

**DIFUSI INOVASI APLIKASI SI D'nOK DALAM PENERBITAN DOKUMEN
KEPENDUDUKAN DI KOTA SEMARANG**

Rizky Praria Laharu, Hardi Warsono, Retno Sunu Astuti Departemen

Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

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

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

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

ABSTRACT

The SI D'nOK innovation is the only online-based innovation that helps with the issuance of population documents. The SI D'nOK innovation was created and disseminated by the Semarang City Population and Civil Registration Service. However, public knowledge of the SI D'nOK application is very lacking and the operation of the SI D'nOK application is still below standard. This is used as the background for this research. This research aims to analyze the diffusion of innovation and the obstacles that occur in the process of diffusion of innovation in the SI D'nOK application in publishing population documents in Semarang City. The research method used is descriptive qualitative using interview, observation and documentation data collection techniques. This research uses the theory of diffusion of innovation according to Everret M. Rogers, namely innovation, communication channels, time period and social system to barriers to the diffusion of innovation. The research results show that the diffusion of SI D'nOK application innovation has gone well. This is supported by community needs. The public knows the innovation of the SI D'nOK application according to interpersonal channels and mass media channels. The time period for receiving is quite long and is influenced by the presence of an authority figure. However, the lack of human resources and operators in carrying out multiple tasks causes the service to take a long time. Based on past experience, it will influence the spread of SI D'nOK application innovation.

Keywords: Public Services, Diffusion of Innovation, SI D'nok Application

PENDAHULUAN

Inovasi dapat didefinisikan sebagai konsep, pendekatan, atau entitas fisik baru. Menurut LAN Inovasi didefinisikan sebagai penerapan keahlian dan pengetahuan teknologi untuk mengembangkan proses, produk, atau layanan baru. Selain itu, inovasi dapat didefinisikan sebagai upaya baru, konsep berbeda, kemajuan, praktik terbaik, dan sebagainya.

Inovasi dalam pelayanan publik di Indonesia lebih berfokus pada aspek "Pengembangan Inovasi". Seperti yang tertera didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pengembangan Pelayanan Publik. Bertujuan untuk mempertahankan inovasi dan meningkatkan efisiensi implementasi inovasi. Pengembangan inovasi memegang peran penting dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah, karena merupakan proses peningkatan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah. Proses ini dilakukan melalui difusi

dan pengembangan inovasi yang sesuai dengan ilmu pengetahuan.

Berdasarkan KBBI difusi merupakan proses dimana suatu substansi (seperti budaya, teknologi, atau gagasan) merembes atau menyebar dari satu entitas ke entitas lainnya. Difusi didefinisikan oleh Everett M. Rogers sebagai transmisi bertahap suatu inovasi di antara konstituen suatu sistem sosial melalui saluran tertentu (Rogers, 2003). Dengan difusi inovasi, gagasan baru yang diciptakan dapat disebarluaskan, diadopsi maupun ditolak yang mana dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap sebuah perubahan.

Pengembangan inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melalui proses inovasi pelayanan publik sebagai dampak langsung dari pandemi Covid-19. Akibat penyebaran virus ini yang cepat dan luas di seluruh Indonesia, negara ini resmi ditetapkan sebagai pandemi Covid-19. Covid-19

dapat menular melalui pernafasan atau gerakan pernapasan dari orang yang terinfeksi ke orang lain.

Mengingat adanya pandemi Covid-19, pada tanggal 27 Maret 2020 telah diperkenalkan aplikasi SI D'nOK oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Saat ini eksklusif untuk platform Google Playstore.

Pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi SI D'nOK sangat penting untuk memastikan bahwa inovasi tersebut telah tersosialisasikan secara efektif dan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum untuk memudahkan pengelolaan pelayanan administrasi kependudukan. Informasi mengenai Inovasi SI D'nOK harus disebarluaskan kepada masyarakat umum untuk memudahkan adopsi secara luas.

Faktanya, sebagian warga Kota Semarang masih belum mengetahui adanya aplikasi SI D'nOK yang memberikan kemudahan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Diduga jika difusi aplikasi SI D'nOK oleh

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang di nilai kurang efektif karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi SI D'nOK selama kurang lebih 3 tahun.

