

INOVASI PROGRAM KIOS LAYANAN *ONLINE* OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PADA DAERAH KEPULAUAN DI KABUPATEN MOROWALI PROVINSI SULAWESI TENGAH

Muh. Ridwan

NPP 32.0860

Asdaf Kabupaten Morowali Provinsi Sulawesi Tengah
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: mhmmdridwan1123@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dr. Dra. Ella Lesmanawaty Wargadinata, M.Si, MA

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Morowali Regency, located in Central Sulawesi Province, is characterized by a combination of mainland and archipelagic areas. This geographical condition presents unique challenges in providing civil registration services, particularly for residents living in remote island regions. In response to these challenges, the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Morowali Regency initiated an innovation called the Online Service Kiosk Program, aimed at facilitating easier access to civil registration services without requiring residents to travel to the central Disdukcapil office. **Purpose:** The study aims to analyze the implementation of the Online Service Kiosk Program Innovation in the island region along with the obstacles experienced by the Population and Civil Registration Service and the efforts made to overcome the obstacles, analyze the implementation, based on Everett M. Rogers Diffusion of Innovation theory, and analyze the factors inhibiting the Diffusion of Innovation based on Nimawati theory. **Method:** The study used a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews with 7 informants consisting of Disdukcapil officials, implementing officers, and service recipients as well as observation and documentation. **Result:** The result of the study indicate that the Online Service Kiosk Program Innovation in the island region is running well and has received a positive response from the community. The achievement of users of the Online Service Kiosk Program Innovation has increased every month. Based on the time period dimension five indicators of knowledge, persuasion, decision, implementation, and confirmation by Everett M. Rogers, the Online Service Kiosk Program Innovation shows good target accuracy and is very helpful for people in the island region to make population documents so that people no longer need to come to the Disdukcapil office, the only need to come to the Online Service Kiosk which is spread across several points in the island region. Program socialization has been carried out comprehensively through various media. The achievement of program objectives shows a positive trend despite facing obstacles such as inadequate internet and electricity network infrastructure. The program monitoring system has been running in a structured manner with a tiered reporting mechanism. **Conclusion:** The Innovation Program of the Online Service Kiosk of the Morowali regency Population and Civil Registry Office has been running according to the objectives to be achieved and has received a positive response from the community with the increasing number of users of the Online Service Kiosk Program Innovation every month. In its implementation, this Program Innovation still finds obstacles in the internet network and inadequate electricity in several points in the island areas.

Keywords: Public Service Innovation, Online Service Kiosk, Civil Registration Administration, Diffusion Of Innovations, Island Service Access, Infrastructure Barriers

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kabupaten Morowali merupakan salah satu daerah di Provinsi Sulawesi Tengah yang memiliki karakteristik wilayah berupa daratan dan kepulauan. Kondisi geografis ini menyebabkan adanya tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan, khususnya bagi masyarakat yang bermukim di wilayah kepulauan yang sulit dijangkau. Menyadari hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Morowali mengembangkan sebuah inovasi berupa Program Kios Layanan *Online* yang ditujukan untuk mempermudah masyarakat daerah kepulauan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke kantor Disdukcapil. **Tujuan:** Penelitian bertujuan menganalisis pelaksanaan Inovasi Program Kios Layanan *Online* pada daerah kepulauan beserta hambatan yang dialami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan, untuk menganalisis pelaksanaan berdasarkan teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers, dan menganalisis faktor-faktor penghambat Difusi Inovasi berdasarkan teori Nimawati. **Metode:** Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan 7 informan yang terdiri dari pejabat Disdukcapil, petugas pelaksana, dan masyarakat penerima layanan, serta observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Program Kios Layanan *Online* pada daerah kepulauan berjalan dengan baik dan mendapat respon yang positif dari masyarakat. Capaian pengguna Inovasi Program Kios Layanan *Online* setiap bulannya mengalami peningkatan. Berdasarkan dimensi jangka waktu dengan lima indikator pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi Everett M. Rogers. Inovasi Program Kios Layanan *Online* menunjukkan ketepatan sasaran yang baik dan sangat membantu masyarakat daerah kepulauan untuk membuat dokumen kependudukan sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Disdukcapil cukup datang pada Kios Layanan *Online* yang tersebar beberapa titik pada daerah kepulauan. Sosialisasi program telah dilakukan secara komprehensif melalui berbagai media. Pencapaian tujuan program menunjukkan tren positif meski menghadapi kendala infrastruktur jaringan internet dan listrik yang belum memadai. Sistem pemantauan program telah berjalan terstruktur dengan mekanisme pelaporan berjenjang. **Kesimpulan:** Inovasi Program Kios Layanan *Online* Disdukcapil Kabupaten Morowali telah berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dan mendapat respon yang positif dari masyarakat dengan meningkatnya jumlah pengguna Inovasi Program Kios Layanan *Online* setiap bulannya. Inovasi Program ini dalam pelaksanaannya masih menemukan kendala pada jaringan internet dan aliran listrik yang belum memadai di beberapa titik daerah kepulauan.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Inovasi Program Kios Layanan *Online*, Administrasi Kependudukan, Difusi Inovasi,

