

Blut
RETA 60/5
22/2024

ATRIBUT INOVASI LAYANAN ADMINISTRASI MELALUI SI D'nOK DI KOTA SEMARANG

Bernadeta Karina Putri Widiyanti, Retno Sunu Astuti, Kismartini

Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Kota Semarang Kode Pos 50275
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://fisip.undip.ac.id> E-mail: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The SI D'nOK (Semarang City Population Online Document Information System) application is an innovation initiated by the Semarang City Population and Civil Registration Office to overcome various problems related to population administration services. This mobile-based innovation can be accessed through smartphones flexibly. This study was conducted with the aim of analyzing the attributes of application-based service innovation in the successful implementation of population administration as well as the inhibiting factors of population administration application based service innovation in Semarang City. This application is analyzed using the theory of innovation attributes with several phenomena such as relative advantage, compability, complexity, triability, and observability. In addition, the inhibiting factors of SI D'nOK innovation were analyzed using phenomena such as reluctance to close failed programs, risk aversion culture, over reliance on high performers, existing technology but hampered by culture and organizational arrangement, inability to face the risk of change, and value congruence. This research was conducted using descriptive qualitative methods, with research subjects taken by purposive sampling, namely several agencies and the community. The results showed that, first, relative benefits, benefits of convenience of use compared to manual counters, cost and time benefits have been fulfilled. Next, the suitability of this service innovation is enough to answer the needs of the community, but it still needs to develop its features. Third, complexity, there are still human resource limitations and network problems found by users. Furthermore, the possibility of being tried and ease of observation has been carried out regularly, but there are still few people who know the existence of the SI D'nOK application. The inhibiting factor of this service innovation lies in the inability to face risks and changes due to network barriers that have not been fully resolved and a culture of risk aversion because adequate human resources have not been maximized.

Keywords: Innovation Attributes, SI D'nOK, Population Administration

ABSTRAK

Aplikasi SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen *Online* Kependudukan Kota Semarang) merupakan inovasi yang dicetuskan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk mengatasi berbagai permasalahan terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi berbasis *mobile* ini dapat diakses melalui *smartphone* secara fleksibel. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis atribut inovasi layanan berbasis aplikasi dalam keberhasilan penyelenggaraan administrasi kependudukan serta faktor penghambat inovasi layanan berbasis aplikasi administrasi kependudukan di Kota Semarang. Aplikasi ini dianalisis menggunakan teori atribut inovasi dengan beberapa fenomena seperti keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, serta kemudahan diamati. Selain itu, faktor penghambat inovasi SI D'nOK dianalisis menggunakan fenomena yakni keenganan menutup program yang gagal, budaya *risk aversion*, ketergantungan berlebihan terhadap *high performer*, teknologi ada tetapi terhambat budaya dan penataan organisasi, ketidakmampuan dalam menghadapi risiko perubahan, serta kesesuaian nilai. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan subjek penelitian diambil secara *purposive sampling*, yakni beberapa dinas dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, *pertama*, keuntungan relatif, manfaat kenyamanan penggunaan dibandingkan dengan loket manual, keuntungan biaya dan waktu telah terpenuhi. Selanjutnya, kesesuaian inovasi layanan ini cukup menjawab kebutuhan masyarakat, tetapi masih perlu dilakukan pengembangan fitur-fiturnya. *Ketiga*, kerumitan, masih ditemukan adanya keterbatasan SDM serta permasalahan jaringan oleh sebagai pengguna. Selanjutnya, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati sudah dilakukan uji coba secara rutin namun masih sedikit masyarakat yang mengetahui keberadaan aplikasi SI D'nOK. Faktor penghambat inovasi layanan ini terletak pada ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan dikarenakan hambatan jaringan belum sepenuhnya terselesaikan dan budaya *risk aversion* karena SDM yang memadai belum maksimal.

Kata Kunci: Atribut Inovasi, SI D'nOK, Administrasi Kependudukan

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada hakikatnya, pelayanan didefinisikan sebagai kewajiban pokok bagi aparatur yang mengemban tugas yakni abdi negara serta abdi bagi masyarakat. Pelayanan publik diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 ialah sebagai kegiatan maupun rangkaian kegiatan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yakni pemerintah.

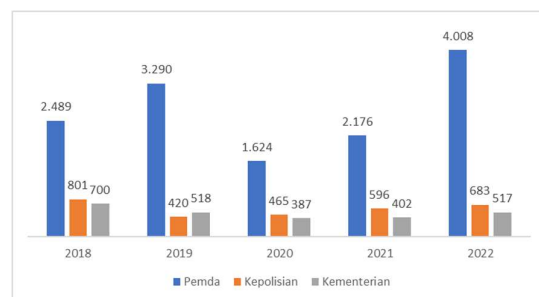
Semakin tingginya tuntutan akan tersedianya pelayanan publik yang memadai pada zaman sekarang yang berimplikasi pada meningkatnya mobilitas, informasi, teknologi, serta sumber daya yang berdampak pada pola pikir masyarakat.

