

# **DIFUSI INOVASI SI D’NOK DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA SEMARANG**

Deo Budhi Anggitlistio, Hardi Warsono, R. Slamet Santoso

**Departemen Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. H. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407/ Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://fisip.undip.ac.id> Surel: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRACT**

*The need for public services that are easy and fast, especially in 2020 the Covid-19 pandemic occurred which caused all offline services to be closed. SI D'nOK innovations are created and disseminated. However, people's knowledge of the D'nOK SI application and the operation of the D'nOK SI application are still very poor. This is the background of this research. This study aims to analyze the diffusion of innovations and the obstacles that occur in the diffusion of innovations in D'nOK SI applications in providing population administration services in the city of Semarang. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques of interviews, observation and documentation. This study uses the theory of innovation diffusion according to Everett M. Rogers, namely innovation, communication channels, timeframe, and social systems to obstacles in the diffusion of innovations. The results of the study show that the diffusion of D'nOK SI innovations has been going well. This is supported by convenience and benefits in the form of effective, efficient and in accordance with community needs. The community knows SI D'nOK based on interpersonal channels and mass media channels. The timeframe for receiving is long and influenced by authority figures. However, the lack of human resources and operators doing double duty causes the service to take longer. From this past experience, it will influence the deployment of SI D'nOK innovations in the future.*

*Keywords: Public Services; Diffusion Innovation; SI D'nOK Applications*

## PENDAHULUAN

Inovasi merupakan ide, metode atau obyek yang dianggap baru. Menurut LAN (dalam Cahyani et al., 2022) menjelaskan Inovasi adalah suatu pemanfaatan pengetahuan, keahlian teknologi untuk melahirkan proses, produk dan jasa baru. Menurut Simamora dalam (Asnamawati, 2019) menyatakan bahwa inovasi adalah suatu ide, praktek atau produk yang dianggap baru oleh individu atau grup yang relevan.

Inovasi pelayanan publik di Indonesia lebih ditekankan pada aspek “Pembinaan Inovasi” seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggara inovasi dan memelihara kualitas dari inovasi yang berkelanjutan. Pembinaan inovasi menempati posisi kunci dalam serangkaian pelaksanaan kebijakan pemerintahan karena menjadi proses perbaikan pada penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah. Rangkaian proses tersebut dilakukan dalam bentuk difusi dan inkubasi inovasi yang didasarkan pada ilmu pengetahuan.

Menurut KBBI difusi memiliki arti penyebaran atau perembesan sesuatu

(kebudayaan, teknologi, ide) dari satu pihak ke pihak lainnya. Menurut Everett M. Rogers difusi adalah proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu sepanjang waktu diantara anggota suatu sistem sosial (Rogers, 2003). Melalui difusi inovasi, ide atau gagasan yang diciptakan, disebarluaskan, diadaptasi atau bahkan ditolak akan memberikan dampak khusus yang akan mempengaruhi akan terjadinya sebuah perubahan (Cahyani et al., 2022).

Salah satu pengembangan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terjadi pada masa Pandemi Covid-19. Pada awal tahun 2020 Indonesia dihadapkan dengan munculnya virus baru yang berasal dari Wuhan China yaitu Virus Covid-19 (Corona Virus Disease 2019). Penyebaran virus ini yang sangat cepat dan meluas di seluruh Indonesia menyebabkan Status Indonesia menjadi pandemi Covid-19. Sehubungan dengan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang merilis aplikasi SI D’nOK pada tanggal 27 maret 2020 dan hanya ada di platform google playstore.

Pengetahuan masyarakat tentang aplikasi SI D’nOK menjadi kunci untuk melihat inovasi telah tersebar dengan baik

dan dapat digunakan masyarakat untuk membantu pengurusan pelayanan administrasi kependudukan. Keberadaan Inovasi SI D'nOK perlu dikomunikasikan kepada khalayak umum agar inovasi tersebut dapat tersebar secara luas.

Fakta menyebutkan bahwa masyarakat Kota Semarang tidak mengetahui aplikasi SI D'nOK. Hal ini diungkapkan oleh Brigitta Sekar Febrianti dalam artikelnya, sasaran dari aplikasi Si D'nOK ini adalah masyarakat Kota Semarang. Masyarakat belum banyak yang mengetahui terkait keberadaan aplikasi ini (Febrianti, 2022). Adanya dugaan difusi aplikasi SI D'nOK oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang tidak berjalan dengan semestinya karena banyak masyarakat belum mengetahui aplikasi SI D'nOK yang sudah ada sejak kurang lebih 2 tahun yang lalu.