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki daerah kepulauan, adanya daerah kepulauan tentu memberikan dampak positif dan negatif bagi Pemerintah Indonesia. Pokok permasalahan daerah kepulauan juga dirasakan oleh pemerintah Kabupaten Morowali, karena Kabupaten Morowali memiliki beberapa daerah yang merupakan daerah kepulauan. Inovasi yang dibuat Pemerintah Kabupaten Morowali umumnya hanya dirasakan oleh masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan saja, apabila hal ini terus dibiarkan maka akan timbul kecemburuan sosial. Oleh sebab itu, Pemerintah Kabupaten Morowali selalu berupaya menciptakan inovasi baru dalam pelayanan kependudukan kepada masyarakat sehingga membantu masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan.

Kabupaten Morowali terletak di Provinsi Sulawesi Tengah, memiliki karakteristik geografis yang cukup unik dengan wilayah yang terdiri dari daratan dan kepulauan. Kondisi ini seringkali menjadi kendala dalam pemerataan pelayanan publik, khususnya di wilayah kepulauan yang jauh dari pusat pemerintahan dan minim akses infrastruktur. Warga yang tinggal di daerah tersebut kerap mengalami kesulitan dalam mengakses layanan administrasi, informasi pemerintah, serta berbagai layanan dasar lainnya yang umumnya hanya tersedia di pusat Kabupaten.

Pelayanan administrasi dokumen kependudukan secara daring atau pelayanan *online* telah didukung oleh Permendagri Nomor 7 Tahun 2019. Peraturan ini kemudian merupakan dasar Pemerintah Kabupaten Morowali khususnya Disdukcapil Kabupaten Morowali membuat sebuah inovasi program berbasis *online* yaitu dengan membuat sebuah layanan *online* yang bertujuan untuk mengurangi antrean di kantor Disdukcapil Kabupaten Morowali, sehingga dalam pelayanan dokumen kependudukan pada pusat layanan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat dan terukur. Masyarakat Kabupaten Morowali yang tinggal di daerah kepulauan cukup datang ke Kios Layanan *Online* Disdukcapil yang telah tersebar pada titik yang telah dibuat untuk membuat dokumen kependudukan.

