
- Shantika, N. R. (2021). Analisis Adopsi Inovasi Teknologi Informasi Dompert Digital DANA Menggunakan Innovation-Diffusion Theory (IDT). *Jurnal Information System & Artificial Intelligence*.
- Sholicha, et al., (2019). Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Layanan Online (PLAVON Disdukcapil) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. <file:///C:/Users/user/Downloads/54517-Article%20Text-112886-1-10-20230709.pdf>.
- Siburian, E. S. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–10.
- Sihab, W. M., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2019). Inovasi Pelayanan “Lek Paijo” di Bapenda Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(3), 224–241.