



ADAPTASI INOVASI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS NOMOR INDUK KEPENDUDUKAN PADA DIREKTORAT JENDERAL KEPENDUDUKAN

Ahmad Subangkit Mabruri

Magister Studi Terapan Pemerintahan, Institut Ilmu Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia

Corresponding Author : Ahmad Subangkit Mabruri

Email : subangkit345@gmail.com

Info Artikel :

Diterima : 27 April 2022

Disetujui : 07 Juni 2022

Dipublikasikan : 15 Juni 2022

ABSTRAK

Kata Kunci:

Adopsi, Inovasi,
Administrasi
Kependudukan

Latar Belakang: Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jalannya adopsi inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis NIK pada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. **Metode:** Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan telaah dokumen. Teknik analisis data dilakukan dengan data *reduction* (reduksi data), data *display* (penyajian data) dan *conclusion drawing* (verifikasi). **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses adopsi inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis NIK mengalami 5 tahapan, yakni tahapan dimensi pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi dan konfirmasi. **Kesimpulan:** Adopsi inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis NIK mengikuti model tahapan proses keputusan inovasi yang dimulai dengan dimensi pengetahuan melalui serangkaian kondisi awal, lalu bertahap ke dimensi persuasi melalui berbagai persepsi untuk memahami karakteristik inovasi tersebut, bertahap lagi ke dimensi keputusan guna menentukan keberlangsungan inovasi tersebut, hingga masuk dimensi implementasi, serta dimensi konfirmasi untuk menindaklanjuti serangkaian dampak positif atau negatif dari implementasi inovasi kebijakan tersebut.

ABSTRACT

Keywords:

Adoption,
Innovation,
Population
Administration

Background: The implementation of public services, namely population administration services. Population administration is a series of structuring and controlling activities in controlling population documents and data through population registration, civil registration, management of population administration information and the utilization of the results for public services and other sector development. **Purpose:** This study aims to determine the course of innovation adoption in NIK-based population administration services at the Directorate General of Population and Civil Registration of the Ministry of Home Affairs. **Method:** The method used is a qualitative research method with descriptive analysis techniques. Data collection techniques were

*carried out by means of interviews, observation and document review. The data analysis technique is carried out by data reduction (data reduction), data display (data presentation) and conclusion drawing (verification). **Results:** The results showed that the process of adopting innovation in NIK-based population administration services underwent 5 stages, namely the stages of the dimensions of knowledge, persuasion, decision, implementation and confirmation. **Conclusion:** The adoption of NIK-based population administration service innovations follows a model of the stages of the innovation decision process that starts with the knowledge dimension through a series of initial conditions, then gradually moves to the persuasion dimension through various perceptions to understand the characteristics of the innovation, gradually returns to the decision dimension to determine the sustainability of the innovation, until it enters the implementation dimension, as well as the confirmation dimension to follow up on a series of positive or negative impacts from the implementation of the policy innovation.*

PENDAHULUAN

Peran dari pelayanan publik sangatlah vital dan penting karena suatu pemerintahan dikatakan baik apabila dapat mengelola dan menjalankan pelayanan publik yang baik. Hal ini akan terjadi apabila aspek-aspek di dalamnya memiliki itikad yang baik pula. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Upaya memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan sebenarnya juga telah dilaksanakan oleh pemerintah. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Berkaitan dengan hal tersebut, aparat pemerintah harus memiliki kecakapan yang baik dan mampu dalam menyuguhkan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Di sisi lain, kepuasan penduduk adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada penduduk, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan penduduk secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat mengambil langkah-langkah konkrit untuk perbaikan kinerja aparturnya sebagai penyedia layanan administrasi kependudukan melalui pengembangan sumber daya aparatur secara profesional dan terencana serta adanya kebijakan-kebijakan khusus dalam meningkatkan kualitas sumber daya yang dimiliki sebagai penyedia layanan (*service provider*) administrasi kependudukan tersebut. Mengingat fungsi utama adalah melayani masyarakat, pemerintah tidak pernah bosan memberikan inovasi terbaru terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya inovasi tersebut adalah upaya peningkatan menuju pelayanan publik yang semakin tertib dan lancar sehingga inovasi yang sudah ada dapat dimanfaatkan secara tepat oleh lembaga pengguna yang menjadikan NIK sebagai

basis pelayanan publik. Hal ini juga tertuang dalam Permenpan Nomor 31 tahun 2004, pada Pasal 1 ayat (1) dan (2), disebutkan bahwa dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang dilakukan secara kompetitif, adaptif dan berkelanjutan. Fasilitasi pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan melalui kompetisi inovasi, sistem informasi inovasi, pemanfaatan dan pengembangan jaringan informasi, peningkatan kapasitas dan pemantauan yang berkelanjutan.

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif orisinal atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi penduduk, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Kemajuan teknologi saat ini tentu ini bukan lagi masalah bagi pemerintah. Jika ingin membuat sebuah sistem informasi terintegrasi maka memungkinkan pemerintah melakukan pengolahan data kependudukan secara cepat dan akurat. Pemanfaatan teknologi informasi untuk menyusun Sistem Informasi Kependudukan yang akurat, terpercaya dan *uptodate* perlu dioptimalkan utamanya pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada instansi pelaksana seluruh Kabupaten/Kota di Indonesia melalui penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, SIAK merupakan instrumen utama pengolahan dan penyajian data hasil proses registrasi melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan. SIAK bertujuan untuk mewujudkan komitmen nasional dalam rangka menciptakan sistem pengenalan tunggal yaitu NIK (Nomor Induk Kependudukan) bagi seluruh penduduk. SIAK merupakan instrumen pengolahan dan penyajian data hasil proses registrasi melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dan mengeluarkan produk berupa dokumen, data dan informasi kependudukan.