Kabupaten Morowali memiliki luas wilayah 5.472,00 km² dengan karakteristik wilayah daratan dan kepulauan. Berdasarkan data BPS Kabupaten Morowali tahun 2024, masih terdapat 7,69% desa/kelurahan yang belum terjangkau sinyal telepon seluler, meskipun 88,29% rumah tangga telah memiliki/menguasai telepon seluler dan 60,67% penduduk usia 5 tahun ke atas menggunakan internet. Dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali mempunyai inovasi program yang diberi nama inovasi program kios layanan *online*. Inovasi Program Kios Layanan *Online* merupakan sistem pelayanan administrasi kependudukan secara *online*, kemudian dirancang untuk memberikan pelayanan secara mudah terhadap masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital. Melalui program ini, pengguna dapat melakukan berbagai permohonan, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya tanpa harus mengunjungi kantor Dukcapil secara langsung. Inovasi Program Kios Layanan *Online* ini dilengkapi dengan perangkat teknologi yang memungkinkan pengisian data, pengunggahan dokumen, serta pelacakan status permohonan secara *real time*.

Inovasi Program Kios Layanan *Online* merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan administrasi kependudukan. Secara detail dalam penerapan Inovasi Program Kios Layanan *Online* juga mencakup respon terhadap perkembangan teknologi informasi yang artinya kemampuan untuk mengimplementasikan sistem digital dalam pelayanan publik yang tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu dalam Inovasi Program Kios Layanan *Online* tidak hanya terbatas pada pembuatan KTP-el melainkan pembuatan dokumen kependudukan lainnya.

Inovasi Program Kios Layanan *Online* pada daerah kepulauan telah berjalan selama beberapa bulan di beberapa kecamatan di Kabupaten Morowali, termasuk di kecamatan yang sulit dijangkau. Inovasi Program ini diharapkan mampu meningkatkan kemudahan masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan, tidak hanya pada masyarakat perkotaan saja, tetapi juga di kepulauan.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan inovasi program kios layanan *online* pada daerah kepulauan di Kabupaten Morowali ini. Faktor geografis merupakan salah satunya. Jarak tempuh yang jauh ke lokasi pelayanan menjadi kendala utama bagi masyarakat di beberapa kecamatan, terutama di wilayah kepulauan. Hal ini sejalan dengan data BPS Kabupaten Morowali bahwa sejumlah desa/kelurahan masih belum terjangkau sinyal telepon seluler yang memadai, sehingga masyarakat kesulitan untuk mengakses layanan digital.

Karakteristik sosial ekonomi masyarakat Kabupaten Morowali menjadi permasalahan berikutnya. Data BPS Kabupaten Morowali tahun 2024 menunjukkan bahwa mayoritas penduduk bekerja di sektor pertanian, kehutanan, perikanan dan pertambangan (47,76%), dengan tingkat pendidikan didominasi lulusan SD/ sederajat (27,98%) dan SMP/ sederajat (20,71%). Data ini menunjukkan bahwa tingkat literasi digital masyarakat Kabupaten Morowali masih rendah, sehingga pemahaman terhadap Inovasi Program Kios Layanan *Online* juga rendah.

Kurangnya kesadaran masyarakat untuk bersama-sama mendukung transformasi digital pemerintahan menjadi permasalahan berikutnya. Sudah menjadi rahasia umum masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor Disdukcapil dari pada harus mengakses layanan digital melalui Inovasi Program Kios Layanan *Online* yang dipandang rumit, para masyarakat lebih cenderung menggunakan cara konvensional dalam mengakses pelayanan Disdukcapil dengan harapan lebih mudah dan praktis (meskipun tidak selamanya benar).

Selain itu, keterbatasan jaringan internet dan aliran listrik yang belum memadai menjadi kendala bagi masyarakat untuk mengakses layanan Disdukcapil melalui Inovasi Program Kios Layanan *Online*. Sebagian besar penduduk Kabupaten Morowali berada pada daerah kepulauan yang belum tersedianya jaringan internet dan listrik yang memadai, sehingga sulit untuk mereka mengakses layanan secara digital. Fenomena ini kemudian memperkuat bahwa perlunya Inovasi Program Kios Layanan *Online* ini dilaksanakan dengan memperhatikan hambatan-hambatan yang ada.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks inovasi program kios layanan *online* maupun implementasi layanan kependudukan digital. Penelitian (Ramadhani dkk, 2021) Penerapan sebuah inovasi yang diberi nama Jempol Pelanduk (Jemput Bola Pelayanan Administrasi Kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. Inovasi Jempol Pelanduk yang penulis teliti ini menggabungkan seluruh layanan administrasi kependudukan, dengan demikian ada kebaruan inovasi seperti yang terdapat pada jenis-jenis inovasi pelayanan publik yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. Selain itu inovasi ini membuat pelayanan jauh lebih efisien, efektif dan transparan dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan, hal ini dapat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Penelitian (T. Soraya, 2019) tentang inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan secara *online* di Kabupaten Pati memiliki tujuan untuk mengetahui permasalahan yang melatar belakangi pembuatan sistem administrasi kependudukan secara *online* di Kabupaten Pati. Selain itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui penerapan sistem aplikasi *online* dalam pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan di Kabupaten Pati