Pengguna aplikasi SI D'nOK akan dihadapkan pada opini masyarakat mengenai apakah akan menerima atau menolak inovasi tersebut. Dapat dilihat dari Sikap masyarakat terhadap review aplikasi SI D'nOK terlihat dari komentar Laila Putri pada 9 Januari 2024 di Google Play Store :

“dari Kemarin Pengajuan nggak diverifikasi,Error Notifikasinya. Gimana sih, masa harus ngulang terus ngisi Data pribadi. Aplikasi nggak jelas 🙄.”

Sedangkan pendapat Zaini Zen yang disampaikan pada tanggal 28 desember 2023 di google play store sebagai berikut:

“Sudah 2 hari belum juga di verifikasi. Dan gak ada kejelasan. Padahal

sebelumnya sudah ke
dukcapi. Namun di
arahkan untuk
online. setelah online
kek gini hasilnya.
parah banget.”

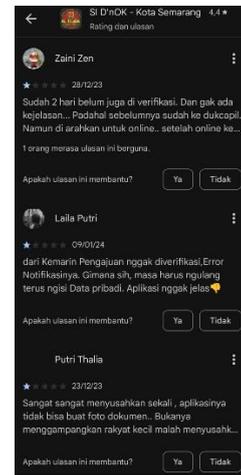
Sudut pandang diatas menjelaskan
kesulitan yang dihadapi individu ketika
mencoba memahami inovasi aplikasi SI
D'nOK. Akibat rumitnya penerapan SI
D'nOK, banyak pengaduan yang masuk
dan berujung pada penolakan inovasi.
Fitur yang ada pada aplikasi SI D'noK
meliputi akses pengurusan dokumen
kependudukan, antara lain Kartu
Keluarga, Akta Kelahiran, Akta
Kematian, Akta pindah, dan lainnya.

Sebagai pengguna layanan
aplikasi SI D'noK, opini masyarakat
umum sangatlah penting dan
mempengaruhi sejauh mana inovasi
disebarluaskan sebelum diadopsi. Suatu
sikap akan berkembang dalam
masyarakat yang akan menerima atau
menolak inovasi yang tersebar.



Gambar 1.1 Rating dan Peringkat
Aplikasi SI D'nOK

Sumber : Google playstore



Gambar 1.2 Ulasan Aplikasi SI D'nOK
Sumber : Google Playstore

Aplikasi SI D'nOK telah
mendapatkan rating bintang satu dalam
jumlah yang signifikan dan saat ini
memegang rating bintang 2,1 pada
sistem download aplikasi Google Play
Store, seperti tergambar pada gambar
di atas. Lebih dari lima puluh persen
dari sekitar 1376 individu yang telah

meninjau aplikasi SI D'noK memberikan tanggapan negatif. Selain itu, banyaknya tanggapan penolakan menunjukkan bahwa distribusi aplikasi SI D'noK mungkin tidak berfungsi.

Penilaian terhadap difusi inovasi yang dilaksanakan oleh pihak Dinas Pencatatan Sipil dan masyarakat Kota Semarang dapat dilihat dengan melakukan survei kepuasan masyarakat yang mencakup komponen-komponen pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2022 Dan 2023

No	Unsur Pelayanan	Persentase Capaian	
		2022	2023
1.	Persyaratan	84,56	85,97
2.	Prosedur	83,49	87,87
3.	Waktru Pelayanan	83,72	86,13
4.	Biaya Tarif	81,70	88,97
5.	Produk Spesifikasi Pelayanan	85,31	89,23
6.	Kompetensi Pelaksanaan	82,71	84,05

7.	Perilaku Pelaksanaan	83,93	80,92
8.	Sarana dan Prasarana	78,63	78,44
9.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	81,14	85,94
	Capaian Kumulatif	82,36	85,28

Sumber : Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Seperti terlihat pada Tabel 1.1 hasil survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menunjukkan tren peningkatan dari 82,36 pada tahun 2022 menjadi 85,28 pada tahun 2023 dengan predikat baik. Kualitas pelayanan yang diberikan mempunyai korelasi langsung dengan kepuasan pelanggan oleh karena itu, kepuasan masyarakat berkorelasi signifikan dengan kualitas pelayanan.

Berdasarkan rating dan ulasan yang diberikan pengguna aplikasi SI D'nOK, survei kepuasan masyarakat menunjukkan kualitas layanan

berbanding terbalik. Rating dan ulasan yang diberikan sering kali menemui penolakan atau kinerja aplikasi SI D'nOK kurang memuaskan. Namun survei kepuasan masyarakat menunjukkan kondisi yang baik di seluruh aspek layanan.