Prinsip-prinsip tersebut diatas, menjadi dasar terjaminnya penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Keberadaan SIAK sebagai sebuah sistem informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan tidak akan dirubah dan diganti dengan sistem informasi yang lain, sepanjang Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 maupun Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan tidak dirubah. Pemberian pelayanan yang baik kepada penduduk diharapkan menjadi lebih responsif terhadap kepentingan penduduk, dimana paradigma pelayanan penduduk yang telah berjalan selama ini harus lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepada kepuasan penduduk.

Meski demikian, dalam pelaksanaannya, proses administrasi kependudukan masih mengalami kendala dan berbagai permasalahan. Berdasarkan tinjauan empiris awal yang dilakukan oleh penulis, terdapat berbagai masalah pelayanan seperti Masih adanya pelayanan yang berbelit-belit dan waktu pelayanan yang sangat lama (Tumundo & Rares, 2021). Masih adanya mental korupsi, aparatur yang bersifat hierarkis, pekerjaan yang mengalir dari atas ke bawah dan dimensi kekuasaan yang menonjol daripada profesionalisme (Taruh, 2020). Kualitas SDM berupa kemampuan aparatur di berbagai

instansi pelaksana pelayanan adminduk yang kurang kompeten, kreatif, inovatif dan adaptif (Susi, 2021). Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait informasi pelayanan administrasi kependudukan sehingga sering kali masyarakat tidak membawa persyaratan yang lengkap kala mengurus berbagai kebutuhan dokumennya (Trisna, Windari, & Adnyani, 2020). Serta kurangnya partisipasi masyarakat untuk aktif melaporkan berbagai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya (Pane, 2021).

Berdasarkan uraian penjelasan di atas mengenai inovasi-inovasi yang telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, khususnya terkait pelayanan administrasi kependudukan berbasis Nomor Induk Kependudukan, untuk diterapkan pada berbagai instansi pelaksana ditiap-tiap daerah dan uraian mengenai masalah-masalah dalam proses pelayanan yang masih ditemukan (Wibowo, 2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tahapan adopsi inovasi pelayanan berbasis NIK oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif dan pendekatan secara induktif serta paradigma kritis untuk menggambarkan secara faktual segala gejala-gejala masalah yang timbul dilapangan serta dikaitkan dengan teori-teori yang relevan guna mendapat kesimpulan yang rasional dan bersifat umum. Data yang diperlukan dalam penelitian kualitatif ini merupakan semua bentuk informasi baik berupa benda nyata, abstrak maupun peristiwa. Data yang diperlukan dalam penelitian kualitatif diusahakan tidak bersifat subjektif, oleh sebab itu perlu diberikan bobot. Sumber data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah sumber primer sumber yang didapatkan langsung dari lapangan atau tempat penelitian seperti kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber ini diambil dengan cara pencatatan tertulis maupun dengan wawancara. Penelitian dengan data ini untuk mendapatkan informasi tentang Inovasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis KTP Elektronik pada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan dan pengolahan data dalam penelitian ini adalah Pengamatan (*observation*), Wawancara (*interview*), Dokumentasi. Setelah data terkumpul dari hasil pengamatan data, maka diadakan suatu analisis data untuk mengolah data yang ada. Penelitian ini dilakukan pada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Proses Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis NIK

Inovasi dalam pelayanan merupakan salah satu bagian dari pelaksanaan pelayanan publik. Inovasi juga merupakan cara dalam mencapai tujuan pelaksanaan program (Saharuddin, 2020). Begitu juga dengan Inovasi Administrasi Kependudukan, Inovasi Administrasi Kependudukan juga sebagai cara untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh pemerintah dalam rangka terwujudnya Akurasi data Kependudukan di Indonesia salah satunya pada penelitian ini yakni Inovasi berbasis NIK (Handika & Sulistio, 2020). Dalam mengukur Inovasi diperlukannya beberapa Indikator sebagai acuan dalam pelaksanaannya. Pada Penelitian ini teori inovasi yang digunakan oleh peneliti yakni inovasi menurut Rogers. Menurut Rogers, inovasi dapat dipengaruhi melalui 5 (lima) tahap yakni Pengetahuan, Persuasi, Keputusan, Implementasi, Konfirmasi yang diuraikan sebagai berikut:

a) Tahap Dimensi Pengetahuan

Sebuah inovasi akan terlahir dengan baik apabila pengetahuan seseorang terhadap inovasi menghasilkan manfaat yang besar bagi penerima inovasi tersebut. Begitu juga dengan inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dalam pelaksanaannya memiliki manfaat tersendiri bagi masyarakat dan Pemerintah untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Sukma & Firdaus, 2020). Berdasarkan wawancara kepada beberapa informan didapatkan informasi mengenai tipe manfaat dengan adanya program Pelayanan KTP-el tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara ketiga informan peneliti menyimpulkan mengenai tipe manfaat dengan diselenggarakannya Inovasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan tersebut, adapun manfaatnya bisa secara langsung maupun tidak langsung. Manfaat tersebut baik untuk pemerintah maupun masyarakat itu sendiri, dari Pemerintah dengan adanya Inovasi tersebut bermanfaat terwujudnya tertib administrasi Kependudukan sehingga data pada Administrasi Kependudukan tersebut dapat dimanfaatkan untuk berbagai hal, Kepentingan dan untuk membuat sebuah kebijakan penerapan inovasi (Katharina, 2021). Selain itu untuk pelayanan publik manfaatnya cukup besar, misalnya database kependudukan bisa digunakan saat akan Pemilihan Kepala Daerah dan Pemilihan Anggota Legislatif yang mana data tersebut digunakan untuk menentukan jumlah besaran/kursi wakil rakyat yang tepat pada suatu daerah.