Penelitian (Musabry, 2020) tentang inovasi layanan administrasi kependudukan ini dengan judul penelitian Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa inovasi pelayanan (KUCATAKI) dalam pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah cukup bagus dan berorientasi pada target sasaran terkhusus ibu hamil yang ingin mengurus langsung akta kelahiran anaknya di RSIA/Puskesmas tempat mereka melahirkan dan juga masyarakat yang ingin membuat akta kematian langsung di kelurahan tempat mereka tinggal.

Penelitian (Puji Astuti, 2019) Berdasarkan hasil temuan data yang telah di sajikan dan dianalisis sebelumnya, dapat di simpulkan bahwa penerapan inovasi pelayanan yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur, terlaksana sesuai seperti tujuan yang telah di inginkan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan. Walaupun masih terdapat beberapa kendala dalam pengimplementasiannya dalam pelaksanaan teknis, seperti masalah peremajaan peralatan, penambahan jumlah perlengkapan

dan masalah jaringan. Penerapan inovasi yang dilakukan Disdukcapil merupakan penerusan inovasi sebelumnya dan perbaikan dari sistem yang sudah ada

Penelitian (Dinda Septiana dkk, 2022) Inovasi merupakan cara-cara baru yang bertujuan untuk memperbaiki/ atau menjadikansesuatu yang lebih baik. Inovasi program ADM yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dapat mengubah paradigmatubahwa pelayanan administrasi kependudukan memberikan pelayanan yang alternatif lain sehingga tidak menyulitkan masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni inovasi program kios layanan *online* pada daerah kepulauan merupakan langkah Disdukcapil Kabupaten Morowali dalam meningkatkan kualitas pelayanan dokumen kependudukan khususnya pada daerah kepulauan. Selain itu, penelitian ini dilakukan di Kabupaten Morowali yang memiliki karakteristik geografis unik berupa wilayah daratan dan kepulauan, yang berbeda dengan penelitian Ramadhani & Dinda Septianan maupun Musabry & T. Soraya yang dilakukan di kabupaten dengan karakteristik geografis yang berbeda.

Selain itu, pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan teori difusi inovasi dikemukakan oleh (Everett M. Rogers, 1983) proses yang terjadi secara konsisten dari satu tempat ke tempat lain untuk menyebarkan konsep atau hal-hal baru dalam upaya mengubah masyarakat, dari waktu ke waktu, dari satu tempat ke tempat lain, ke sekelompok anggota sistem sosial. Diadopsinya inovasi (dalam bidang ilmu pengetahuan, teknologi, atau pengembangan masyarakat) oleh anggota sistem tertentu adalah tujuan utama difusi inovasi. Sistem sosial dapat berupa individu, kelompok formal atau masyarakat. Selain itu penelitian ini juga menggunakan teori faktor-faktor penghambat difusi inovasi oleh (Nimawati, 2020)