Masyarakat sebagai pengguna aplikasi SI D'nOK akan dihadapkan pada suatu sikap menyukai atau tidak menyukai inovasi yang digunakan. Selanjutnya akan ada keputusan yang mengarah pada pilihan untuk mengadopsi atau menolak inovasi. Terlihat pada sikap masyarakat dalam memberikan ulasan dalam penggunaan aplikasi SI D'nOK seperti yang disampaikan

oleh Shofiyatul Labibah pada tanggal 13 Juni 2020 di google play store sebagai berikut:

“Lambat sekali pelayanannya, diaplikasi tertulis kode telah dikirm tapi di sms, wa,, email ga ada sama sekali pesan masuk sudah beberapa haru juga tidak ada respon”

Sedangkan pendapat Mei Utomo yang disampaikan pada tanggal 14 April 2022 di Google Play Store sebagai berikut:

“Error tidak bisa dibuka. Giliran ke dispendukcapilnya langsung ditolak. Harus daftar online lwt si dnok dlu bilangny. Lha aplikasi eror gk bisa dibuka dari hampir 1 bulan yang lalu sejak aku download pertama kali sampai sekarang bagaimana mau daftar onlinenya”

Dari pendapat diatas menjelaskan bahwa masyarakat sulit memahami inovasi aplikasi SI D'nOK. Kerumitan akan penggunaan aplikasi SI D'nOK akan memberikan banyak keluhan-keluhan yang terjadi yang menyebabkan penolakan suatu inovasi. Aplikasi SI D'nOK memiliki banyak fitur yang berupa akses pengurusan dokumen kependudukan dari kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, surat pindah datang dan lain sebagainya, terdapat juga fitur syarat pengurusan dokumen kependudukan sampai dengan fitur pengambilan antrian *online*. Seiring dengan penggunaanya fitur tersebut tidak dapat dijangkau kembali karena fitur pengambilan antrian online di aplikasi SI

D'nOK dengan versi terbaru sudah dihilangkan. Hal tersebut dapat dilihat melalui gambar dibawah ini:



**Gambar 1. 1 Fitur Antrian Online Mengalami Pembinaan**

Sumber: Aplikasi SI D'nOK

Gambar diatas menunjukkan bahwa fitur pengambilan antrian online tidak dapat digunakan karena dalam tahap pembinaan. Penerimaan sebuah inovasi dilihat pada masyarakat dalam menerima sebuah pelayanan. Maka dari itu, diduga belum siapnya aplikasi SI D'nOK untuk digunakan masyarakat yang menyebabkan difusi inovasi belum dapat dilakukan dengan baik.

Masyarakat sebagai konsumen sekaligus pelanggan akan merasa puas apabila kinerja layanan pada pelayanan publik yang diperoleh sesuai atau lebih dari yang diharapkan dan begitu juga sebaliknya (Hadiati et al., 2019). Indikator yang mengukur kepuasan berada di puncak maksimal adalah penilaian pelanggan atau

masyarakat secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diterima. Masyarakat akan memunculkan sikap bahwa akan menolak atau menerima inovasi yang telah di difusikan ini.



**Gambar 1. 2 Rating dan Peringkat Aplikasi SI D'nOK**

Sumber: Google Playstore



**Gambar 1. 3 Ulasan Aplikasi SI D'nOK**

Sumber: Google Playstore

Dari gambar diatas terlihat Aplikasi SI D'nOK memiliki rating bintang 1 (satu) cukup banyak serta memiliki peringkat 1,8 dari 5 di sistem pengunduhan aplikasi Google Play Store. Terdapat kurang lebih 1296 masyarakat yang memberikan ulasan dalam penggunaan aplikasi SI D'nOK tetapi lebih

dari 50% masyarakat memberikan ulasan negatif. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan melalui aplikasi SI D'nOK masih buruk dan dapat diduga penyebarluasan aplikasi SI D'nOK belum berjalan dengan semestinya karena banyaknya respon penolakan yang diterima.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam menilai penyebaran inovasi dapat dilihat melalui survei kepuasan masyarakat pada seluruh unsur pelayanan berikut ini:

**Tabel 1. 1 Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2021 dan 2022**

No	Unsur Pelayanan	Persentase Capaian	
		2021	2022
1	Persyaratan	84,56	85,97
2	Prosedur	83,49	87,87
3	Waktu Pelayanan	83,72	86,13
4	Biaya/Tarif	81,70	88,97
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	85,31	89,23
6	Kompetensi Pelaksana	82,71	84,05
7	Perilaku Pelaksana	83,93	80,92
8	Sarana dan Prasarana	78,63	78,44
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	81,14	85,94

No	Unsur Pelayanan	Persentase Capaian	
		2021	2022
	<b>Capaian Kumulatif</b>	<b>82,80</b>	<b>85,28</b>

Sumber: Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa survei kepuasan masyarakat yang dibuat secara mandiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memiliki capaian kumulatif sebesar 82,80 pada tahun 2021 dan meningkat mencapai 85,28 pada tahun 2022 dengan memperoleh predikat BAIK. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan juga akan semakin meningkat sehingga kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Riyanto, 2017).