Hal ini sejalan dengan teori difusi inovasi yang dikemukakan Rogers bahwa saluran komunikasi dalam proses adaptasi/penolakan suatu inovasi dimulai dengan tahap pengetahuan yang terdiri dari kondisi awal berupa pengalaman awal, *felt need*, keinovatifan, serta norma sis sosial. Seperti dalam penerapan inovasi KTP-el misalnya, data administrasi kependudukan yang semula berguna untuk penanda identitas tersebut lambat laun berubah fungsinya menjadi suatu basis data bagi semua keperluan, baik itu untuk alokasi anggaran, perencanaan/pembangunan, pembangunan demokrasi, pelayanan publik, hingga penegakan hukum dan pencegahan tindak kriminal (Permana, Meutia, & Yulianti, 2022).

Hal itu tentu tidak muncul begitu saja, terdapat kondisi awal yang melatar belakanginya. Salah satunya adalah kemajuan dibidang teknologi informasi dan komunikasi yang kian berkembang masif di era kontemporer. Kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi itu lah yang pada akhirnya dimanfaatkan pemerintah, dalam hal ini Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, untuk mengkomodifikasi kebutuhan akan adanya satu sistem pengadministrasian data penduduk yang terintegrasi (Rahmadhika, 2022).

Keinovatifan atau nilai mutu inovasi yang dibayangkan dari penerapan inovasi KTP-el juga dinilai fundamental karena mampu mengunci terjadinya data ganda. Satu penduduk tidak mungkin lagi dapat memiliki berbagai identitas (karena memiliki NIK yang berbeda-beda di tiap-tiap daerah) karena sistemnya telah terintegrasi dan terkonsolidasi secara nasional (Aulia, Rambe, & Baiduri, 2018).

Keunggulan yang dibayangkan dari KTP-el karena kemampuannya untuk menunggal data penduduk tersebut pada dasarnya berkooptasi dengan norma sistem sosial penduduk Indonesia. Dengan penunggalan data, maka peluang adanya *fraud* serta tindak pidana lainnya karena adanya ketidakpastian identitas dari pelaku menjadi terminimalisir dengan baik. Selain itu, data biometrik seperti sidik jari, iris mata dan foto wajah yang tersimpan dalam chip KTP-el juga dapat memudahkan lembaga penegak hukum dan pencegahan kriminal dalam mencari Daftar Pencarian Orang (DPO). Data biometrik tersebut juga dapat digunakan untuk kepentingan forensik, seperti autopsi jenazah korban bencana alam, yang sebelumnya sulit diidentifikasi identitasnya sehingga banyak bermunculan istilah “Mr. X” bagi jenazah yang tidak dikenali identitasnya.

Meski demikian, unit pengambil keputusan dari inovasi tersebut juga menyadari berbagai kendala dan hambatan dalam penerapannya (Pratama, 2020). Dalam aspek sosial ekonomi misalnya, pembangunan infrastruktur yang tidak merata di Indonesia, adanya ketimpangan literasi penduduk dikawasan Barat dan Timur, serta kebiasaan menggunakan teknologi digital yang tidak merata berbagai penduduk diseluruh Indonesia berpotensi menghambat difusi inovasi KTP-el (Prastowo, 2021).

Tahap dimensi pengetahuan dalam difusi inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis NIK juga sejalan dengan teori inovasi yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006), yang mengatakan bahwa inovasi dapat dilakukan dalam pelayanan, yaitu pelayanan yang lebih baik atau pelayanan baru, atau inovasi dalam proses, yaitu perubahan dalam cara mengelola pelayanan publik. Pelayanan administrasi kependudukan berbasis NIK, seperti dalam hal KTP-el, sejatinya mencakup dua jenis inovasi yang dikatakan oleh Agus Dwiyanto tersebut. Penerapan KTP-el untuk mengganti KTP biasa pada dasarnya menghadirkan suatu pelayanan yang lebih baik sekaligus pelayanan baru karena dengan KTP-el penduduk diharuskan merekamnkan data biometriknya. Pelayanan tersebut dibayangkan lebih baik dari sebelumnya karena terjadi penunggalan identitas.

Penerapan inovasi KTP-el juga merupakan suatu inovasi dalam proses. Dalam arah besar pemerintah Indonesia menuju satu data terintegrasi secara nasional, penerapan inovasi KTP-el telah menghadirkan suatu basis data yang sangat berpotensi menjadi integrator seluruh data penduduk yang ada, seperti data NPWP, data siswa, dsb. Inovasi merupakan suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi, pengembangan dan implementasi perilaku, juga merupakan metode, perubahan respon terhadap lingkungan eksternal atau tindakan pertama akibat pengaruh lingkungan terhadap transformasi organisasi.

b) Tahap Dimensi Persuasi

Implementasi sebuah inovasi diharapkan adanya derajat perubahan sebagai tujuan dalam pelaksanaan inovasi tersebut. Dalam pelaksanaannya setiap individu mempertimbangkan dan membentuk sikap terhadap inovasi yang telah ada yang bertujuan sebagai evaluasi kekurangan selama pelaksanaan inovasi tersebut. Dengan adanya hal demikian diharapkan mampu memperbaiki yang masih kurang serta melengkapi yang belum ada. Untuk menggali beberapa informasi mengenai derajat perubahan yang diinginkan dalam inovasi Pelayanan KTP-el didapat informasi dari beberapa Informan.