Penyebaran inovasi bukanlah tugas yang mudah bagi sebuah organisasi, hal ini memerlukan persiapan yang cermat dan strategis selain penyebaran konsep-konsep inovatif. Akan sangat bermanfaat jika suatu inovasi dipublikasikan dan disebarluaskan, karena hal ini dapat menjadi model bagi pengembangan inovasi berikutnya atau bahkan menginspirasi konsep inovasi yang benar-benar baru. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang secara konsisten menerapkan pembaruan inovasi melalui aplikasi SI D'nOK sebagai respons terhadap perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dasar dari penelitian yang

dapat dijelaskan dalam tujuan penelitian. Tujuan penelitian untuk menganalisis Difusi Inovasi Aplikasi SI D'nok Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan di Kota Semarang. dan menganalisis hambatan Difusi Inovasi Aplikasi SI D'nok Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan di Kota Semarang.

Penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers. Difusi inovasi adalah proses komunikasi inovasi dalam kurun waktu tertentu kepada anggota suatu sistem sosial. Dalam bukunya "*Diffusion of Innovation*," Rogers menjelaskan bahwa difusi adalah proses penyebaran inovasi melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu kepada anggota sistem sosial. Menurut Rogers, difusi inovasi dalam organisasi terdiri dari empat elemen, yaitu Inovasi, Saluran Komunikasi, Jangka Waktu, dan Sistem Sosial.

Difusi inovasi berjalan tidak

selalu diterima tetapi banyak juga yang menjadi penghambat inovasi diterima oleh masyarakat. Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini mengkaji mengenai difusi inovasi SI D'nOK dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang dengan 4 elemen difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers dan hambatan difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dan Dr. H. Rusydi Ananda, M. Pd dan Amiruddin, M. Pd.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, berdasarkan kriteria tertentu, yakni individu atau organisasi yang memiliki kewenangan terhadap aplikasi SI D'nOK dan mereka yang memahami teknis difusi inovasi SI D'nOK.

Informan dalam penelitian ini meliputi Diskominfo Kota Semarang, Dispendukcapil Kota Semarang, dan masyarakat pengguna aplikasi SI D'nOK.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Difusi Inovasi Aplikasi SI D'nOK dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan di Kota Semarang.

1. Inovasi

Difusi inovasi dapat dilihat melalui karakteristik inovasi yang dijelaskan oleh Everett M. Rogers dalam bukunya *Diffusion of Innovation* terdapat lima karakteristik inovasi yaitu: *relative advantage* *compatibility* *Complexity* *trialability* dan *observability*. difusi inovasi SI D'nOK dalam penerbitan dokumen kependudukan masyarakat kota semarang dapat dilihat dari karakteristik inovasi sebagai berikut :

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Keuntungan relatif dari

aplikasi ini dapat dilihat dari berbagai faktor seperti sosial ekonomi kenyamanan dan kepuasan pelanggan yang menjadi faktor utama (Rogers, 2003). Dapat dilihat dari masyarakat pengguna layanan aplikasi SI D'nOK mendapatkan manfaat karena tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk menggunakan layanan ini.

Masyarakat dan pegawai, khususnya operator aplikasi SI D'nOK, merasa nyaman dan puas karena proses pengurusan dokumen kependudukan dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Para pegawai juga merasakan kenyamanan dalam mengakses aplikasi SI D'nOK, yang dapat diakses secara fleksibel kapanpun dan dimanapun. Dampak sosialnya juga dirasakan, karena inovasi aplikasi SI D'nOK menjadi satu-satunya layanan online yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Semarang.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Kesesuaian menjelaskan tentang sejauh mana sebuah inovasi sudah dipandang konsisten terkait dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman dimasa lampau, dan kebutuhan akan pengadopsian (Rogers,2003). Inovasi aplikasi SI D'nOK memiliki sisi positif di dalam perkembangannya seperti pelayanan cepat, efektif, efisien dan sesuai dengan harapan masyarakat. Namun terdapat juga sisi negatif yang ada yang disebabkan oleh kurangnya komunikasi diantara masyarakat.