Dirujuk dari rating dan ulasan yang diberikan oleh masyarakat dalam penggunaan aplikasi SI D'nOK yang menjelaskan kualitas pelayanan berbanding terbalik dengan survey kepuasan masyarakat. Rating dan ulasan yang diberikan banyak menemui penolakan atau kualitas dari aplikasi SI D'nOK yang berjalan dengan buruk tetapi survey kepuasan masyarakat akan pelayanan menunjukkan kondisi baik di seluruh unsur pelayanan.

KIPP (Kompetisi Novasi pelayanan Publik) diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Miliki Daerah, melalui peraturan tersebut terdapat kriteria inovasi yang memiliki hubungan dengan difusi inovasi SI D'nOK. Akan tetapi, Inovasi aplikasi SI D'nOK belum memiliki capaian dalam mengatasi berbagai permasalahan dan belum mampu untuk mentransfer/replikasi pengetahuan akan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SI D'nOK kepada penyelenggara pelayanan publik lainnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dasar dari penelitian yang dapat dijelaskan dalam tujuan penelitian. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan dan analisis difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang dan menganalisis hambatan dalam difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori difusi inovasi oleh Everett M. Rogers. Difusi inovasi adalah upaya mengkomunikasikan inovasi pada jangka waktu tertentu kepada anggota dalam suatu sistem sosial. Menurut Everett M. Rogers dalam bukunya yang berjudul "*Diffusion of Innovation*" menjelaskan bahwa difusi merupakan proses penyampaian inovasi melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu kepada anggota sistem sosial (Ulfatiyana, 2021). Rogers (dalam Ulumy, 2019) berpendapat bahwa difusi inovasi dalam organisasi memiliki 4 elemen yaitu *The Innovation* (Inovasi), *Communication Channels* (Saluran Komunikasi), *Time* (Jangka Waktu), *A Social System* (Sistem Sosial).

Berkaitan dengan hambatan difusi inovasi, menurut Rogers (dalam Nimawati et al., 2020) menyebutkan 4 hambatan dalam difusi inovasi yaitu *Knowledge of innovation and reinvention*, *External accountability*, *Lack resources*, dan *Organizational structure*. Sedangkan menurut Dr. H. Rusydi Ananda, M. Pd dan Amiruddin, M. Pd (dalam Kristiawan, M.Pd et al., 2011) menyebutkan hambatan yang terjadi dalam difusi inovasi yaitu hambatan psikologis, hambatan praktis dan hambatan nilai.

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**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Teknik pengambilan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dengan kriteria tertentu yang memiliki pertimbangan berupa seseorang atau organisasi yang memiliki kewenangan terhadap aplikasi SI D'nOK dan seseorang yang dinilai mengetahui teknis difusi inovasi SI D'nOK. Adapun informan dalam penelitian ini , yaitu: Bappeda Kota Semarang, Sekda Kota Semarang, Diskominfo Kota Semarang, Dispendukcapil Kota Semarang dan Masyarakat yang menggunakan aplikasi SI D'nOK.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Difusi Inovasi Aplikasi SI D'nOK Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Semarang**

#### **1. Inovasi**

Menurut Rogers (dalam Rogers, 2003), inovasi merupakan ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Sebagai sebuah inovasi, aplikasi SI D'nOK harus memenuhi kriteria sehingga dapat masuk dalam kategori sebagai sebuah inovasi. Kriteria tersebut terbagi menjadi 5 sebagai berikut.

##### 1) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Tingkat keuntungan relatif dapat diukur berdasarkan faktor sosial, ekonomi, kenyamanan dan kepuasan menjadi faktor terpenting (Rogers, 2003). Hal ini terlihat dari keuntungan ekonomi bagi masyarakat pengguna aplikasi SI D'nOK karena penggunaan layanan ini tidak perlu mengeluarkan biaya untuk menggunakan aplikasi SI D'nOK.

Faktor kepuasan dan kenyamanan di rasakan masyarakat dan pegawai atau operator melalui kemudahan penggunaan tanpa harus datang

secara langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan kemudahan pada *after service* yang diterima masyarakat.