Pada agenda prioritas pembangunan nasional, reformasi birokrasi menjadi salah satunya. Ukuran yang menentukan keberhasilannya ditinjau dari adanya efisiensi dan efektivitas yang meningkat, kinerja pemerintah yang semakin baik, serta semakin sedikitnya kasus KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) di pemerintah Indonesia saat ini.

Namun, kenyataan yang masih

ditemukan saat ini adalah banyaknya aduan yang ditujukan kepada Ombudsman. Lembaga ini secara khusus berupaya memastikan bahwa keluhan dan pengaduan tersebut mendapatkan atensi secara khusus. Keluhan dan pengaduan ini berkaitan dengan dugaan maladministrasi yang dapat ditinjau melalui tabel berikut:

Grafik 1 – Instansi Terlapor Peeriode 2018-2023



Sumber: Ombudsman RI (diolah, 2023)

Data diatas memperlihatkan bahwa perolehan pengaduan tertinggi oleh masyarakat selama 5 tahun terakhir diduduki oleh Pemerintah Daerah. Pada tahun 2018 hingga 2022 mengalami kenaikan yang tinggi sehingga Pemerintah Daerah menempati urutan pertama.

Berkenaan dengan hal ini, Pemerintah Daerah memiliki peran yang begitu sentral dalam peningkatan koordinasi penyelenggaraan pelayanan publik, tidak terkecuali Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memberikan pelayanan publik berkaitan dengan administrasi kependudukan pun dengan permasalahan kompleks di Kota Semarang yang

memperoleh presentase laporan pengaduan sebesar 7,09% dengan total hingga 315 aduan.

Berbagai macam pelayanan yang diakomodasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang bertujuan guna menghilangkan stigma buruk di masyarakat. Pada beberapa kasus, sering didapati adanya pungutan liar, calo, serta pelayanan yang sangat lambat. Hal ini mendorong pemerintah daerah untuk menciptakan pelayanan yang nyaman dan semudah mungkin didapatkan oleh masyarakat melalui berbagai pengembangan inovasi layanan berbasis layanan elektronik.

Jumlah penduduk di Kota Semarang terhitung di 2020 sebanyak 1.653.524 jiwa, kemudian meningkat di 2021 mencapai 1.656.564 jiwa, dan pada tahun 2022 mengalami perkembangan jumlah penduduk sejumlah 3.411 jiwa. Hal ini menjadi sangat krusial karena kebutuhan administrasi penduduk semakin tinggi dan belum diimbangi dengan pelayanan yang memadai dari Pemerintah Kota Semarang.

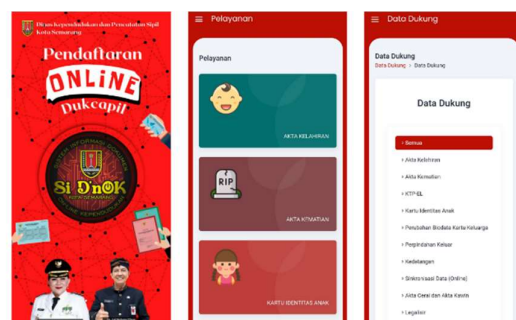
Usaha yang dapat diusung oleh pemerintah dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik dengan adanya terobosan berupa inovasi pelayanan. Inovasi menurut Rogers (Suwarno, 2008:9) didefinisikan sebagai suatu ide maupun gagasan oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi. Adapun beberapa

karakteristik dari atribut inovasi ini meliputi keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, serta kemudahan diamati.

Salah satu OPD yang memiliki tugas untuk melayani masyarakat dalam urusan administratif yakni Dispendukcapil Kota Semarang berupaya untuk merealisasikan inovasi layanan masyarakat yang berbasis internet yang digunakan secara masif kepada penduduk di Kota Semarang. Aplikasi yang dirilis oleh yaitu SI D'nOK yang berbasis *online mobile service* ini dirilis guna mempermudah layanan akses dalam pembuatan administrasi kependudukan secara digital dan akurat.

Adapun tampilan dari layanan SI D'nOK Kota Semarang sebagai berikut:

Gambar 1 – Tampilan SI D'nOK

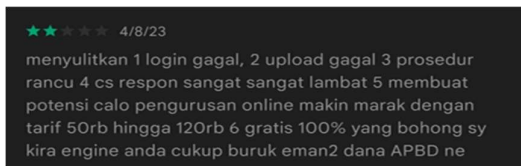


Sumber: Google *Playstore*, 2023

Pada gambar 1.1, tampilan SI D'nOK termasuk mudah untuk digunakan oleh masyarakat dengan tersedianya berbagai fitur yang berhubungan dengan administrasi kependudukan, namun yang

terjadi sebaliknya. Masih ditemukan masyarakat yang mengeluhkan bahwa tingkat pelayanan yang diakses melalui aplikasi ini belum membantu masyarakat dalam melakukan pendaftaran *online* hingga mengurus keperluan administrasi kependudukan yang dapat dilihat melalui:

Gambar 2 – Keluhan Pengguna Aplikasi SI D'nOK



Sumber: Ulasan Melalui *Playstore* (2023)

Gambar diatas menunjukkan bahwa masyarakat memberikan *rating* yang rendah yakni 2 dari 5 yang menilai bahwa aplikasi ini menyulitkan dan tidak *user friendly*. Hal ini juga dipengaruhi karena respon yang diberikan oleh *customer service* sebagai pusat pengaduan layanan SI D'nOK. Masyarakat mengeluhkan proses *upload* dokumen yang tidak mudah dan terus mengalami gagal *upload* sehingga tidak memberikan kemudahan melalui aplikasi *online*.