3. *Kompleksitas (Complexity)*

Kompleksitas adalah tolak ukur sebuah inovasi dimana dipandang sebagai suatu hal yang susah untuk dimengerti dan digunakan. Awalnya, penggunaan aplikasi SI D'nOK mengalami beberapa kesulitan. seperti kekurangan tenaga operator untuk aplikasi tersebut, keterbatasan

fasilitas yang tersedia bagi masyarakat, dan kesalahan individu yang muncul di tengah masyarakat. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memberikan dukungan dengan melaksanakan kampanye sosialisasi kepada masyarakat dan menyediakan panduan penggunaan aplikasi SI D'nOK yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat melalui berbagai platform media sosial yang dimiliki oleh dinas tersebut.

4. Kemungkinan Untuk Dicoba (*Trialability*)

Kemungkinan untuk dicoba merupakan sebuah inovasi yang bisa untuk di uji coba maupun tidak oleh para pengguna inovasi. Inovasi dapat diterima apabila telah diuji dan dibuktikan jika aplikasi tersebut memiliki keuntungan yang lebih baik dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, sehingga inovasi membutuhkan waktu uji di masyarakat sehingga setiap pihak memiliki kesempatan untuk menguji kualitas dari inovasi.

Inovasi aplikasi SI D'nOK telah melewati tahap uji coba. Proses ini dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, serta Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kota Semarang dengan melibatkan pegawai internal sebagai sampel serta mengundang seorang hacker untuk memantau celah keamanan aplikasi SI D'nOK. Selain itu, dinas tersebut juga melakukan uji kelayakan untuk menilai apakah aplikasi SI D'nOK sudah memenuhi standar yang ditetapkan.

Penerapan uji coba dilakukan kurang lebihnya membutuhkan waktu 1-2 bulan sebab adanya penilaian yang masih dibawah standar sehingga membutuhkan adanya perbaikan lebih lanjut.

5. Kemudahan untuk diamati (*observability*)

Kemudahan untuk diamati yaitu sebuah hasil dari inovasi yang dapat dilihat oleh orang lain (Rogers,2003). Minat masyarakat

terhadap penggunaan inovasi aplikasi SI D'nOK diperkuat oleh partisipasi sejumlah aktor yang berperan dalam menyebarkan inovasi tersebut. Aktor-aktor tersebut meliputi Walikota Semarang, Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kota Semarang, serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, yang juga dibantu oleh kecamatan dan petugas kelurahan.

2. Saluran Komunikasi

Menurut pendapat Evertt M. Rogers (Rogers,2003) saluran komunikasi merupakan sarana yang digunakan untuk melakukan penyampaian persa diantara anggota pada sistem sosial, dengan itu akan menimbulkan pemahaman diantara satu dengan yang lainnya. Ada dua macam jenis komunikasi yang dipergunakan didalam melakukan proses difusi inovasi yaitu saluran interpersonal (komunikasi antarpersonal) dan saluran media massa.

Saluran komunikasi dalam difusi inovasi aplikasi SI D'nOK sudah berjalan

sesuai dengan yang diharapkan. Saluran komunikasi yang paling efektif dan efisien untuk generasi muda dengan penggunaan saluran komunikasi media sosial milik dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota semarang seperti Instagram. Akan tetapi bagi kalangan lanjut usia saluran interpersonal merupakan media yang paling efektif dalam proses penyebaran inovasi tersebut seperti sosialisasi secara langsung dan mengetahui dari tetangga lingkup sekitar penerima inovasi. Kesamaan kepentingan dapat dijadikan sebagai faktor yang dapat mempengaruhi mudahnya proses difusi inovasi aplikasi SI D'nOK ke masyarakat.

3. Jangka Waktu

Jangka Waktu merupakan faktor penting dalam penyebaran inovasi karena waktu memainkan peran utama dalam aspek komunikasi. Dalam difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dapat dilihat melalui proses keputusan inovasi diaman proses tersebut dilakukan oleh masyarakat di dalam menerima dan

menolak inovasi menggunakan 5 tahapan sebagai berikut:

1. Pengetahuan

Tahapan pengetahuan merupakan sebuah tahapan untuk seseorang dapat menyadari jika adanya sebuah inovasi dan ingin tahu tentang inovasi tersebut.

Permasalahan ini dapat diatasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan mengembangkan inovasi aplikasi SI D'nOK. Proses pengembangannya memerlukan waktu sekitar 1-3 bulan dan kemudian aplikasi tersebut dipublikasikan kepada masyarakat. Hal ini akan membantu masyarakat pengguna layanan kependudukan untuk memahami inovasi ini, sehingga mereka dapat mengenal dan menggunakan aplikasi SI D'nOK.