Kemudahan pegawai didapatkan dari akses aplikasi SI D'nOK yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Keuntungan faktor sosial yang dirasakan adalah inovasi Aplikasi SI D'nOK merupakan satu-satunya layanan online yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang ada saat pandemi Covid-19.

## 2) Kesesuaian (*compatibility*)

Kesesuaian (*compatibility*) adalah sejauh mana inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, kebutuhan akan pengadopsi (Rogers, 2003). Inovasi aplikasi SI D'nOK berkembang memiliki sisi positif yaitu layanan yang cepat, efektif dan sesuai dengan kebutuhan yang masyarakat harapkan. Akan tetapi terdapat sisi negatif yang timbul akibat ini yaitu berkurangnya interaksi antar masyarakat.

## 3) Kompleksitas (*Complexity*)

Kompleksitas (*Complexity*) merupakan derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu hal yang sulit untuk dipahami dan digunakan (Putri, 2017). Sebagian masyarakat pada awal penggunaan mengalami beberapa kendala seperti kurangnya SDM operator aplikasi SI D'nOK, fasilitas yang dimiliki masyarakat dan kesalahan pribadi yang terjadi di masyarakat. Hal inilah yang menjadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan dukungan berupa sosialisasi kepada masyarakat dan menyediakan video tutorial yang dapat diakses melalui kanal Youtube.

## 4) Kemungkinan Untuk Dicoba (*Trialability*)

Menurut Suwarno (dalam Wardah Meliana Sihab, Hesti Lestari, 2019), inovasi dapat diterima jika telah teruji dan dapat dibuktikan mempunyai keuntungan yang lebih bila dibandingkan dengan inovasi lama, dengan ini inovasi memerlukan melewati fase uji publik setiap pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari inovasi.

Inovasi aplikasi SI D'nOK melewati tahapan uji coba. Tahapan uji coba dilakukan kepada internal di Dispendukcapil Kota Semarang dan Diskominfo Kota Semarang, melibatkan hacker untuk melihat celah-celah keamanan. Dilakukan oleh Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri dengan melaksanakan uji kelayakan dan mengatur jenis tes yang dilakukan

Selanjutnya dilakukan oleh masyarakat sendiri sambil menjalankan aplikasi SI D'nOK. Pelaksanaan uji coba membutuhkan waktu rata-rata 1 bulan karena terdapat penilaian yang masih di bawah standar sehingga memerlukan perbaikan lanjutan.

#### 5) Kemudahan Untuk Diamati (*observability*)

Kemudahan Untuk Diamati (*observability*) adalah hasil dari suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain (Rogers, 2003). Ketertarikan masyarakat dalam menggunakan inovasi Aplikasi SI D'nOK dibantu oleh berbagai aktor yang membantu menyebarkan inovasi aplikasi SI D'nOK yaitu Walikota Semarang,

Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kota Semarang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan petugas kelurahan.

## 2. Saluran Komunikasi

Menurut Evertt M. Rogers (dalam Rogers, 2003), saluran komunikasi adalah sarana yang dipergunakan dalam penyampaian pesan antara anggota sistem sosial, sehingga terjadi pemahaman antar satu dengan lainnya. Terdapat dua jenis saluran komunikasi yang digunakan dalam proses difusi inovasi yaitu saluran antar pribadi (komunikasi interpersonal) dan saluran media massa (Samudra, 2018).

Penyebaran inovasi aplikasi SI D'nOK terjadi memanfaatkan saluran interpersonal melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melakukan sosialisasi dengan mengumpulkan stakeholder terkait di setiap kecamatan melalui pemaparan terkait inovasi aplikasi SI D'nOK secara tatap muka.

Selain itu pemanfaatan saluran interpersonal melalui petugas kelurahan yang memberitahu

masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan dapat menggunakan aplikasi SI D'nOK serta masyarakat diberitahu dari kerabat terdekat. Dispendukcapil Kota Semarang memiliki program Dukcapil menyapa yang dipergunakan sebagai media penyebaran inovasi.

Selanjutnya Saluran media massa adalah upaya sosialisasi yang dilaksanakan dengan menggunakan penyampaian pesan melalui alat komunikasi seperti surat kabar, radio, televisi, dan lain sebagainya (Syasdawita, 2022). Dalam difusi inovasi aplikasi SI D'nOK memanfaatkan saluran media massa yaitu melalui media flayer, brosur serta media sosial yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang seperti Instagram, Twitter dan Facebook.