Mengacu pada Peraturan Walikota Kota Semarang No. 52 tahun 2022 tujuan pemerintah untuk mewujudkan administrasi kependudukan yang tertib, akurat, dan dapat dipercaya. Regulasi ini menjadi awal yang baik dalam upaya peningkatan layanan administrasi kependudukan mengingat penduduk yang

semakin tinggi jumlahnya setiap tahun.

Adanya kualitas inovasi pelayanan publik yang masih tergolong buruk menyebabkan pemerintah memiliki kewajiban untuk menjangring praktik terbaik yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap kemudahan urusan administratif yang dilaksanakan secara *online* menjadi perhatian peneliti untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai inovasi aplikasi SI D'nOK di Kota Semarang, sehingga perlu dilakukan penelitian mengapa **Atribut Inovasi Layanan Administrasi Melalui Si D'nOK di Kota Semarang** belum sesuai kebutuhan masyarakat. Penelitian ini berfokus pada atribut inovasi layanan administrasi kependudukan serta faktor-faktor yang menghambat inovasi.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana atribut inovasi layanan berbasis aplikasi dalam keberhasilan penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Semarang?
2. Apa saja faktor penghambat inovasi layanan berbasis aplikasi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Semarang?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis atribut inovasi layanan berbasis aplikasi dalam keberhasilan penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Semarang.
2. Menganalisis faktor penghambat inovasi layanan berbasis aplikasi administrasi kependudukan di Kota Semarang.

D. Kajian Teori

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi yang didefinisikan oleh Rogers (dalam Suwarno, 2008: 9), yakni suatu ide, praktik atau objek yang telah dilaksanakan dan dapat diterima oleh seseorang atau kelompok sebagai sesuatu yang baru. Sektor publik memainkan peran yang sangat penting saat ini dengan berkontribusi terhadap stabilitas perekonomian dan memprioritaskan produktivitas. Dalam hal ini, inovasi membantu pemerintah merespons perubahan kebutuhan dan harapan dengan menciptakan peluang baru. Sesuai dengan ketentuan yang membidangi penguatan struktur negara, inovasi ini merupakan kemajuan pelayanan publik dengan 3 (tiga) prinsip inovasi pelayanan, yaitu:

1. Akuntabilitas, yakni dapat dipertanggungjawabkan

sebagaimana yang tertera pada peraturan Undang-Undang.

2. Independen, yakni tidak adanya keberpihakan tertentu.
3. Transparansi, yakni mengutamakan keterbukaan bagi pihak yang membutuhkannya.

Pelayanan publik merupakan kunci dalam pencapaian tujuan pemerintah yang cepat, murah, efektif, dan efisien. Kendala utama guna mendorong pelayanan publik yang baik adalah minimnya inovasi oleh pemerintah untuk menjawab permasalahan yang ada. Semakin banyaknya tantangan yang dihadapi oleh pemerintah menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintah dalam menjawab kebutuhan akan adanya inovasi yang berorientasi pada pelayanan publik.

Atribut Inovasi

Atribut inovasi diartikan sebagai segala sesuatu yang memberikan pengaruh cepat atau lambatnya suatu inovasi untuk dapat diadopsi (Rogers, 2003). Pengertian lain mengenai inovasi menurut Rosenfeld dalam (Hutagalung & Hermawan, 2018) adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut mitra dalam buku yang sama menyebutkan

bahwa inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan, teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses, dan jasa yang baru.

Tingkat penerimaan inovasi berbeda-beda, sehingga diperlukan sistem klasifikasi yang dapat memprediksi tingkat penerimaan inovasi. Terdapat lima karakteristik dalam atribut inovasi yang berbeda secara konseptual tetapi memiliki keterkaitan secara empiris. Pemilihan karakteristik ini didasarkan pada tulisan dan penelitian sebelumnya serta keinginan untuk mendapatkan keumuman dan keringkasan yang sebesar-besarnya. Atribut inovasi yang diklasifikasikan Rogers (dalam Suwarno, 2008: 10) berkaitan dengan beberapa hal secara umum yaitu:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Keunggulan relatif adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada ide yang diambilnya (Rogers, 2003). Sub dimensi dari atribut ini termasuk profitabilitas ekonomi, biaya awal yang rendah, penurunan ketidaknyamanan, penghematan waktu dan usaha, dan kesegeraan imbalan. Relative advantage atau keuntungan

relatif melihat sejauh mana suatu inovasi dapat dianggap lebih baik dibandingkan dengan ide ataupun inovasi yang pernah ada sebelumnya.