2. Persuasi

Tahapan persuasi merupakan sikap seseorang yang dapat membuat seseorang suka dan tidak suka akan inovasi (Rogers,2003).

Difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dilaksanaka dengan memperkenalkan dan

menggunakan aplikasi sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi apakah didalam ujicoba keberjalanan terdapat kendala dan setelah dilakukan penggunaan inovasi tidak terdapat kendala maka inovasi aplikasi SI D'nOK siap untuk disebarluaskan ke masyarakat. Oleh sebab itu dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota semarang melaksanakan pengenalan, evaluasi dan peningkatan aplikasi supaya dikemudian hari tidak terdapat kendala.

3. Keputusan

Menurut Everret M. Rogers (dalam Rogers,2003) tahapan keputusan merupakan sebuah pengambilan keputusan yang dilakukan setiap orang untuk melakukan penentuan apakah inovasi dapat diambil atau ditolak. Menurut Everret M. Rogers (dalam Rogers,2003) dalam kondisi semacam ini masyarakat dapat memutuskan untuk memberikan keputusa sebelum melihat dan memberikan sikap apakah inovasi dapat diterima atau ditolak.

4. Implementasi

Menurut Everett M. Rogers (dalam Rogers, 2003), tahap implementasi adalah fase di mana seseorang mulai menerapkan inovasi Pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota semarang khususnya operator SI D'nOK diwajibkan untuk menggunakan dan mengoperasikan Aplikasi tersebut yang dibekali dengan pelaksanaan bimbingan teknis yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Aplikasi SI D'nOK sudah digunakan dan dimanfaatkan oleh masyarakat dan pegawai didalam melayani penerbitan dokumen kependudukan dikota semarang.

5. Konfirmasi

Menurut teori Everett M. Rogers (dalam Rogers, 2003), tahap konfirmasi terjadi ketika seseorang mencari keyakinan atau pembenaran dalam proses pengambilan keputusan.

Langkah terakhir dalam proses pengambilan keputusan terkait inovasi adalah sikap pegawai, yang dapat mempengaruhi sikap keluhan terhadap

layanan saat menggunakan aplikasi SI D'nOK. Operator aplikasi SI D'nOK menyatakan keluhan jika dokumen yang diunggah oleh pemohon tidak jelas.

Pada tahapan ini masyarakat yang bekerja sangat merasa terbantu dengan adanya aplikasi ini dan didalam menggunakan layanan aplikasi SI D'nOK mereka sangat puas. Namun terdapat beberapa masyarakat juga merasa tidak puas akan waktu pelayanan yang diberikan lama.

4. Sistem Sosial

Sistem sosial dapat dijadikan sebagai jaringan yang memiliki perbedaan secara fungsi namun mempunyai keterkaitan dan keterlibatan dalam pemecahan permasalahan yang dilaksanakan bersama didalam mencapai tujuan yang sama.

Peran pemimpin adalah orang yang memiliki pengaruh besar dalam sikap seseorang secara informal didalam satu sistem sosial. Penyebaran inovasi aplikasi SI D'nOK didukung secara langsung oleh walikota Semarang.

Dukungan ini juga diberikan oleh kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Semarang dengan menyediakan dana, sumber daya manusia (SDM), serta sarana dan prasarana sebagai pendukung.

Dalam konteks penyebaran inovasi aplikasi SI D'nOK, peran agen perubahan dipegang oleh seorang pemimpin dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Pemimpin membagikan sebuah motivasi pada pegawai guna memprovokasi untuk mempunyai sebuah terobosan baru didalam melaksanakan pelayanan publik dan membagikan pesan untuk selalu bekerja dengan ikhlas. Memfokuskan jika pelayanan lebih diutamakan menggunakan sistem layanan online.

Hal semacam ini terjadi karena adanya tuntutan dari pimpinan sebagai agen perubahan yang harus diingatkan kepada para pegawai yang mengakibatkan terciptanya sebuah inovasi dan persebaran inovasi aplikasi SI D'nOK dapat berjalan sesuai yang diharapkan.

B. Hambatan Difusi Inovasi Aplikasi SI

D'nOK Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan di Kota Semarang.

1. *Hambatan Knowledge Of Innovation And Reinvention*

Menurut Everret M. Rogers (2003) menyatakan bahwa faktor pengetahuan tentang inovasi dan rekayasa kembali adalah indikator sejauh mana suatu organisasi peka terhadap pemahaman inovasi dan kualitasnya. Kemampuan pengetahuan ini dipengaruhi oleh karakteristik masyarakat di dalam organisasi.