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas terkait pelaksanaan inovasi program kios layanan *online*, hambatan yang dialami serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengatasi hambatan pada daerah kepulauan di Kabupaten Morowali Provinsi Sulawesi Tengah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode induktif untuk mengeksplorasi secara mendalam dinamika pelaksanaan, hambatan serta upaya yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Morowali dalam melaksanakan inovasi program kios layanan *online* pada daerah kepulauan di Kabupaten Morowali. Menurut (Creswell, 2023), pendekatan kualitatif merupakan "suatu pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dilekatkan oleh individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan sosial atau kemanusiaan." (Lexy J. Moleong, 2018) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai "pendekatan yang bertujuan menggali pemahaman mendalam tentang pengalaman subjek penelitian" yang mencakup berbagai aspek seperti pola perilaku, cara pandang, dan aksi-aksi yang dilakukan subjek. sebagaimana diuraikan oleh Bogdan dan Taylor dalam (Sarmini, 2023) merupakan serangkaian langkah penelitian yang menghasilkan temuan bersifat deskriptif, baik dalam bentuk ucapan maupun tulisan, serta perilaku yang dapat diobservasi dari subjek penelitian. pendekatan induktif dipilih sebagai strategi utama dalam desain penelitian.

(Rosyidah, 2021) menjelaskan bahwa dalam konteks penelitian, data dapat dihimpun dari beragam sumber. Mereka mendefinisikan sumber data sebagai asal atau titik mula dari mana informasi penelitian dapat diperoleh. Dengan kata lain, sumber data merujuk pada entitas atau subjek yang menjadi penyedia informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. (Permana, 2023) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data umumnya mencakup tiga metode utama: observasi, wawancara, dan analisis dokumen.

(Amrullah, 2024) memaparkan konsepsi wawancara yang dirangkum oleh Dale Griffiee. Menurut pemahaman ini, wawancara dipandang sebagai dialog terstruktur antara dua individu, dengan sasaran utama mengungkap atau membangun makna dari informasi yang telah dihimpun, dianalisis, dan diverifikasi. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling yang dijelaskan (Sugiyono, 2016) sebagai "strategi pengambilan sampel yang didasarkan pada kriteria-kriteria tertentu yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan penelitian." Total informan berjumlah 7 orang yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, 3 orang Petugas Pelaksana Program Kios Layanan *Online*, dan 3 orang masyarakat penerima layanan. (Harahap, 2020) menekankan peran sentral peneliti dalam penelitian kualitatif sebagai instrumen utama pengumpulan data. Metode-metode seperti observasi partisipan dan wawancara mendalam mengharuskan peneliti untuk terlibat langsung dan membangun interaksi yang erat dengan sumber data. Konsekuensinya, peneliti kualitatif perlu mengembangkan pemahaman yang mendalam terhadap individu-individu yang menjadi sumber informasi penelitian mereka.

(Darmawan, 2021) menjelaskan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan tahap krusial yang dilaksanakan setelah peneliti mengumpulkan beragam informasi dari berbagai sumber. Analisis data mengadopsi model interaktif Miles dan Huberman yang menurut (Lubis, 2018) "melibatkan tiga proses simultan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan." Kerangka analisis efektivitas program menggunakan teori Budiani dalam (Mufida, 2024) yang meliputi empat dimensi: ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis Inovasi Program Kios Layanan *Online* pada daerah kepulauan di Kabupaten Morowali dengan menggunakan teori difusi inovasi oleh (Everett M. Rogers, 1983) dan teori faktor-faktor penghambat difusi inovasi oleh (Nimawati, 2020), dengan menggunakan dimensi jangka waktu yang mencakup lima indikator: pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, konfirmasi serta indikator tambahan terkait hambatan dari difusi inovasi.

3.1 Pengetahuan

Menurut Rogers, pengetahuan tentang suatu inovasi adalah salah satu faktor yang paling penting dalam proses adopsi inovasi. Pengetahuan tentang inovasi dapat mempengaruhi persepsi masyarakat tentang inovasi tersebut, serta kemampuan mereka untuk menggunakannya. Pelaksanaan inovasi program Kios Layanan *Online* Dukcapil di Kabupaten Morowali, khususnya di daerah kepulauan, memerlukan pengetahuan yang memadai untuk mendukung keberhasilan program tersebut.