Komunikasi yang efektif bila terjadi ketika individu-individu yang mirip termasuk dalam kelompok yang sama, tinggal atau bekerja di dekat satu sama lain, dan memiliki minat yang sama atau *Homophily* (Rogers, 2003). Masyarakat memiliki

kepentingan akan melakukan pengurusan berkas administrasi kependudukan yang cepat mudah dan aman. Dengan kesamaan kepentingan tersebut aplikasi SI D'nOK akan lebih cepat tersebar ke masyarakat.

### **3. Jangka Waktu**

Elemen jangka waktu merupakan salah satu yang penting dalam difusi inovasi karena aspek utama dalam proses komunikasi. Dalam penelitian difusi inovasi aplikasi SI D'nOK melihat proses keputusan inovasi yaitu proses yang dilalui individu dalam menerima atau menolak inovasi melalui 5 tahapan yaitu

#### **1) Pengetahuan**

Tahap pengetahuan yaitu tahap dimana individu menyadari bahwa terdapat inovasi dan ingin tahu terkait inovasi tersebut (Haryanto, 2007).

Adanya permasalahan Virus Covid-19 solusi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan menciptakan inovasi aplikasi SI D'nOK yang membutuhkan waktu pembuatan kurang lebih 1 sampai dengan 3 bulan dan dapat dikenalkan ke masyarakat.

Masyarakat sebagai penerima layanan kependudukan mengetahui hal ini akan mencari tahu terkait layanan aplikasi SI D'nOK dan dapat dipergunakan.

## 2) Persuasi

Tahap persuasi adalah yaitu individu sudah membentuk sikap menyukai dan tidak menyukai inovasi (Rogers, 2003). Menurut Hengki Wijaya (dalam Wijaya, 2018), pembentukan sikap terbuka terhadap inovasi Aplikasi SI D'nOK ditandai dengan yang pertama, inovasi aplikasi SI D'nOK akan dapat meningkatkan kemampuan organisasi dalam menjalankan fungsinya.

Kedua, kemauan anggota sistem untuk mempertimbangkan inovasi yang terlihat pada penyebaran inovasi aplikasi SI D'nOK. Ketiga, adanya kemauan untuk bekerja dengan menggunakan inovasi serta siap untuk menghadapi kemungkinan timbulnya masalah dalam penerapan inovasi aplikasi SI D'nOK.

## 3) Keputusan

Menurut Everett M. Rogers (dalam Rogers, 2003) dalam kondisi

tertentu masyarakat memutuskan untuk memberikan keputusan menggunakan sebelum mengetahui dan memberikan sikap mengadopsi atau menolak inovasi yang dapat dipengaruhi perintah oleh figur otoritas dan penggunaan media sosialisasi.

## 4) Implementasi

Menurut Everett M. Rogers (dalam Rogers, 2003), tahap implementasi adalah tahap individu menggunakan inovasi. Pegawai operator aplikasi SI D'nOK cepat menggunakan aplikasi SI D'nOK yang diawali dengan melakukan bimbingan teknis yang dilakukan satu kali dan setelahnya langsung praktik. Aplikasi SI D'nOK sudah dimanfaatkan oleh masyarakat dan pegawai dalam mengakses layanan administrasi kependudukan.

## 5) Konfirmasi

Menurut Everett M. Rogers (dalam Rogers, 2003), tahap konfirmasi terjadi ketika individu mencari penguatan akan keputusan yang diambil sebelumnya.

Pada tahap terakhir keputusan inovasi sikap pegawai menentukan sikap komplain dengan layanan menggunakan aplikasi SI D'nOK. Operator aplikasi SI D'nOK mengeluhkan terkait berkas yang diunggah masyarakat tidak jelas dan panjangnya sistem SI D'nOK.

Sikap masyarakat setelah menggunakan aplikasi SI D'nOK merasa puas dan terbantu terlebih bagi pekerja. Akan tetapi masih terdapat beberapa aduan yang merasa waktu pelayanan aplikasi SI D'nOK dengan layanan online tidak jauh berbeda.

#### **4. Sistem Sosial**

Sistem sosial sebagai seperangkat jaringan yang berbeda secara fungsi yang terikat dan terlibat dalam pemecahan masalah yang dilakukan bersama dalam mencapai tujuan bersama (Ulfatiyana, 2021).

Peran pemimpin merupakan orang tertentu yang mampu mempengaruhi sikap orang lain secara informal dalam satu sistem sosial. Penyebarluasan inovasi aplikasi SI D'nOK mendapatkan dukungan dari Walikota Semarang

dukungan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui penyiapan dana, Sumber daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana pendukung. Selain itu, pemimpin mengkaji aplikasi SI D'nOK melalui perencanaan awal.