2. *Compability* atau Kesesuaian

Kompatibilitas adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai pengadopsi potensial (Rogers, 2003). Sub dimensi atribut ini mencakup nilai-nilai dan kepercayaan sosio-kultural, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan. Karakteristik ini menjelaskan bahwa inovasi lama tidak dibuang begitu saja, tetapi menjadi bagian proses perpindahan dengan inovasi yang baru.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Kompleksitas adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap relatif sulit untuk dipahami dan digunakan (Rogers, 2003). Suatu inovasi memiliki tingkat kerumitan atau kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerimanya (Syafaruddin, 2012:34).

4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Kemungkinan dicoba (*triability*) adalah sejauh mana suatu inovasi dapat diujicobakan pada suatu secara terbatas (Rogers, 2003). Sub dimensinya adalah kemampuan pengadopsi untuk mencoba suatu inovasi secara angsuran, penemuan kembali, dan kemudahan mencoba.

5. Observability atau
Kemudahan Diamati

Kemudahan diamati adalah sejauh mana hasil suatu inovasi terlihat (Rogers, 2003). Subdimensi dari atribut ini adalah kesulitan dalam mengamati dan dalam menjelaskan kepada orang lain. Sejalan dengan definisi tersebut, pada karakteristik ini sebuah inovasi harus dapat dengan mudah diamati dari segi bagaimana inovasi tersebut bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik (Suwarno, 2008:18).

Faktor Penghambat Inovasi

Keberhasilan dari adanya atribut inovasi ini ditinjau oleh faktor-faktor internal maupun eksternal. Albury (dalam Suwarno, 2008 : 54) mengemukakan bahwa terdapat delapan faktor penghambat dalam suatu inovasi pelayanan publik. Dalam melaksanakan suatu inovasi, perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat menghambat pelaksanaan inovasi tersebut. Hambatan tersebut dapat berasal dari dalam dan luar lingkungan, perencana inovasi itu sendiri, dan pelaksana inovasi (pegawai/pekerja). Beberapa fenomena yang digunakan dalam teori tersebut yaitu:

- 1. Keengganan Menutup Program yang Gagal**
- 2. Ketergantungan Berlebih pada Tampilan Kinerja Tinggi Sebagai Sumber**

Inovasi

- 3. Teknologi Tersedia, tetapi Terhambat Budaya atau Organisasi**
- 4. Tidak Adanya Imbalan atau Insentif untuk Berinovasi Atau Mengadopsi Inovasi**
- 5. Ketidakmampuan Menghadapi Resiko dan Perubahan**
- 6. Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan**
- 7. Tekanan dan Hambatan Administratif**
- 8. Budaya Menghindari Risiko**

Selain itu, keberhasilan suatu inovasi ditentukan oleh nilai berupa manfaat yang dihasilkan inovasi tersebut bagi sasaran. Jika manfaat atau nilai dapat dicapai, individu bersedia menggunakan inovasi tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Situs penelitian terletak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Subjek penelitian ditentukan secara *purposive sampling*.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif serta sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik

pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan studi pustaka. Analisis data dilakukan melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Terakhir, kualitas data dalam penelitian ini dibuktikan melalui uji kredibilitas menggunakan teknik triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Atribut Inovasi Layanan Administrasi Melalui SI D'nOK di Kota Semarang

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Berdasarkan pada karakteristik ini yang memberikan keuntungan melalui kepuasan layanan, efektivitas, efisiensi waktu, biaya, hingga tenaga, serta kemudahan akan after-service yang diperoleh masyarakat Kota Semarang.

Tujuan adanya aplikasi ini tidak lain untuk mengurangi kontak fisik dan maraknya calo ketika masyarakat membutuhkan dokumen administrasi kependudukan. Inovasi yang dikeluarkan Dispendukcapil Kota Semarang ini merupakan salah satu inovasi yang tidak memberikan manfaat materiil karena pelayanannya diberikan secara gratis kepada warga Kota Semarang.

Berdasarkan penjelasan mengenai

manfaat relatif dari inovasi pelayanan pengelolaan kependudukan berbasis aplikasi seperti SI D'noK, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat sebagai sasaran pengguna aplikasi ini juga merasakan manfaat lain yaitu dapat menghemat biaya dan di sisi lain memberikan kemudahan kepada pegawai pemerintah dalam penyimpanan data. Selain itu, dikaitkan dengan status sosial atau *prestise*, sehingga menjamin perubahan status sosial yang positif dan menjadi contoh bagi daerah lain dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah daerah.

2. *Compability* atau Kesesuaian

Inovasi aplikasi yang dilakukan SI D'nOK selama ini sejalan standar serta nilai yang berkembang di masyarakat. Adanya inovasi berbasis aplikasi yang dilakukan melalui SI D'nOK disesuaikan dengan kesenjangan pelayanan, banyaknya pemohon dan belum adanya kepastian pemenuhan pelayanan. Inovasi dalam pelayanan publik pada hakikatnya merupakan salah satu hal penting yang perlu dilakukan seiring dengan kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat.