Terkait pengetahuan masyarakat dengan inovasi program ini sekitar 90%. Presentase ini sudah cukup besar terkait masyarakat yang telah mengetahui inovasi program, tetapi dalam pelaksanaannya hanya sekitar 60% yang menggunakan inovasi program ini. Ada beberapa hambatan yang sebenarnya masih menjadi tantangan masyarakat sehingga tidak menggunakan inovasi program ini, salah satunya adalah ketersediaan jaringan internet yang kurang memadai.

Peningkatan jumlah pengguna Inovasi Program Kios Layanan *Online* yaitu Januari sebanyak 2.730 pengguna, Februari sebanyak 2.996 pengguna, dan Maret sebanyak 3.156 pengguna. Pengetahuan tentang fungsi inovasi adalah tahap kedua dalam proses difusi inovasi, seperti yang dijelaskan oleh (Everett M. Rogers, 1983) dalam Teori Difusi Inovasi.

3.2 Persuasi

Persuasi adalah salah satu tahap yang memberikan pengaruh dalam proses difusi inovasi, pada tahap ini masyarakat telah memahami fungsi dan cara menggunakan inovasi, dan mulai mempertimbangkan untuk mengadopsi inovasi tersebut.

Persuasi dapat mempengaruhi keputusan masyarakat untuk mengadopsi inovasi. Jika masyarakat terpengaruh oleh persuasi, mereka lebih mungkin untuk mengadopsi inovasi tersebut. Dalam konteks inovasi program Kios Layanan Online Dukcapil, persuasi dapat dilakukan untuk mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan layanan online tersebut.

3.3 Keputusan

Pada tahap ini, individu atau kelompok telah mempertimbangkan kelebihan dan kekurangan inovasi, serta telah dipengaruhi oleh persuasi, dan kemudian membuat keputusan untuk mengadopsi atau tidak mengadopsi inovasi tersebut.

Berdasarkan observasi lapangan bahwa sebagian besar masyarakat daerah kepulauan telah menggunakan Inovasi Program Kios Layanan *Online*. Peningkatan data pengguna Inovasi Program Kios Layanan *Online* yang terjadi merupakan bukti bahwa masyarakat daerah kepulauan menerima dengan memberikan respon yang positif terhadap Inovasi Program Kios Layanan *Online* Disdukcapil.

3.4 Implementasi

Implementasi adalah salah satu terpenting dalam proses difusi inovasi, Pada tahap ini individu atau kelompok telah membuat keputusan untuk mengadopsi inovasi dan kemudian mulai mengimplementasikan inovasi tersebut dalam kehidupan sehari-hari.

Rogers menjelaskan bahwa implementasi adalah proses yang kompleks dan memerlukan waktu, usaha, dan sumber daya. Implementasi tidak hanya sekedar mengadopsi inovasi, tetapi juga memerlukan penyesuaian dan perubahan dalam perilaku dan kebiasaan individu atau kelompok. Setelah individu atau kelompok mengimplementasikan inovasi, mereka dapat memperoleh manfaat dari inovasi tersebut dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang menggunakan inovasi baru tersebut tanpa mempengaruhi tatanan kehidupan mereka.

Berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan peneliti bahwa sejak inovasi kios layanan *online* ini diluncurkan banyak masyarakat yang berbondong-bondong untuk membuat dokumen kependudukan terutama KTP dan Surat Keterangan Pindah Datang. Hal ini tentu memberikan bukti bahwa masyarakat senang dengan inovasi ini, untuk manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dan Disdukcapil Kabupaten Morowali yaitu masyarakat tidak perlu mengantre di kantor Disdukcapil Kabupaten Morowali.