Berdasarkan hasil wawancara ketiga informan peneliti menyimpulkan Perubahan yang diinginkan yakni terwujudnya tertib Administrasi Kependudukan dengan terkumpulnya database yang akurat dan tanpa adanya identitas ganda pada penduduk. Hal ini didukung oleh regulasi yang melindungi database kependudukan ini, dengan demikian maka Indonesia khususnya dapat memiliki data penduduk yang akurat dengan lapangan. Selain itu dukungan sosialisasi pemerintah yang konsisten terhadap masyarakat sebagai salah satu faktor penunjang tercapainya perubahan yang diinginkan. Dalam pelaksanaannya hal ini tidak terlepas dari kekurangan-kekurangannya dilapangan yakni masih terbatasnya pegawai atau Sumber Daya Aparatur yang kompeten sebagai operator dalam Pelayanan KTP-el, berdasarkan sumber data yang ada pada Direktorat Jenderal Kependudukan dan pencatatan sipil seluruh operator masih dipegang oleh tenaga kontrak yang notabennya mereka ini tidak memiliki ikatan hukum yang kuat serta tanggung jawab terhadap data Administrasi Kependudukan ini. Hal lain juga sebagai penghambat yakni faktor Geografis suatu wilayah yang memungkinkan untuk susah dijangkau oleh petugas dalam menjalankan inovasi ini.

Tahap persuasi dimensi persuasi dalam gagasan Rogers sejatinya terkait dengan persepsi terhadap karakteristik inovasi yang meliputi, keuntungan relatif, *compability*, *complexity*, *triability* dan *observability*. Adapun keuntungan relatif yang dipersepsi dari penerapan inovasi administrasi kependudukan berbasis NIK terletak pada hadirnya akurasi data kependudukan yang baik, serta lahirnya apa yang disebut sebagai informasi kependudukan, menyangkut kelahiran, perkawinan/perceraian, perpindahan dan kematian.

Adapun dalam hal *compability*-nya, penerapan inovasi administrasi kependudukan berbasis NIK, khususnya dalam hal penerapan inovasi KTP-el, diketahui memiliki beberapa faktor penghambat, diantaranya adalah kesiapan sumber daya aparatur yang mengoperasikan sistem tersebut, kondisi geografis yang mewakili ketimpangan pembangunan sarana dan prasarana operasionalisasi sistem tersebut, serta dukungan aktif masyarakat yang masih minim. Dukungan aktif masyarakat yang masih minim disini adalah keterlibatan aktif masyarakat untuk ikut menyukseskan program penerapan KTP-el yang masih rendah karena minimnya kesadaran akan pentingnya administrasi kependudukan.

Adapun faktor-faktor yang menghambat keterlibatan atau partisipasi masyarakat secara umum, faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri setiap individu seperti tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin, penghasilan dan pekerjaan. Adapun faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri individu seperti kepentingan kelompok, stakeholder yang merupakan pemerintah daerah, pengurus kecamatan/kelurahan, tokoh masyarakat, fasilitator, dsb. Faktor-faktor tersebut pada akhirnya membentuk jenis-jenis motif partisipasi masyarakat yaitu motif psikologis, motif sosial, motif keagamaan, motif ekonomi dan motif politik.

Dalam hubungannya antara kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan dengan motif ekonomi sebagaimana disebut Billah dalam Taher (1987) misalnya, dapat disimpulkan bahwa masyarakat belum memahami betul manfaat dari tertib administrasi kependudukan. Hal itu sejalan dengan penelitian yang dilakukan F. Anan dan I. D. Kurniawan (2021) yang menemukan bahwa faktor rendahnya minat masyarakat Kota Surakarta, Provinsi Jawa Tengah, dalam mengurus dokumen kependudukan berupa akta kematian disebabkan oleh persepsi masyarakat tentang minimnya manfaat akta kematian itu sendiri. Selain itu, rendahnya minat masyarakat Kota Surakarta juga disebabkan belum adanya kerja sama yang solid antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat dengan instansi pengelola pemakaman dalam memanfaatkan buku pokok pemakaman.

Berdasarkan kasus di atas, diketahui bahwa faktor pendukung utama dalam rangka menyukseskan inovasi administrasi kependudukan berbasis NIK sejatinya merupakan perangkat pemerintah itu sendiri, baik pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maupun pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk mendukung proses difusi inovasi administrasi kependudukan berbasis NIK pada dimensi persuasi, maka diperlukan adanya pengaturan regulasi dalam pemanfaatan database kependudukan, peran aktif dan kolaboratif pemerintah pusat maupun daerah, serta kesiapan aparatur yang mengoperasikan inovasi tersebut secara teknis dilapangan.

c) Tahap Dimensi Pengambilan Keputusan

Letak dalam pengambilan sebuah keputusan dalam penerapan suatu inovasi merupakan salah satu faktor penting dalam mengimplementasikan sebuah inovasi itu sendiri. Keputusan dan kebijakan yang diambil tersebut berguna sebagai dasar dalam pelaksanaannya di lapangan. Pada Inovasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan adanya letak pengambilan keputusan sebagai dasar menindaklanjuti aturan yang terdapat

dalam regulasi yang mengatur pada pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti mencari informasi dari beberapa informan mengenai letak pengambilan keputusan sebagai sumber data dalam menjawab indikator ini.

Berdasarkan hasil wawancara informan peneliti menyimpulkan bahwa pengambil keputusan dalam penerapan inovasi administrasi kependudukan berbasis NIK adalah pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Meski demikian, dalam tahapannya untuk mengadopsi ataupun menolak inovasi tersebut, pemerintah pusat bersandar pada praktik penerapannya dilapangan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maupun Kantor Kecamatan, Desa atau Kelurahan.

Penjelasan diatas sejalan dengan gagasan Rogers dan Shoemaker dalam Hanafi (1987) yang mengatakan bahwa penerimaan atau penolakan suatu inovasi adalah keputusan yang dibuat oleh seseorang. Jika inovasi diadopsi, maka kebaruan tersebut digunakan dan menggantikan yang lama. Adapun definisi dari proses keputusan inovasi itu sendiri menurut Rogers dan Shoemaker dalam Hanafi (1987: 35) adalah “proses mental sejak seseorang mengetahui adanya inovasi sampai mengambil keputusan untuk menerima atau menolaknya dan kemudian mengukuhkannya”. Dalam hal ini, segala tahap meliputi tahap pengetahuan dan persuasi yang sebelumnya telah dibahas, menjadi dasar dari keputusan yang dibuat pemerintah untuk menerapkan inovasi administrasi kependudukan berbasis NIK.