Inovasi SI D'nOK yang diterbitkan oleh Dispendukcapil Semarang saat ini memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang serta kemajuan pesat globalisasi dan teknologi informasi,

namun banyak terjadi adaptasi dan penyesuaian. Aplikasi ini tentunya harus dikembangkan agar fungsi-fungsi yang tersedia dapat menjawab pertanyaan masyarakat secara efektif tentang dokumen administrasi sipil di wilayah Kota Semarang.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Kerumitan berkaitan dengan derajat pemahaman masyarakat sebagai pengguna aplikasi SI D'nOK. Tujuan dikeluarkannya aplikasi ini tentunya guna membantu sistem pelayanan publik yang berkaitan dengan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah, namun tingkat kerumitan yang dapat dilihat dari permasalahan yang terjadi yakni masih ditemukannya kendala jaringan dan *website* yang sering mengalami *error*.

Selain itu, permasalahan lain juga datang dari adanya keterbatasan SDM (Sumber Daya Manusia) masyarakat yang tidak menggunakan fasilitas *online* untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan di Kota Semarang. Sistem pendaftaran berbasis *online* ini sudah disiapkan melalui aplikasi SI D'nOK supaya masyarakat dapat melakukan input berkas persyaratan dari rumah dan pemohon datang ke kantor Dispendukcapil Kota Semarang untuk mengambil dokumen yang diminta.

Hal ini tentunya akan menyulitkan masyarakat terlebih bagi masyarakat yang awam terhadap teknologi informasi karena tidak adanya panduan atau cara yang dapat diikuti dari aplikasi. Selain itu, aplikasi SI D'nOK juga tidak menyediakan layanan untuk melakukan *reset password*.

4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Proses uji coba ini dilakukan secara rutin baik oleh Dispendukcapil Kota Semarang sebagai pengelola aplikasi, maupun Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistika sebagai pihak kedua yang membantu proses optimalisasi jaringan dan penambahan fitur yang dibutuhkan. Proses uji coba aplikasi SI D'nOK secara rutin dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali.

Sosialisasi menjadi sangat penting agar informasi dapat tersampaikan dan diterima oleh masyarakat secara merata. Beberapa bentuk sosialisasi dan penyebaran informasi tentang SI D'nOK pada kanal media sosial yang dikelola langsung oleh Dispendukcapil Kota Semarang sebagai berikut:

Gambar 3 – Sosialisasi SI D’nOK



Sumber: Instagram Dispendukcapil Kota Semarang (2024)

Berdasarkan pada gambar tersebut, bentuk sosialisasi yang diupayakan oleh Dispendukcapil Kota Semarang berkenaan dengan pengajuan dokumen IKD melalui SI D’nOK. Peran pengelola aplikasi SI D’nOK dan beberapa *stakeholders* yang terlibat sangatlah penting dan penyampaian informasi ini akan menarik minat masyarakat terutama di Kota Semarang untuk mengakses aplikasi SI D’nOK.

5. *Observability* atau Kemudahan Diamati

Inovasi pelayanan publik berbasis sistem aplikasi seperti SI D’nOK harus dapat diamati dengan melihat melalui keberjalanan aplikasi tersebut di tengah masyarakat. Upaya yang dilakukan untuk menyebarluaskan informasi mengenai aplikasi ini belum maksimal baik melalui sosialisasi tatap muka maupun secara digital melalui media sosial. Hal tersebut pada akhirnya menghasilkan sesuatu yang dapat diamati dalam peningkatan partisipasi masyarakat dan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik.

B. Faktor Penghambat Inovasi Layanan Administrasi Melalui SI D’nOK di Kota Semarang

1. Keengganan Menutup Program yang Gagal

Faktor ini mengandung arti bahwa instansi pemerintah dalam hal ini Dispendukcapil Kota Semarang, melaksanakan program inovasi yang telah lama dan tidak berjalan dengan semestinya. Karena itu, program tersebut harus dihentikan agar anggaran tidak terbuang sia-sia.

Inovasi ini pasti akan disesuaikan dengan kebutuhan orang-orang yang ingin memiliki proses administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan efektif.

2. Budaya *Risk Aversion*

Budaya takut risiko adalah budaya yang menghindari risiko yang mungkin terjadi. Sebagian besar pegawai Dispendukcapil Kota Semarang ingin meninggalkan budaya ini, tetapi ada juga yang enggan meninggalkannya.

3. Ketergantungan Berlebihan Terhadap *High Performer*

Dengan adanya inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi seperti SI D’nOK, pihak ketiga seperti Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kota Semarang harus mengoptimalkan jaringan

serta menyebarkan informasi kepada OPD. Dispendukcapil Kota Semarang sangat memperhatikan hal ini karena masih ada banyak laporan pengaduan dari masyarakat Kota Semarang tentang sistem aplikasi SI D'nOK.

Selain itu, masih ditemukan adanya kecenderungan kolaborasi dengan pihak lain yang memberikan pengaruh pada proses inovasi pelayanan melalui aplikasi SI D'nOK yang dapat memberikan kesalahpahaman dalam proses penanganan permasalahan publik.