3.5 Konfirmasi

Konfirmasi adalah tahap terakhir dalam proses difusi inovasi, Pada tahap ini, individu atau kelompok telah mengimplementasikan inovasi dan kemudian melakukan evaluasi untuk memastikan bahwa inovasi tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Rogers menjelaskan bahwa konfirmasi adalah proses yang penting dalam memastikan bahwa inovasi telah berhasil diimplementasikan dan telah memberikan manfaat yang diharapkan. Pada tahap konfirmasi, individu atau kelompok melakukan evaluasi terhadap inovasi tersebut dan memastikan bahwa inovasi tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.

Inovasi Program Kios Layanan *Online* Disdukcapil Kabupaten Morowali memberikan kemudahan pelayanan pada masyarakat sehingga masyarakat Kabupaten Morowali memberikan respon positif terhadap program ini, karena mereka dapat mengakses layanan administrasi kependudukan dengan lebih mudah dan cepat. Selain itu, program ini juga membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses layanan publik.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Inovasi Program Kios Layanan *Online* di Kabupaten Morowali menunjukkan hasil yang beragam pada lima indikator yang diteliti. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan

masyarakat terkait Inovasi Program Kios Layanan *Online* telah mencapai presentase 90% tetapi masyarakat yang menggunakan Inovasi Program Kios Layanan *Online* masih diangka 60%. Temuan ini berbeda dengan penelitian (Musabry, 2020) yang menunjukkan bahwa masyarakat Kota Makassar telah mencapai 97% yang menggunakan Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Dari aspek persuasi peneliti menemukan bahwa Inovasi Program Kios Layanan *Online* memberikan pengaruh terhadap masyarakat yang tinggal di daerah kepulauan untuk mengadopsi inovasi tersebut. Sehingga masyarakat daerah kepulauan sebagian besar lebih memilih untuk menggunakan inovasi ini dari pada pelayanan konvensional. Temuan ini sejalan dengan penelitian (T. Soraya, 2019) menemukan bahwa masyarakat Kabupaten Pati sebagian besar lebih memilih inovasi pelayanan adminduk secara *online* dari pada pelayanan konvensional.

Pada aspek keputusan peneliti menemukan bahwa Inovasi Program Kios Layanan *Online* telah diketahui oleh sebagian besar masyarakat daerah kepulauan. Peneliti menemukan bahwa masyarakat daerah kepulauan telah mengetahui adanya Inovasi Program Kios Layanan *Online* kemudian masyarakat mempertimbangkan akan mengadopsi inovasi tersebut atau tetap menggunakan layanan konvensional. Peneliti menemukan bahwa masyarakat memilih untuk mengadopsi Inovasi Program Kios Layanan *Online* sebagai layanan penerbitan dokumen kependudukan dari pada layanan konvensional.

Pada aspek implementasi peneliti menemukan bahwa masyarakat telah menggunakan Inovasi Program Kios Layanan *Online* sebagai layanan dokumen kependudukan. Pernyataan ini diperkuat dengan meningkatnya jumlah data pengguna Inovasi Program Kios Layanan *Online* setiap bulannya. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Ramadhani dkk, 2021) menemukan bahwa masyarakat menggunakan Inovasi Jempol Pelanduk sebagai layanan penerbitan dokumen kependudukan.