Keputusan otoritas adalah keputusan yang dibuat oleh seseorang terlepas dari keputusan-keputusan yang dibuat oleh anggota sistem. Sedangkan keputusan kolektif adalah keputusan yang dibuat oleh suatu individu yang ada dalam sistem sosial melalui konsensus. Dalam penerapan inovasi administrasi kependudukan berbasis NIK, keputusan penerapannya memiliki tipe keputusan otoritas. Pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri memiliki kewenangan untuk mengatur proses penyelenggaraan administrasi kependudukan secara nasional sehingga berkekuatan secara hukum memutuskan adopsi suatu inovasi. Sementara itu, bila ditinjau secara proses teknisnya, seperti tertera dalam bahasan pada tahap pengetahuan dan persuasi, maka keputusan otoritas tersebut berdasar pula pada kebutuhan kolektif sehingga secara tidak langsung adopsi inovasi administrasi kependudukan berbasis NIK sebetulnya juga hasil kesadaran bersama jajaran Dinas Dukcapil didaerah untuk merapihkan proses penyelenggaraan administarsi kependudukan secara nasional.

d) Tahap Dimensi Implementasi

Pelaksana Program atau implementor inovasi merupakan salah satu aspek penting dalam mengimplementasikan sebuah inovasi hingga mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam program Pelayanan KTP-EL, pelaksana program tersebut adalah Pemerintah Daerah sebagai perpanjangan tangan dalam menjalankan Inovasi tersebut serta unsur-unsur yang membantunya dilapangan.

Berdasarkan hasil wawancara informan peneliti menyimpulkan Pelaksana Program inovasi dalam pelayanan administrasi Kependudukan ini yakni Pemerintah, Swasta dan Masyarakat itu sendiri. Pemerintah dalam hal ini yakni Pemerintah Pusat dan Pemerintah daerah ditambah lagi yang paling berperan dan berhubungan langsung dengan masyarakat yakni RT/RW, Kelurahan dan Kecamatan. Swasta sebagai pendukung baik penyedia peralatan sarana dan prasarana maupun pengguna yang memanfaatkan hasil dari kebijakan penerapan inovasi ini, serta masyarakat sebagai objek kegiatan yang menerima kebijakan itu secara langsung. Perlunya dukungan SDM yang berkompeten agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan optimal.

Implementasi sebuah inovasi dapat dilaksanakan dengan adanya sumber daya yang dilibatkan dalam pelaksanaannya. Ketersediaan sumber daya dalam implementasi suatu kebijakan memiliki peranan yang sangat penting. Sebagaimana disebutkan oleh Edwards III (1980), ketersediaan sumber daya sangat penting karena bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggungjawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melaksanakan kebijakan secara efektif maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif.

Sumber daya yang dimaksud tersebut dapat berupa sumber daya manusia ataupun sumber daya materi sebagai pendukung dalam jalannya kegiatan tersebut. Dalam inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan adanya sumber daya yang dilibatkan dalam pelaksanaannya dilapangan, yakni para petugas–petugas yang bekerja dilapangan.

Proses implementasi sekurang-kurangnya ada tiga unsur yang harus ada, yaitu adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan, adanya kelompok target dan adanya pelaksana. Pelaksana dapat berupa organisasi ataupun perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan, maupun pengawasan proses implementasi.

Berdasarkan hasil wawancara informan, maka dapat diketahui sumber daya manusia selaku pelaksana dari inovasi administrasi kependudukan berbasis NIK, dalam konteks KTP-el misalnya, utamanya sebagai pelaksana adalah para petugas dan operator di lapangan yang memberikan pelayanan perekaman hingga pencetakan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah. Adapun penanggung jawab dalam pengelolaan serta pengawasan jalannya inovasi administrasi kependudukan berbasis NIK adalah pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Lebih lanjut, sumber daya manusia yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan jalannya proses implementasi inovasi, juga membutuhkan dukungan sumber daya dana untuk menunjang tujuan-tujuan serta sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui penerapan suatu inovasi. Adapun sumber daya dana dalam pelaksanaannya yakni berasal dari APBN dan APBD, APBN baru diberikan pada tahun 2014 lalu yang diatur dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dengan adanya dana Tambahan dari APBN diharapkan kebijakan tersebut dapat berjalan dengan optimal sesuai dengan visi misi inovasi terkait Administrasi Kependudukan.

e) Tahap Dimensi Konfirmasi

Ketika suatu inovasi mulai diimplementasikan, maka lambat laun dampak dari penggunaan inovasi tersebut akan meluas. Dalam teori difusi inovasi, inovasi yang terus menerus tersosialisasi melalui berbagai pemberitaan dan implementasi akan mengundang berbagai respon dari berbagai kalangan, entar dari internal inovator itu sendiri, entitas-entitas yang berada dalam lingkup innovator tersebut, hingga masyarakat luas. Pada akhirnya, implementasi inovasi akan selalu menuntut adanya konfirmasi, yaitu suatu tindakan sosial yang menerima atau menolak dampak dari inovasi tersebut, atau bahkan inovasi itu sendiri. Dalam konteks adopsi inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis NIK, adanya inovasi ‘satu penduduk, satu KTP-el’ yang berlaku tunggal dan seumur hidup tersebut memancing berbagai macam tanggapan. Berdasarkan jawaban-jawaban informan yang berhasil dikumpulkan dalam penelitian ini, didapatkan suatu kesimpulan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis NIK, mulai dari KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, dan dokumen kependudukan lainnya dirasa berdampak positif terhadap masyarakat, sehingga adopsi inovasi tersebut terkonfirmasi baik dan diinginkan untuk diteruskan.