Dalam mendukung penyebaran inovasi aplikasi SI D'nOK, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melakukan beberapa langkah. Mereka memberikan bimbingan teknis kepada para pegawai, khususnya operator aplikasi SI D'nOK, dan menyelenggarakan sosialisasi melalui publikasi di media massa. Selain itu, instansi ini berupaya untuk menyediakan layanan pendukung lainnya dengan membuka unit layanan

online aplikasi SI D'nOK di kantor mereka.

Profesionalitas dalam penyebaran inovasi aplikasi SI D'nOK dapat dilihat melalui kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan berkualitas, meskipun terkadang mereka harus melakukan tugas multitasking antara pelayanan offline dan online. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memberikan bimbingan teknis kepada pegawai dan memberikan pemberitahuan kepada pengguna aplikasi SI D'nOK jika terjadi kesalahan dalam pengunggahan dokumen. Pihak dinas akan memberikan pemberitahuan kepada pengguna ketika dokumen selesai diproses, melalui email atau nomor WhatsApp yang terdaftar.

2. *Hambatan External Accountability*

Menurut Everret M. Rogers (Rogers,2003) faktor external accountability merupakan sebuah tingkat dalam organisasi yang memiliki tanggung jawab pada lingkungan sekitar.

Dalam melakukan difusi inovasi aplikasi SI D'nOK tanggung jawab eksternal sudah berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Tanggung jawab terhadap inovasi dapat dilaksanakan dengan mengadakan kompetisi yang bertujuan untuk menjaga inovasi supaya tetap berjalan dengan baik. Instansi memiliki tanggung jawab mengenai dana pengadaan sebuah inovasi namun jika dana tersebut terbatas maka bisa bekerja sama dengan pihak swasta seperti Corporate social responsibility (CSR) sehingga kemungkinan akan penghamburan sumber dana tidak terjadi.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota semarang bertanggung jawab terkait dengan proses difusi inovasi aplikasi SI D'nOK sehingga melaksanakan monitoring dan evaluasi lalu dapat terlihat jika sumber daya yang dimiliki pemerintah berupa SDM terdapat kekurangan sehingga menyebabkan adanya penghamburan waktu pelayanan saat penggunaan

aplikasi SI D'nOK yang seharusnya pelayanan lebih cepat menjadi terlambat.

difusi inovasi yang dipengaruhi oleh faktor external accountability yang mana tanggung jawab akan kepercayaan masyarakat dijalankan dengan memberikan jaminan jika operator aplikasi SI D'nOK dan masyarakat terdapat kesalahan dalam proses penerbitan dokumen kependudukan. Apabila terdapat kesalahan bisa melaporkan melalui WhatsApp dinas dan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota semarang bertanggung jawab secara penuh untuk membenarkan walaupun kesalahan tersebut dari masyarakat dan dilengkapi dengan data dukung yang sesuai.

3. Hambatan Psikologis

Hambatan Psikologis merupakan kondisi psikologis setiap individu yang dapat dijadikan sebagai faktor penolakan akan inovasi. Jenis hambatan ini mempunyai salah satu faktor seperti faktor kepercayaan, kenyamanan dan keamanan.

Tingkat kepercayaan dalam aplikasi SI D'nOK dapat dilihat dari

jumlah pengguna yang mencapai 28.617 pada tahun 2023. Namun, menurut seorang informan, kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi ini dinilai baik berdasarkan rating di Google Play Store. Namun, hasil observasi peneliti menunjukkan sebaliknya, di mana rating aplikasi SI D'nOK hanya mencapai 2,7 dari 5 dan terdapat ulasan negatif. Meskipun demikian, masyarakat masih percaya pada aplikasi ini karena aplikasi tersebut jelas berasal dari pemerintah kota Semarang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Masyarakat menjelaskan jika aplikasi SI D'nOK mempunyai kelebihan seperti kemudahan, efektifitas, efisiensi waktu, tenaga, biaya dan aplikasi SI D'nOK dibuat untuk mengatasi permasalahan praktik calo dalam kepengurusan dokumen kependudukan. Bagi masyarakat yang bekerja dan masyarakat yang bertempat tinggal diluar kota semarang sangat terbantu dengan adanya aplikasi SI

D'nOK sebab mereka tidak harus datang secara langsung ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota semarang untuk mengurus dokumen.