Permasalahan yang berkaitan dengan faktor penghambat ini juga dapat ditinjau dengan kurangnya SDM yang dapat secara langsung turun ke tengah-tengah masyarakat dan memberikan pemahaman secara lebih mendalam mengenai penggunaan aplikasi SI D'nOK. Semakin banyaknya pemohon yang memilih datang secara langsung untuk mengajukan berkas persyaratan ke Dispendukcapil Kota Semarang dibandingkan mengakses aplikasi SI D'nOK.

4. Teknologi Tersedia, tetapi Terhambat Budaya atau Organisasi

Adanya hambatan yang berkenaan dengan budaya organisasi dan kurangnya kelengkapan teknologi menjadi penghambat dalam proses inovasi berbasis aplikasi seperti SI D'nOK. Meskipun

Dispendukcapil Kota Semarang memiliki teknologi dan sarana prasarana yang tergolong cukup, ketersediaan SDM (Sumber Daya Manusia) yang dimiliki masih terbatas.

Selain itu, diperlukan pembenahan dan penambahan sarana penunjang berupa komputer dan printer pada bagian depan kantor untuk memudahkan pemohon yang terkendala tidak memiliki smartphone atau perangkat lain untuk mengakses aplikasi SI D'nOK.

Permasalahan lain yang timbul seiring dengan tingginya permintaan pemohon yang mengajukan dokumen administrasi kependudukan perlu adanya tambahan pegawai di bagian back office agar pegawai tidak perlu melakukan tugas pokok dan fungsi pelayanan lain secara bersamaan dalam artian pegawai harus mampu untuk menguasai semua izin dan berkas persyaratan yang dibutuhkan.

5. Ketidakmampuan Menghadapi Resiko dan Perubahan

Dispendukcapil Kota Semarang mampu menghadapi tantangan dan mengambil inovasi untuk meningkatkan kinerja organisasi. Sistem pelayanan publik seperti SI D'nOK yang berbasis aplikasi dan menggunakan teknologi informasi pasti rentan terhadap perubahan. Namun, faktanya adalah bahwa pegawai Dispendukcapil Kota Semarang sangat

senang dengan keberadaan sistem tersebut karena mereka percaya bahwa itu akan membantu mereka. Selain itu, pegawai Dispendukcapil Kota Semarang menerima pelatihan dan bimbingan teknis secara teratur.

6. Kesesuaian Nilai

Pengguna SI D'nOK memiliki dorongan yang cenderung memiliki perbedaan antara satu dengan yang lain untuk menggunakannya. Hal ini dipengaruhi karena nilai atau *value* yang bersifat subjektif sesuai dengan prinsip maupun motivasi para pengguna. Nilai atau *value* yang ditawarkan melalui aplikasi SI D'nOK dapat berasal dari nilai yang menempel pada produk inovasi maupun yang berasal dari luar produk inovasi tersebut.

Nilai atau *value* yang mendasari minat para pengguna untuk mengakses aplikasi SI D'nOK yang berasal dari nilai yang menempel pada produk ini yakni kenyamanan dalam penggunaannya, kemudahan dalam penggunaan, keuntungan hemat biaya, serta waktu tempuh perjalanan. Selain itu, nilai yang tidak menempel pada produk inovasi adalah *prestise* yang ditawarkan sebagai masyarakat yang sudah melek teknologi dan canggih dalam mengoperasikan aplikasi SI D'nOK.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Atribut Inovasi Layanan Administrasi Melalui SI D'nOK

a) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Pelayanan yang diberikan melalui SI D'nOK memberikan keuntungan relatif yang dapat ditinjau dari segi ekonomi yakni Dispendukcapil Kota Semarang tidak perlu mengeluarkan anggaran berlebih dalam penggunaan aplikasi serta masyarakat dapat menghemat pengeluaran. Inovasi SI D'nOK juga memberikan kenyamanan bagi pegawai dalam hal pengarsipan data. Selain itu dalam segi status sosial atau prestise bagi masyarakat ada perubahan status sosial lebih baik dan dapat menjadi percontohan bagi daerah lainnya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini juga memberikan kepuasan bagi masyarakat dengan adanya *survey* indeks kepuasan masyarakat yang dinilai cukup baik.

b) *Compability* (Kesesuaian)

Inovasi melalui aplikasi SI D'nOK sampai saat ini sudah sejalan dengan adanya nilai & norma yang berkembang di tengah masyarakat. Selain itu sebagian besar masyarakat merasa terbantu dengan keberadaan aplikasi ini karena proses pelayanan administrasi hanya memerlukan

waktu yang singkat dan tidak berbelit-belit. Berkaitan dengan kesesuaian dengan pengalaman sebelumnya, ialah perubahan sistem pelayanan yang semula dilakukan secara offline kini dapat diakses melalui aplikasi. Inovasi berbasis aplikasi seperti SI D'nOK di Kota Semarang sejauh ini cukup menjawab kebutuhan masyarakat, tetapi masih perlu dilakukan pengembangan pada fitur-fitur yang tersedia.

c) Complexity (Kerumitan)