Adanya peningkatan jumlah lembaga pengguna data kependudukan di atas menunjukkan peningkatan tingkat kepercayaan publik, khususnya lembaga pemerintah maupun swasta yang bergerak di bidang pelayanan publik, terhadap data kependudukan yang diampu Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri dari hasil pelaksanaan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil oleh seluruh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di 514 kabupaten/kota di Indonesia.

Penjelasan di atas sekaligus menunjukkan adanya persetujuan dalam dimensi konfirmasi adaptasi inovasi administrasi kependudukan berbasis NIK. Ketika keputusan inovasi sudah dibuat, maka pengguna inovasi akan mencari dukungan atas keputusannya tersebut. Bertambahnya jumlah pengguna data kependudukan secara signifikan telah menunjukkan adanya dukungan yang luar biasa dari pihak eksternal terhadap penerapan inovasi tersebut. Dalam hal ini, adaptasi inovasi administrasi kependudukan berbasis NIK telah dirasakan manfaatnya, tidak hanya oleh pemerintah, tapi juga oleh lembaga-lembaga swasta, hingga masyarakat secara luas.

2. Faktor Penghambat Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis NIK

Proses adopsi inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis NIK untuk meningkatkan pelayanan tentu mengalami banyak kendala. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, setidaknya dapat diketahui beberapa faktor penghambat, yaitu: faktor kesiapan teknologi, Sumber Daya Manusia (SDM), dan masih rendahnya kesadaran masyarakat terhadap administrasi kependudukan.

a) Kesiapan Teknologi

Dalam hal faktor kesiapan teknologi, Ibu Rona Sari, S.E, (Kepala Seksi Dokumentasi, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil) sebagai informan utama (IW-1) yang diwawancarai pada Hari Kamis tanggal 1 Oktober 2020, Pukul 08.00 WIB, di ruang kepala direktorat jenderal kependudukan dan pencatatan sipil, menjelaskan bahwa kesiapan teknologi memang sering kali menjadi kendala, khususnya dalam hal pemanfaatan data kependudukan oleh lembaga pengguna. Pada beberapa lembaga seperti lembaga keuangan contohnya, masih sedikit sekali bank-bank, khususnya cabang di daerah-daerah yang belum memiliki KTP-el reader. Padahal dengan KTP-el reader, proses verifikasi nasabah akan menjadi lebih cepat dan akurat karena langsung membaca data yang tertera pada chip di KTP-el.

Mengacu pada gagasan Rogers mengenai teori difusi inovasi, adanya kendala kesiapan teknologi dalam proses adopsi inovasi di atas mencerminkan dua hal, yakni a) pertama, terjadinya dimensi implementasi ketika seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya menetapkan penggunaan inovasi pemanfaatan data kependudukan; dan b) kedua, terjadinya “salah komunikasi” (miscommunication) mengenai keuntungan inovasi pemanfaatan data kependudukan secara menyeluruh khususnya dalam rangka penggunaan card reader dalam dimensi pengetahuan. Dalam hal ini, unit pengambil keputusan berupa lembaga perbankan, memahami keuntungan inovasi pemanfaatan data kependudukan, namun belum memaksimalkan aplikasinya. Hal ini berdampak pada kurang optimalnya pemanfaatan data kependudukan bagi sektor layanan publik, yang dalam kasus ini adalah layanan perbankan.

Secara menyeluruh, dalam model rantai tahapan keputusan inovasi yang diungkapkan Rogers, kendala kesiapan teknologi dalam adopsi inovasi pemanfaatan data kependudukan dapat berpengaruh pada tahapan konfirmasi pengambilan keputusan inovasi tersebut. Adanya kendala kesiapan teknologi dapat menguatkan penolakan atas inovasi tersebut karena terlalu rumit atau memerlukan biaya yang banyak guna melakukan pengadaan alat card reader. Namun disisi lain, ada potensi bahwa

pertimbangan ekonomis tersebut justru menguatkan penerimaan terhadap inovasi pemanfaatan data kependudukan. Hal itu dapat terjadi ketika adopsi inovasi, yang meski belum optimal aplikasinya, sudah menunjukkan kemanfaatannya, dan dirasa akan semakin meningkatkan kemanfaatannya bila memaksimalkan pengaplikasiannya sehingga mendorong lembaga perbankan untuk mengadakan card reader, atau justru adanya pemutakhiran inovasi yang berkaitan dengan fungsi card reader tersebut.

Meski kesiapan teknologi, khususnya *card reader*, dalam rangka pemanfaatan data kependudukan dirasa masih kurang dan belum memadai, namun ketersediaan teknologi penggantinya telah memadai. Terbukti sampai tahun 2020, sebanyak 2.151 lembaga telah menjalin kerja sama hak akses verifikasi data kependudukan. Melalui mekanisme web service, pengguna dapat menginput berbagai elemen data seperti nomor KK, nama lengkap, tanggal lahir dan tempat lahir untuk diverifikasi dengan data kependudukan yang diampu Kemendagri.

Adapun mekanisme web portal, sejatinya memiliki fungsi yang tidak jauh berbeda dengan *web service*. Web portal adalah pengembangan dari *web service* menjadi sebuah aplikasi web yang tidak memerlukan adanya pembuatan aplikasi khusus untuk terjadi komunikasi data antar sistem Kemendagri dengan pengguna. Fitur-fitur khusus yang ada dalam web portal adalah adanya watermark di halaman akses data dan foto dan pengamanan akses dengan menggunakan captcha.

b) Sumber Daya Manusia

Dalam hal faktor Sumber Daya Manusia atau SDM, ditemukan informasi bahwa masih minimnya jumlah SDM berupa aparatur berkompeten, khususnya dalam hal pengoperasian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di berbagai instansi pelaksana di daerah, yakni di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten/Kota dan Provinsi.