Menurut penjelasan masyarakat inovasi aplikasi SI D'nOK masih ada kekurangan seperti sistem pelayanan yang masih double yaitu petugas melayani offline dan online, namun offline disini tetap menggunakan aplikasi SI D'nOK untuk kepengurusan dokumen. Sehingga waktu untuk menyelesaikan pengajuan dokumen kependudukan dan kurangnya SDM dalam memberikan pelayanan. Selain dari faktor manusia, kekurangan juga terdapat dari faktor jaringan aplikasi SI D'nOK yang lemot yang menyebabkan proses pelayanan dalam penggunaan Aplikasi SI D'nOK akan lebih lama sebab petugas memasukan data secara manual. Kurangnya sosialisasi ke masyarakat juga menyebabkan aplikasi SI D'nOK masih sedikit penggunaanya.

KESIMPULAN

Difusi inovasi aplikasi SI D'nOK belum berjalan secara maksimal. Inovasi

aplikasi SI D'nOK memiliki pertimbangan pada faktor kesesuaian, faktor kompleksitas dan faktor kemungkinan untuk dicoba. Tahap konfirmasi dalam jangka waktu apakah masyarakat menerima akan inovasi aplikasi SI D'nOK juga menjadi hal yang sangat kritis sebab pegawai dan masyarakat masih banyak protes akan kerumitan dan pelayanan yang lama.

Tidak terdapat dukungan yang diberikan pada setiap bagian dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota semarang sehingga menjadi pengaruh dalam proses penyebaran inovasi aplikasi SI D'nOK. Penyebaran inovasi aplikasi SI D'nOK terdapat dukungan dari faktor keuntungan relative dan Faktor kemudahan untuk diamati. Dan saluran komunikasi dalam mendukung difusi inovasi aplikasi SI D'nOK yaitu komunikasi interpersonal dan saluran media massa. Proses pengambilan keputusan terhadap penerimaan inovasi sangat dipengaruhi oleh pihak otoritas salah satu contohnya petugas kelurahan.

Kerjasama yang dilakukan oleh instansi menjadikan sebagai salah satu faktor masyarakat mengenal inovasi aplikasi SI D'nOK.

Keberjalanan difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dalam penerbitan dokumen kependudukan di kota semarang masih banyak terlihat beberapa hambatan. Hambatan yang terjadi pada knowledge of innovation dan reinvention yaitu petugas yang bekerja secara multitasking di antara pelayanan offline dan online. pada hambatan external accountability seperti tanggungjawab kesesuaian waktu belum sesuai yang disebabkan oleh kurangnya SDM dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota semarang. Hambatan psikologis terjadi karena adanya pemberian rating dan ulasan yang buruk jaringan yang lemot mengakibatkan layanan akan lebih lama dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan menyebabkan masyarakat kurang mengetahui tentang aplikasi SI D'nOK.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota

Semarang untuk mengatasi hambatan tersebut dengan mendukung tanggungjawab akan persebaran inovasi aplikasi SI D'nOK dari tingkat atas sampai dengan operator. Intasnsi menjaga supaya inovasi aplikasi SI D'nOK selalu berjalan dengan baik dan terjamin akan keamanan data dari para pengguna aplikasi SI D'nOK.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dijelaskan maka saran yang dapat peneliti sampaikan sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang meningkatkan investasi dalam pengembangan SDM, termasuk pelatihan dan rekrutmen pegawai yang berkualitas.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menyediakan estimasi waktu yang lebih jelas dan transparan dalam

proses pengurusan dokumen kependudukan yang tercantum dalam aplikasi SI D'nOK.

3. Sosialisasi secara berkala yang diselenggarakan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang aplikasi SI D'nOK.

DAFTAR PUSTAKA

- Adypurnawati, M., & Hariani, D. (2019). Inovasi Lapori Hendi (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 16-31.
- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 441-453.
- Ayuditia, P., & Tan, W. (2021, March). Efektifitas Pelayanan Publik Di Era Pandemi Covid-19: Studi Di Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam, Indonesia. In *CoMBInES-Conference on Management, Business, Innovation, Education and Social Sciences* (Vol. 1, No. 1, pp. 364-369).
- Fadhilah, A. R. (2023). *Difusi Inovasi Pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) Kabupaten Sragen* (Doctoral dissertation, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK).
- Fazarusda, A., & Indrayani, H. (2020). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik melalui E-Government di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Media, Public Relations, dan Komunikasi (IMPRESI)*, 1(1), 1-11.
- Handrisal, H., Nazaki, N., & Hafiz, M. (2021). Inovasi Pelayanan Berbasis *Electronic Government* Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (App) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(02), 179-198.
- Hariyati, A. M. S., Nurayuni, I., Sa'diyah, I. S., Herawati, A. R., & Kismartini, K. (2022). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak). *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 4(3), 203-208.
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas pelayanan publik (studi pelayanan