Inovasi SI D'nOK dapat dikatakan masih ditemukan beberapa kerumitan seperti misalnya kurangnya pemahaman masyarakat tentang keberadaan aplikasi ini dikarenakan adanya perbedaan gap generasi dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh petugas. Selain itu, kerumitan lain yang ditemukan berkaitan dengan keterbatasan SDM (Sumber Daya Manusia) yang menggunakan fasilitas online untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan. Pada pelaksanaannya pun aplikasi SI D'nOK masih mengalami kendala seperti server yang sering mengalami *down* dan tidak tersedianya fitur *reset password* bagi pengguna aplikasi. Beberapa kendala ini berusaha untuk diatasi dengan terus melakukan pembekalan atau bimbingan teknis serta merancang pengembangan inovasi agar mampu beradaptasi di era globalisasi yang begitu cepat saat ini.

d) Triability (Kemungkinan Dicoba)

Inovasi berbasis aplikasi seperti SI D'nOK sudah memiliki atribut kemungkinan dicoba. Uji coba yang secara rutin dilakukan baik oleh Dispendukcapil Kota Semarang maupun pihak lain seperti Diskominfo Kota Semarang. Adanya uji coba ini juga didukung dengan dilakukannya penyebaran informasi melalui media sosial untuk memperkenalkan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi SI D'nOK.

e) Observability (Kemudahan Diamati)

Upaya menyebarkan informasi tentang aplikasi SI D'nOK, Dispendukcapil Kota Semarang dan Pemerintah Kota Semarang menggunakan media sosial secara besar-besaran. Hal ini menunjukkan peningkatan partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang bersamaan dengan peran serta aktor lain yang terlibat.

2. Faktor Penghambat Inovasi Layanan Administrasi Melalui SI D'nOK

a) Keengganan Menutup Program yang Gagal

Dispendukcapil Kota Semarang tidak memiliki program yang gagal sebelum dikeluarkannya inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi seperti SI D'nOK.

Namun, perubahan yang terjadi yakni sistem aplikasi ini dilaksanakan dengan adanya pengembangan secara bertahap dengan menyesuaikan anggaran yang tersedia dan kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi setiap waktu.

b) Budaya Risk Aversion

Keberadaan aplikasi SI D'nOK tentunya memiliki risiko yang tinggi. Hal ini dipengaruhi oleh masih kurangnya upaya yang dilakukan oleh pejabat setempat untuk mempertahankan aplikasi ini. Selain itu, hal yang menjadi sorotan penting tidak lain adalah rendahnya sosialisasi sehingga masyarakat yang mengetahui keberadaan aplikasi ini pun dengan kemudahan yang ditawarkan tidak banyak.

c) Ketergantungan Berlebihan Terhadap *High Performer*

Keberadaan aplikasi seperti SI D'nOK memiliki ketergantungan terhadap pihak ketiga yakni Diskominfo Kota Semarang untuk melakukan optimalisasi jaringan dan diseminasi informasi kepada OPD. Hal ini menjadi sorotan utama dari pihak Dispendukcapil karena masih ditemukannya laporan pengaduan dari masyarakat berkaitan dengan sistem aplikasi SI D'nOK yang sering mengalami *error*.

Selain itu masih ditemukan adanya

kecenderungan kolaborasi dengan pihak lain yang memberikan pengaruh pada proses inovasi pelayanan yang dapat memberikan kesalahpahaman dalam proses penanganan permasalahan publik.

d) Teknologi Tersedia, tetapi Terhambat Budaya atau Organisasi

Adanya hambatan budaya organisasi dan kurangnya kelengkapan teknologi menjadi penghambat dalam proses inovasi berbasis aplikasi seperti SI D'nOK. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sudah dilengkapi dengan teknologi dan sarana prasarana yang tergolong cukup, namun ketersediaan SDM yang dimiliki oleh Dispendukcapil Kota Semarang masih terbatas. Selain itu, perlu adanya pembenahan dalam hal sarana prasarana berupa komputer dan printer pada bagian depan kantor untuk memudahkan pemohon yang terkendala tidak memiliki *smartphone* atau perangkat lain untuk mengakses aplikasi SI D'nOK.

e) Ketidakmampuan Menghadapi Resiko dan Perubahan

Adanya sistem pelayanan publik berbasis aplikasi seperti SI D'nOK yang menggunakan teknologi informasi pasti memiliki risiko perubahan. Selain itu, para pegawai yang tergolong antusias dengan

keberadaan sistem yang ada karena dapat meringankan pekerjaan, namun masih mengalami keterbatasan dalam mengatasi aduan yang dilayangkan oleh masyarakat. Hal ini tidak terlepas dengan adanya bimbingan teknis dan pelatihan yang diberikan secara rutin kepada pegawai Dispendukcapil Kota Semarang.

f) Kesesuaian Nilai

Nilai atau *value* yang mendasari minat para pengguna untuk mengakses aplikasi SI D'nOK yang berasal dari nilai yang menempel pada produk ini yakni kenyamanan dalam penggunaannya, kemudahan dalam penggunaan, keuntungan hemat biaya, serta waktu tempuh perjalanan.

Selain itu, nilai yang tidak menempel pada produk inovasi adalah prestise yang ditawarkan sebagai masyarakat yang sudah melek teknologi dan canggih dalam mengoperasikan aplikasi SI D'nOK. Nilai ini mendorong minat masyarakat untuk terus mencoba menggunakan aplikasi ini di masa mendatang.