Ikatan hukum yang kurang kuat karena SDM dalam bidang sistem data kependudukan masih didominasi oleh tenaga kontrak tentu mengandung resiko adanya pelayanan yang tidak optimal dan mungkin berpotensi fraud. Hal ini disebabkan karena sense of belonging terhadap organisasi, yang dalam hal ini Dinas Dukcapil, dari SDM yang bersifat kontrak relatif lebih minim dari tenaga Pegawai Negeri Sipil (PNS). Minimnya SDM berkompeten dalam operasionalisasi SIAK di instansi pelaksana berpotensi menghambat pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Hal ini tentu dapat menghasilkan ketidakpuasan dari sisi masyarakat. Informasi masih adanya fraud yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab di berbagai daerah. Oknum tersebut menarik biaya atas pengurusan administrasi kependudukan untuk masyarakat.

Adanya kendala SDM, baik karena kurangnya SDM berkompeten dalam pengoperasian SIAK maupun adanya oknum pelaku fraud, dapat menghambat proses adopsi inovasi yang semula ditujukan untuk memberi manfaat yang besar. Bila melihat pada model tahapan proses keputusan inovasi milik Rogers, kurangnya SDM berkompeten dalam pengoperasian SIAK dapat mengganggu proses adopsi inovasi SIAK itu sendiri dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan secara nasional. Hal itu nampak nyata bila melihat pada tahapan persuasi yang mensyaratkan adanya karakter kompleksitas (*complexity*) dan ke-dapat-dicoba-an (*trialability*) inovasi tersebut. Masih banyaknya SDM yang kurang berkompeten dalam pengoperasian SIAK sebetulnya juga mencerminkan bahwa sistem yang hendak diadopsi dirasa terlalu rumit. Lebih lanjut, tingkat ke-dapat-dicoba-annya juga dirasa rendah, relatif terhadap kompetensi SDM yang ada. Hal ini bisa saja terjadi karena dalam proses perumusan SIAK itu sendiri tidak disertai pengurusan kompetensi SDM yang ada sehingga timbul adanya kelangkaan

SDM. Hal ini dapat menghambat proses adopsi inovasi SIAK, sehingga pada tahapan keputusan

c) Kesadaran Masyarakat

Faktor penghambat dari sisi eksternal berupa minimnya kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan. Masyarakat sering kali mengindahkan pentingnya pelaporan untuk updating data kependudukan sehingga bisa jadi data kependudukan yang saat ini teragregasi di Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri tidak menggambarkan sepenuhnya kondisi kependudukan di lapangan. Masih sering ditemukan pula adanya data ganda berupa data duplicate record yang dihasilkan karena masyarakat melakukan perekaman KTP-el lebih dari satu kali. Padahal, perekaman KTP-el hanya dilakukan satu kali, dan berlaku seumur hidup. Adanya duplicate record tersebut akan berimbas sendiri pada warga yang bersangkutan sehingga warga tersebut tidak dapat mengurus berbagai kebutuhan pelayanan publik, seperti membuat rekening bank, dsb.

3. Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis NIK

Guna menanggulangi berbagai faktor-faktor penghambat adopsi inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis NIK yang telah dipaparkan sebelumnya, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri telah melakukan beberapa usulan dan upaya. Upaya-upaya tersebut meliputi penanggulangan kendala teknologi, pengembangan SDM, sosialisasi pelayanan administrasi kependudukan untuk peningkatan kesadaran masyarakat, serta bantuan alokasi dana, baik dari pusat maupun daerah, untuk pelayanan jemput bola.

a) Penanggulangan Kendala Teknologi

Berdasarkan informasi, diketahui bahwa kendala teknologi berupa minimnya lembaga pemanfaat data kependudukan yang menggunakan *SAM Card* sangat dirasakan betul. Meski demikian, pada tahapan regulasi, hal itu belum ditindaklanjuti lebih jauh. Sampai saat ini, solusi atas kendala teknologi tersebut masih dalam tahap pengusulan. Adapun solusi yang diusulkan adalah usulan produksi *SAM Card* secara lebih masal sehingga setiap lembaga pemanfaat data kependudukan dapat lebih cepat dan akurat dalam melakukan verifikasi penduduk dalam proses bisnisnya.

b) Penanggulangan Kendala SDM

Dalam hal menanggulangi kendala berupa minimnya SDM berkompetensi pada instansi pelaksana di berbagai daerah, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri sebetulnya telah melakukan berbagai upaya. Adanya dukungan Pemerintah dalam membangun Sumber daya Manusia kepada pejabat yang menjabat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota dengan mengeluarkan regulasi Undang-undang 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan terhadap penetapan pejabat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dilantik langsung oleh Menteri atas usulan Gubernur untuk Pemerintah Provinsi dan Usulan Bupati/Walikota untuk Pemerintah Kabupaten/Kota. Sehingga para pejabat yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhindar dari intervensi politik Kepala daerah yang sedang berkuasa untuk memutasikan para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang dapat berimbas pada degradasi integritas pegawai. Hal ini tentu memiliki imbas positif guna menghindari adanya fraud berupa oknum-oknum yang memungut biaya untuk pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam hal pengembangan SDM, berbagai upaya juga sebetulnya telah dilakukan. Salah satu upaya tersebut yakni melalui alokasi Dana Alokasi Khusus (DAK) non-fisik oleh Pemerintah Pusat melalui Kementerian Dalam Negeri yang dapat digunakan oleh instansi-instansi pelaksana di daerah untuk meningkatkan kompetensi SDM melalui

serangkaian kegiatan bimbingan teknis dan pengembangan SDM lainnya. Adapun ditingkat pusat, yakni pada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, perlu adanya penambahan SDM Pegawai Negeri Sipil yang berkompeten, khususnya dalam hal SIAK.