Seorang agen perubahan dalam difusi inovasi aplikasi SI D'nOk diperankan oleh pemimpin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Pemimpin memberikan motivasi kepada pegawainya untuk mendorong memiliki terobosan-terobosan baru dalam pelayanan publik serta memberikan petunjuk untuk bekerja secara ikhlas. Tidak lupa menekankan bahwa layanan lebih menggunakan sistem online.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang struktur organisasi ditata dan dikelola dengan baik dengan memiliki bagian khusus yang menangani inovasi yaitu bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan. Struktur organisasi yang terpenting ada konsistensi dan kekompakan antar bagian. Akan tetapi, pendapat salah satu informan

menyatakan bahwa dukungan yang diberikan setiap bagian tidak berjalan dengan baik.

## **B. Hambatan Difusi Inovasi Aplikasi SI D'nOK Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Semarang**

### **1. Hambatan *Knowledge of Innovation dan Reinvention***

Menurut Everett M. Rogers (dalam Cahyani et al., 2022), faktor *Knowledge of innovation and reinvention* merupakan faktor yang melihat seberapa rentan suatu organisasi dalam memahami inovasi dan keunggulan yang dimiliki. Faktor pengetahuan ini dipengaruhi oleh karakteristik individu di dalam organisasi seperti kosmopolitan dan profesionalisme mereka.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memiliki komitmen dalam mendukung difusi inovasi aplikasi SI D'nOK melalui bimbingan teknis kepada pegawai operator aplikasi SI D'nOK dan memberikan sosialisasi berupa publikasi melalui media massa dan instansi berupaya menciptakan layanan pendukung lain berupa

layanan aplikasi SI D'nOK melalui anjungan dan kios layanan. Serta adanya dukungan komitmen dari pemimpin yang menyebabkan kinerja pegawai meningkat.

Maka dari itu, aspek profesionalisme dalam difusi inovasi aplikasi SI D'nOK terlihat dalam pekerjaan operator yang masih *multitasking* antara memberikan pelayanan online dan offline yang di beberapa kasus pelayanan mengalami kesalahan dan masyarakat memberikan aduan atau komplain kepada instansi. Dibalik hal itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga memberikan bimbingan teknis untuk memberikan kualitas yang maksimal. Selain itu, pegawai juga memberitahukan dalam penggunaan aplikasi SI D'nOK bila masyarakat mengalami kesalahan dalam unggah syarat dan selesai pelayanan yang diberitahukan melalui WhatsApp.

### **2. Hambatan *External Accountability***

Menurut Everett M. Rogers (dalam Cahyani et al., 2022) faktor *External accountability* adalah tingkatan dimana organisasi

bertanggung jawab kepada lingkungan di sekitarnya.

Dalam penyebaran inovasi aplikasi SI D'nOK tanggung jawab eksternal sudah berjalan dengan baik. Tanggung jawab akan inovasi layanan publik dilakukan melalui pengadaan kompetisi inovasi sebagai upaya menjaga inovasi tetap berjalan dengan baik. Instansi juga bertanggung jawab atas anggaran pengadaan sebuah inovasi akan tetapi bila anggaran terbatas dapat bekerja sama dengan pihak swasta melalui *Corporate Social Responsibility* (CSR) sehingga kemungkinan pemborosan anggaran tidak terjadi.

Tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terhadap difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dilakukan melalui monitoring dan evaluasi yang menghasilkan bahwa sumber daya yang dimiliki pemerintah berupa SDM mengalami kekurangan yang menyebabkan pemborosan waktu pelayanan menggunakan aplikasi SI D'nOK yang harusnya dilakukan secara cepat tetapi terjadi sangat lambat.

Dalam hal tanggung jawab kepercayaan masyarakat dilakukan melalui pemberian jaminan bila petugas operator aplikasi SI D'nOK dan masyarakat mengalami kesalahan dalam membuat dokumen kependudukan dapat melapor dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil siap bertanggung jawab membenarkan meskipun itu kesalahan dari masyarakat disertai dengan data dukung yang sesuai.

### **3. Hambatan Psikologis**

Menurut Ni'mawati dan Qiqi Yulianti Zaqiah (dalam Nimawati et al., 2020), hambatan psikologis ditemukan apabila kondisi psikologis individu menjadi faktor penolakan akan inovasi atau perubahan.