- administrasi kependudukan di kecamatan Cipatujah kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28-34.
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 1(3).
Jurnal Administrasi Publik Vol.2 No.4 (2014:715)
- Mahendrardi, M., & Ardiyansah, A. (2022). Pemanfaatan E-Government Berbasis Website Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kota Semarang). *Gema Publica*, 7(1), 197-211.
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206-213.
- Orr, G. (2003). Diffusion of innovations, by Everett Rogers (1995). Retrieved January, 21, 2005.
- Rachmat, I. (2023). *Inovasi Pelayanan KIA Secara Online Melalui Aplikasi SID'nOK Di Dispendukcapil Kota Semarang* (Doctoral dissertation, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS DIPONEGORO).
- Rafinzar, R., & Kismartini, K. (2020). Inovasi e-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Faktor Pendukung dan Penghambat Program e-Musrenbang di Kota Surabaya). *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 227-250.
- Rahmaini, P. (2021). Penerapan Prinsip E-Government sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik di Era Modern Tahun 2021. (*Journal of Social Science and Humanities*), 1(1), 46-51.
- Rogers, E.M., 1995. Diffusion of Innovations. 3rd Edition. Rev. Edition of: Communication of innovations. The Free Press, New York.
- Rohmah, A., Abiyu, K. Y., Elisa, C., Pasapan, N. L., Firdaus, M. N., & Permatasari, N. R. (2022). Adopsi Inovasi Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 20(01), 47-60.

- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Rukmawati, S. N., Purnamasari, H., & Azizah, A. N. (2021). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PENERAPAN E-GOVERNMENT:(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang). *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 10(2), 233-242.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2015 Metode Penelitian Kualitatif Dan R&D. 1st ed. Bandung: Alfabeta
- Saputra, T., Marlinda, P., & Sufi, W. (2018). Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik Di Puskesmas Jaya Mukti Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Niara*, 11(2.2019), 177-188.
- Saputri, A. N., Huda, M. M., & Wulandari, S. (2024). DIFUSI INOVASI PROGRAM “SIAP-RS” DI RSUD Dr. R. SOSODORO DJATIKOESOEMO KABUPATEN BOJONEGORO. *JIAN-Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 8(1), 1-15.
- Sari, D. F. (2019). *Inovasi Sistem Pengaduan SAMBAT Online Kota Malang Pada Tahun 2018 (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Serah, T. (2014). *Pengaruh Karakteristik Inovasi, sistem sosial dan saluran komunikasi terhadap adopsi inovasi teknologi pertanian* (Doctoral dissertation, UAJY).
- Susila, L. N. (2010). Analisis pengaruh kualitas pelayanan kantor kelurahan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. *Journal of Rural and Development*, 1(1).
- Sutisna, N., Muhaemin, M., & Ramadhan, A. (2022). Difusi Inovasi Aplikasi Siputeri dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Pemerintah Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan*, 8(2).
- Syasdawita, Z. (2022). Diffusion Of Innovation Application Complaint Online Community Apekesah In Batam City In 2020 (Study In The Department Of Communication And Informatics Batam): 1 Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya, Jl. Veteran, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

- Brawijaya, Malang 65145, Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 4(1), 84-100.
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui E-government di dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Gorontalo. *Publik: jurnal manajemen sumber daya manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254-263.
- Ulfatiyana, M. (2021). Difusi Inovasi Pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) di Kota Madiun. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2).
- Ulumy, D. (2019). Difusi Inovasi Organisasi Birokrasi Studi Kasus: Sistem Penilaian Kinerja Pegawai Berbasis Aplikasi Sivika (Sistem Informasi Visum Kinerja) Di Bkkbn. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*, 13(1 Juni), 15-24.
- Wibowo, I. T. (2019). Proses Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (Sakti): Studi Kasus Pada Ditjen Perbendaharaan Di Di Yogyakarta Tahun 2018. *Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara Dan Kebijakan Publik*, 4(4), 323-337