c) Penanggulangan Kendala Minimnya Kesadaran Masyarakat Pada Pentingnya Tertib Administrasi Kependudukan

Guna menanggulangi masalah masih minimnya kesadaran masyarakat pada pentingnya tertib administrasi kependudukan, berbagai upaya dan usulan terus dilakukan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan terus menggalakan program sosialisasi, dan pelayanan jemput bola yang langsung menysasar kluster-kluster penduduk. Dalam hal ini, IW-3 mengatakan bahwa kesadaran tertib administrasi kependudukan dapat didorong dengan program sosialisasi. Sosialisasi tersebut memerlukan anggaran yang sering kali tidak sedikit. Pelaksanaan sosialisasi juga erat kaitannya dengan jemput bola. Sebab, sering kali masyarakat merasakan pentingnya tertib administrasi kependudukan, justru ketika pemerintah aktif melakukan jemput bola.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Adopsi inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis NIK mengikuti model tahapan proses keputusan inovasi yang dimulai dengan dimensi pengetahuan melalui serangkaian kondisi awal, lalu bertahap ke dimensi persuasi melalui berbagai persepsi untuk memahami karakteristik inovasi tersebut, bertahap lagi ke dimensi keputusan guna menentukan keberlangsungan inovasi tersebut, hingga masuk dimensi implementasi, serta dimensi konfirmasi untuk menindaklanjuti serangkaian dampak positif atau negatif dari implementasi inovasi kebijakan tersebut. Dalam proses adopsi inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis NIK, ditemukan berbagai faktor penghambat yang terdiri dari kendala kesiapan teknologi, kendala minimnya SDM berkompeten dan masih minimnya kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan. Guna menanggulangi faktor-faktor penghambat yang ada, berbagai usulan dan upaya telah dilakukan. Dalam hal kendala kesiapan teknologi, diperlukan adanya dukungan regulasi yang mengatur dan mendorong pemanfaatan *card reader* untuk proses verifikasi data KTP-el oleh lembaga pengguna data kependudukan. Dalam hal kendala minimnya SDM berkompeten, pemerintah pusat telah berupaya dengan mengalokasikan Dana Alokasi Khusus (DAK) Non Fisik yang dapat digunakan untuk pengembangan kapasitas aparatur. Adapun dalam hal kendala minimnya kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan, diperlukan adanya dukungan sumber dana, baik dari pemerintah Pusat maupun Daerah untuk operasionalisasi program sosialisasi dan jemput bola.

BIBLIOGRAFI

- Aulia, Destanul, Rambe, Normayanti, & Baiduri, Ratih. (2018). Analisis Implementasi Kebijakan Kawasan Tanpa Rokok Dan Kebiasaan (Tradisi) Merokok Masyarakat Batak Mandailing Dalam Acara Prosesi Adat Di Kota Padangsidimpuan Sumatera Utara. *5th Indonesian Conference on Tobacco or Health 2018*, 87.
- Handika, Pramana, & Sulistio, Eko Budi. (2020). Penerapan Teknologi Industri 4.0 dalam Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan). *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 2(1), 1–14.

- Katharina, Riris. (2021). *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*. Yogyakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Pane, Ary Ananda. (2021). *Efektivitas pelaksanaan SILAYDA (sistem layanan daring) E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidempuan ditinjau dari fiqh siyasah*. Sumatera Utara: IAIN Padangsidempuan.
- Permana, Ega, Meutia, Intan Fitri, & Yulianti, Devi. (2022). Dimensi Aksesibilitas Bantuan Sosial Lansia dan Penyandang Disabilitas Melalui Pemutakhiran Data Kependudukan. *Jurnal Administrativa*, 4(1), 45–61.
- Prastowo, Andi. (2021). *Pendidikan Islam Unggul di Era Revolusi Industri 4.0 dan Merdeka Belajar*. Prenada Media.
- Pratama, Gama. (2020). Upaya Modernisasi dan Inovasi Pengelolaan Sampah Berbasis Masyarakat di Desa Leuwimunding Majalengka. *Etos*, 2(1), 328009.
- Rahmadhika, Gaung Gelar. (2022). *Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang*. Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Saharuddin, Saharuddin. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Era Revolusi Industri 4.0 Di Kabupaten Bantaeng*. makassar: Universitas Hasanuddin.
- Sukma, Dhany, & Firdaus, Muhamad Shendy Adam. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Si Dukun 3 In 1” Di Provinsi Dki Jakarta. *Jurnal Media Birokrasi*, 1–20.
- Susi, Krisjuyani. (2021). *Governability Pemerintah Desa Dalam Menangani Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa Stpm" Apmd".
- Taruh, Ferdinatus. (2020). *Motivasi Kerja (Meniti Suara Hati Menolak Perilaku Korupsi)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Trisna, Putu Diana Prisilia Eka, Windari, Ratna Artha, & Adnyani, Ni Ketut Sari. (2020). Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Anak Luar Kawin Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. *Jurnal Komunitas Yustisia*, 1(2), 175–184.
- Tumundo, Oktofianus W. Ch, & Rares, Joyce Jacinta. (2021). Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Dokumen Kependudukan Dengan Menggunakan Layanan Aplikasi Es Mama (Ekspedisi Melayani Masyarakat) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. *Agri-Sosioekonomi*, 17(2 MDK), 391–398.
- Wibowo, Cahyo Bima Sakti. (2020). *Inovasi “6 In 1” Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya*. Surabaya: Universitas Airlangga.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).