Kondisi psikologis individu dalam menggunakan aplikasi SI D'nOk dipengaruhi pada kepercayaan masyarakat dan keamanan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Kepercayaan menggunakan aplikasi SI D'nOK terlihat dari banyaknya pengguna aplikasi SI D'nOK dalam pelayanan administrasi kependudukan sejumlah 22.617 pengguna di tahun 2022. Selain itu

pendapat dari salah satu informan kepercayaan masyarakat menggunakan aplikasi SI D'nOK dari rating aplikasi di aplikasi pengunduhan google playstore dalam kondisi baik.

Akan tetapi hal menurut peneliti berdasarkan hasil observasi ini tidak benar karena rating aplikasi SI D'nOK menunjukkan berada di bintang 1,8 dari 5 dan banyak ulasan yang tidak baik. Berdasarkan pendapatan masyarakat mereka cukup percaya dengan aplikasi SI D'nOK untuk dapat disebar dan digunakan karena memiliki identitas yang jelas.

Masyarakat menyatakan bahwa aplikasi SI D'nOK memiliki kelebihan yang terdiri atas kemudahan, efektifitas, efisiensi waktu, tenaga, dan biaya serta aplikasi SI D'nOK diciptakan untuk memberantas praktek calo serta tidak perlu datang secara langsung.

Menurut masyarakat kekurangan aplikasi SI D'nOK yaitu sistem pelayanan yang masih hybrid yaitu pegawai melayani offline dan online. kekurangan terjadi pada faktor

jaringan aplikasi SI D'nOK yang lambat serta perubahan database menjadi SIAK Terpusat. Kurangnya sosialisasi ke masyarakat menjadi penyebab aplikasi SI D'nOK masih kecil penggunaannya, masyarakat lebih tahu nama SI D'nOK merupakan bis wisata Kota Semarang.

## KESIMPULAN

Difusi inovasi SI D'nOK belum berjalan dengan maksimal. Inovasi SI D'nOK mempertimbangkan pada kesesuaian (*compability*), aspek kompleksitas (*Complexity*) dan aspek kemungkinan untuk dicoba (*trialability*) Tahap Konfirmasi dalam jangka waktu masyarakat menerima inovasi SI D'nOK menjadi hal yang krusial karena pegawai dan masyarakat masih mengeluhkan rumit dan lamanya layanan. Tidak adanya dukungan setiap bagian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi pengaruh dalam penyebaran inovasi SI D'nOK.

Penyebaran inovasi SI D'nOK didukung pada aspek keuntungan relatif (*Relative Advantage*), aspek Kemudahan Untuk Diamati (*observability*), menggunakan saluran komunikasi

interpersonal dan media massa yang mendukung dan Proses keputusan akan menerima inovasi sangat dipengaruhi oleh figur otoritas serta adanya kolaborasi antar instansi.

Berjalannya difusi inovasi aplikasi SI D'nOK dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang masih ditemui berbagai hambatan. Hambatan yang terjadi pada *knowledge of innovation dan reinvention* yang terjadi adalah pegawai yang bekerja secara multitasking antara layanan online dan offline. Pada hambatan *external accountability* berupa tanggung jawab akan sesuai waktu belum bisa tercapai karena kurangnya SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Hambatan psikologis terjadi pada ulasan dan rating aplikasi SI D'nOK yang buruk, penggunaan database terpusat yang menyebabkan layanan lebih lama dan pengetahuan masyarakat akan nama SI D'nOK yang tertukar dengan nama bis wisata di Kota Semarang.

Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan untuk mengatasi hambatan dengan komitmen organisasi, menjaga aplikasi SI D'nOK dan menjamin keamanan data pengguna.

## SARAN

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

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menambah Sumber Daya Manusia (SDM) yang khusus memberikan pelayanan aplikasi SI D'nOK dan memisahkan operator layanan offline dan online.
2. Penambahan estimasi waktu selesai pengurusan dokumen kependudukan pada aplikasi SI D'nOK sehingga masyarakat dapat mengetahui selesainya dokumen kependudukan.
3. Melakukan Re-branding nama aplikasi SI D'nOK agar masyarakat tidak salah persepsi dengan hal lainnya.
4. Melakukan sosialisasi secara masif dengan penambahan media sosialisasi seperti spanduk atau baliho di sekitar Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang atau di TPKD setiap kecamatan di Kota Semarang.