Saran

- 1) Melakukan peningkatan terkait dengan responsivitas layanan aduan SI D'nOK dengan memperjelas alur SOP (Standar Operasional Prosedur) Pengaduan bagi masyarakat.

- 2) Melakukan kerjasama dengan Perguruan Tinggi di Kota Semarang dengan melibatkan peran aktif mahasiswa/i di Kota Semarang melalui magang maupun pelatihan.
- 3) Melakukan penambahan media sosialisasi seperti spanduk, baliho, serta booklet di sekitar kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang serta TPDK (Tempat Perekaman Data Kependudukan) setiap kecamatan di Kota Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

a. Buku-buku

- Amy Y.S Rahayu, dkk. 2020. Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, dan Implementasi). Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Jeremias T. 2014. Enam Dimensi Administrasi Strategis Publik, Konsep, Teori, dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Syafie, Inu Kencana. 2010. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Wijaya, Andy Fefta & Oscar Radyan Danar. 2014. Manajemen Publik Teori dan Praktek. Malang: Brawijaya Press.

b. Peraturan-peraturan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 52 Tahun 2022 Tentang Grand Design Pembangunan Kependudukan

Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

c. Website

Agus Salim Irsyadullah. (2023). Atasi Keluhan Warga, Disdukcapil Kota Semarang Bakal Tambah Layanan di Kecamatan. <https://jateng.tribunnews.com/2023/02/21/atasi-keluhan-warga-disdukcapil-kota-semarang-bakal-tambah-layanan-di-kecamatan> (diakses pada 1 Juni 2023)

Ombudsman RI. (2020). Ombudsman Jateng Menutup Akhir Tahun 2022 dengan 188 Laporan Masyarakat. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/p/wksiaran--ombudsman-jateng-menutup-akhir-tahun-2022-dengan-188-laporan-masyarakat> (diakses pada 31 Mei 2023)

Ombudsman RI. (2022). Laporan Tahunan 2022: Mengawasi Pelayanan Publik Bagi Pemulihan yang Lebih Kuat (diakses pada 1 Juni 2023)

Ombudsman RI. (2023). Laporan

Pengaduan Masyarakat. www.ombudsman.go.id (diakses pada 31 Mei 2023)

d. Jurnal

Agus Bahrudin, Irmadiani, & Nadia Dwi. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen*, 9(2), 553–564.

Anggraeni, N., & Purnamasari, H. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Studi Kasus Pada Aplikasi Sapa Cetar. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(6), 2009–2014. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/index>

Eka Patrisia, N., Warsono, H., Kismartini, K., & Dewi, R. S. (2022). Dukcapil Service Innovation in Improving the Quality of Service in the Lebong District. *Jurnal Public Policy*, 8(3), 124. <https://doi.org/10.35308/jpp.v8i3.4599>

Febrianti & Fanida. (2019). Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis Nik (Sipandaunik) Sintya Dea Febrianti Eva Hany Fanida. *Publika*, 106.

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/psgi.v2i02.2277>

Handayani, N., Kuncoro, H. F., Publik, I. A., & Jakarta, M. (2018). *Inovasi aplikasi samsat mobile jawa barat*

- (sambara) dalam pelaksanaan smart governance. 49–57. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Hayat, H. (2020). Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik. *Aristo*, 8(1), 1.
- ISGUNTORO, T. (2018). Inovasi Layanan Matadelta (Mobile Aspirasi Anggota Dprd Kota Delta) Di Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 6(3), 7.
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 245–260. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>
- Kharima, K. D., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Aplikasi Transportasiku Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 63, 199–214. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p199-214>
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAAP)*, 3(September), 215–226.
- Ningtias, I. S. (2020). Pengaruh Efektivitas Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, XII(1), 119–129. <https://ejournal-new.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/1348>
- Ningtias, I. S. (2020). Pengaruh Efektivitas Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, XII(1), 119–129. <https://ejournal-new.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/1348> (diakses pada 1 Juni 2023).
- Prabowo, A., & Politik, D. (n.d.). *Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Semarang Dalam Masa Pandemi Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SID 'nok)*. 5.
- Pratama, A. B. (2020). The landscape of public service innovation in Indonesia: A comprehensive analysis of its characteristic and trend. *Innovation and Management Review*, 17(1), 25–40. <https://doi.org/10.1108/INMR-11-2018-0080>
- Rijal, S. (2023). *E-Government Applications In Public Service Innovation: Study Case In Gorontalo*. 2(2).
- Simanulang, L., & Pramudya, A. (2021). *Public Service Innovation in Enhancing Government*

Transparency and Accountability.
11(2), 617–622.

Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 30–35.
<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2258>

Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).

Wulan, S. K., Novandra, T. Y., Publik, D. A., & Jakarta, U. M. (2023). *Inovasi Layanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Melalui Layanan Sinar (SIM Nasional Presisi) Innovation Of Driver ' S License (SIM) Service Through Ray Service (Precision National Sim) In South Tangerang Digital Korlantas Polri di Satpas Daan.* 1(1), 93–101.