Pada aspek konfirmasi peneliti menemukan bahwa pada tahap ini masyarakat mulai menikmati dampak dari adanya Inovasi Program Kios Layanan *Online*, seperti dapat menghemat waktu yaitu antrean pada kantor Disdukcapil dan biaya perjalanan karena cukup dari masyarakat dapat mengakses layanan Disdukcapil Kabupaten Morowali. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Dinda Septiana dkk, 2022) menemukan bahwa dengan adanya inovasi program anjungan mandiri Disdukcapil Kabupaten Malang, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Disdukcapil Kabupaten Malang.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Inovasi Program Kios Layanan *Online* pada daerah kepulauan yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kabupaten Morowali, bahwa Inovasi program ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan dukcapil yang lebih luas. Adanya program ini masyarakat bisa mengakses layanan seperti pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya secara digital kapan dan dimana saja tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Dengan memanfaatkan teknologi informasi serta jaringan internet yang tersedia di kios-kios layanan, program ini mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi biaya perjalanan, dan meningkatkan efisiensi birokrasi. Berdasarkan observasi lapangan bahwa Inovasi Program Kios Layanan *Online* pada daerah kepulauan masih memiliki hambatan terkait keterbatasan listrik dan jaringan internet. Oleh sebab itu, dalam menghadapi keterbatasan infrastruktur, Disdukcapil Kabupaten Morowali berkoordinasi dengan instansi terkait untuk mendorong perluasan jaringan internet dan penyediaan sumber listrik alternatif di wilayah yang belum terjangkau.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada waktu pengumpulan data yang hanya dilakukan selama 2 minggu yaitu pada minggu pertama dan minggu kedua bulan Januari. Sehingga peneliti belum mampu menganalisis dampak jangka panjang dari Inovasi Program Kios

Layanan *Online* bagi masyarakat apakah inovasi ini terus di gunakan oleh masyarakat atau masyarakat kembali pada pelayanan konvensional.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian selanjutnya disarankan untuk menganalisis terkait evaluasi, peningkatan kualitas layanan serta penyederhanaan sistem layanan Inovasi Program Kios Layanan *Online* agar lebih mudah dipahami sehingga masyarakat lansia dapat menikmati inovasi layanan Disdukcapil Kabupaten Morowali. Selain itu, perlu dilakukan kajian mendalam terkait permasalahan jaringan internet dan aliran listrik yang belum memadai pada daerah kepulauan, sehingga hambatan Inovasi Program Kios Layanan *Online* bisa teratasi dan layanan dokumen kependudukan secara *online* dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat baik di daerah perkotaan dan kepulauan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang tulus disampaikan khususnya kepada Ibu Dr. Dra Ella Lesmanawaty Wrgadinata, M.Si, MA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan secara konsisten hingga skripsi ini terselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Morowali atas bantuan dan kerja samanya selama proses penelitian, serta kepada orang tua, keluarga, dan sahabat yang senantiasa memberikan doa dan motivasi. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang diberikan menjadi amal jariyah yang diridhai oleh Allah SWT.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, M. K. (2024). Metodologi penelitian kualitatif: Pengantar teoritis bagi mahasiswa pendidikan bahasa asing (2nd ed.). . PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Creswell, J. W. (2023). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches.
- Darmawan, D. (2021). Dinamika riset kualitatif: Diskusi praktis & contoh penerapannya. PT Remaja Rosdakarya.
- Dinda Septiana dkk. (2022). INOVASI PROGRAM ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). 5.
- Everett M. Rogers. (1983). Diffusion of Innovations. London: The Free Press.
- Harahap, N. (2020). Penelitian kualitatif. Wal Ashri Publishing.
- Lexy J. Moleong. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif.
- Lubis, M. S. (2018). Metode Penelitian. Deepublish.
- Mufida. (2024). Efektivitas Program Kalimasada dengan Metode Jemput Bola di Wilayah Kelurahan Gunung Anyar Tambak. Economics And Business Management Journal (EBMJ), 3(2).
- Musabry. (2020). Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar .

- Nimawati, N. , & Z. Q. Y. (2020). Proses Inovasi Kurikulum: Difusi dan Diseminasi Inovasi, Proses Keputusan Inovasi. . Jurnal Miskat STAI Siliwangi Bandung Pascasarjana UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 5–5.
- Permana, J. , S. A. , & R. Y. (2023). Penelitian Kualitatif. Indonesia Emas Group.
- Puji Astuti. (2019). INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUWU TIMUR.
- Ramadhani dkk. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar.
- Rosyidah, M. , & F. R. (2021). Metode Penelitian. Deepublish.
- Sarmini. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. Jejakpustaka.
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. ALFABETA.
- T. Soraya, and P. A. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. Jurnal Ilmu Politik Dan Pemerintahan, 8, 61–70.