## DAFTAR PUSTAKA

Arofah, S., & Lituhayu, D. D. (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.
- Asnamawati, L. (2019). Strategi Percepatan Adopsi dan Difusi inovasi Dalam Pemanfaatan Mesin Tanam Padi Indojarwo Transplanter di Kabupaten Bengkulu Utara Provinsi Bengkulu. *Kinabalu*, 11(2), 1–16.
- Cahyani, V. R. N., Astuti, R. S., & Santoso, R. S. (2022). Difusi Inovasi Pelayanan Publik di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. *Journal Of Public Policy And Managment Review*, 11. doi: 10.14710/jppmr.v11i3.34274
- Febrianti, B. S. (2022, August). Mewujudkan Pelayanan Publik yang Efektif dan Efisien, Mahasiswa KKN TIM II Undip Gelar Pendampingan Masyarakat Terkait Penggunaan Aplikasi Si D'nOK. *KKN Universitas Diponegoro*. Retrieved from <https://kkn.undip.ac.id/?p=314871>
- Hadiati, T. L., Saputra, J. D., Novitasari, A., & Fajarwati, I. (2019). *APLIKASI (SI D'nOK), PERAN PEMERINTAH DAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT*. 1–10.
- Hakim, L., Hayat, M. A., Khuzaini, Susanto, D., & Mardiana. (2023). *SISTEM SOSIAL DALAM DIFUSI INOVASI TERHADAP MINAT MASYARAKAT DALAM PROGRAM VAKSINASI COVID-19 DI KECAMATAN BANJARBARU SELATAN ( STUDI KASUS VAKSIN SATU SAMPAI DENGAN BOOSTER DI PUSKESMAS SUNGAI BESAR BANJARBARU SELATAN )*. 17(1), 592–608.
- Haryanto, D. P. (2007). INOVASI PEMBELAJARAN. *Perspektif Ilmu Pendidikan*, 16, 2–18.
- Ira Rahmawati, E. L. (2019). *PROSES INOVASI PELAYANAN KOMUNITAS DIGITAL PEMERINTAH KOTA SEMARANG “SEMARANG DIGITAL KREATIF (SDK)” DI SEMARANG*.
- Kristiawan, M.Pd, D. M., Suryanti S.Pd.SD, I., & Muntazir S.E, M. dkk. (2011). Inovasi pendidikan. In *Media Komunikasi SMP dan MTs* (Issue 9). Retrieved from <https://ejournal.upi.edu/index.php/jpis/article/view/3669>
- Mufiz, A. (2016). Pengantar ilmu administrasi negara. *Jakarta: Graha Ilmu*, 63.
- Nimawati, N., & Zaqiah, Q. Y. (2020). Proses Inovasi Kurikulum: Difusi dan Diseminasi Inovasi, Proses Keputusan Inovasi. *MISYKAT: Jurnal Ilmu-Ilmu Al-Quran, Hadist, Syari'ah Dan Tarbiyah*, 5(2), 81. doi: 10.33511/misykat.v5n2.81-98
- Putri, G. E. (2017). *DIFUSI INOVASI PROGRAM PAJAK E-FILING (Studi Deskriptif Kualitatif Dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi Program Pajak e-filing Kantor Radio Republik Indonesia di Surakarta)* (Vol. 13, Issue 3). Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Riyanto, A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Open Science Framework*, 8. doi: 10.17605/osf.io/4syzu
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). United State of America: The Free Press.
- Samudra, A. (2018). Difusi Inovasi E-Learning (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Inovasi E-learning SMA Batik 1 Surakarta). *Skripsi*, 1–22.

- 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). *Journal of Governance Innovation*, 4(1), 84–100. doi: 10.36636/jogiv.v4i1.686
- Ulfatiana, M. (2021). Difusi Inovasi Pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) di Kota Madiun. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2). doi: 10.31506/jap.v11i2.9323
- Ulumy, D. (2019). Difusi Inovasi Organisasi Birokrasi Studi Kasus : Sistem Penilaian Kinerja Pegawai Berbasis Aplikasi Sivika ( Sistem Informasi Visum Kinerja ) Diffusion of Bureaucratic Organizational Innovations Case Study : Sivika Application-Based Employee Performance. *Civil Service*, 13(1), 15–24.
- Wardah Meliana Sihab, Hesti Lestari, D. R. (2019). *Inovasi Pelayanan “Lek Paijo” di Bapenda Kota Semarang*. 1–19.
- Wibowo, I. T. (2019). Proses Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI): Studi Kasus Pada Ditjen Perbendaharaan di D.I.Yogyakarta Tahun 2018. *Indonesian Treasury Review*, 4(4), 323–337.
- Wijaya, H. (2018). Model Proses Inovasi Rogers dalam Organisasi. *Research Gate Online Journal*, June, 1–20.
- Yudhiantara, M. (2021). *Teori Manajemen Publik* \*. October. doi: 10.13140/RG.2.2.30408.65280