

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi suatu hak yang harus diperoleh masyarakat sebagai tujuan utama dalam proses penyelenggaraan kebijakan. Dalam kaitannya dengan pembangunan di Indonesia saat ini, salah satu isu strategis yang dihadapi pemerintah adalah terkait dengan pelayanan publik. Pelayanan merupakan fungsi utama pemerintah sebagai penyelenggara kebijakan, sehingga pemerintah memiliki peran penting dalam mencukupi segala kepentingan setiap warga negara. Sebagaimana yang termaktub dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang memuat isi tentang sebuah negara memiliki kewajiban dalam memenuhi kebutuhan publik dengan cara memenuhi hak pada setiap warga negara sehingga tercapainya kesejahteraan sosial.

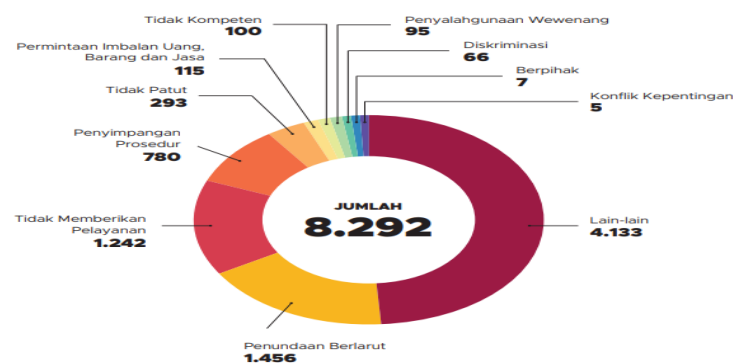
Secara umum, pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan publik, artinya tingkat kepercayaan masyarakat akan sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Menurut Gasperz (Yayat et al., 2017), pelayanan dapat dikatakan baik apabila memenuhi kriteria berikut yakni adanya kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, prosedur yang tidak berbelit-belit, tanggung jawab, serta kemudahan dalam mendapatkan pelayanan. Ketika pelayanan yang diselenggarakan pemerintah sudah memenuhi indikator tersebut,

maka dapat dinilai telah memenuhi kebutuhan publik dan berimplikasi pada meningkatnya kepuasan masyarakat.

Akan tetapi, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dapat dikatakan belum baik dan belum disesuaikan dengan segala kebutuhan yang ada. Potret pelayanan publik di Indonesia masih terkesan belum responsif, tidak representatif, sia-sia (*wasteful*), dan terkesan mahal (Taufiqurokhman, 2018). Selain itu permasalahan kompleks kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik seperti tingginya diskriminasi pelayanan, kepastian waktu dan biaya yang belum jelas, serta rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik (Puryatama et al., 2020).

Bersumber dari laporan Ombudsman Republik Indonesia, pada tahun 2022 ditemukan sebanyak 8.292 laporan terkait adanya mal administrasi. Dari laporan tersebut, pemerintah daerah merupakan instansi yang memiliki laporan tinggi terkait dugaan mal administrasi berupa penundaan berlarut atau bahkan tidak memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Gambar 1.1
Jenis Mal Administrasi di Indonesia Tahun 2022



Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, 2022

Gambar 1.1 tersebut memperlihatkan bahwa jenis mal administrasi berupa penundaan berlarut merupakan salah satu laporan aduan masyarakat dengan jumlah tertinggi yakni sebanyak 1.456 laporan. Adanya laporan tersebut mengindikasikan bahwa penyelenggaraan pelayanan di Indonesia belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Adapun permasalahan yang kerap ditemui yakni berupa administrasi kependudukan, bantuan sosial, adanya penipuan, kentraman dan ketertiban.

Administrasi kependudukan menjadi salah satu permasalahan yang kerap diadukan oleh masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ditemukan berbagai kendala maupun hambatan yang dialami oleh masyarakat dalam mengurus dokumen adminduk. Pelayanan kependudukan merupakan salah satu hak yang harus diperoleh masyarakat. Bersumber dari berita Kompas.com, menurut Dirjen Dukcapil Kemendagri (2020) permasalahan administrasi kependudukan di Indonesia antara lain yaitu maraknya jasa calo, maraknya pungutan liar, banyaknya syarat tambahan dalam mendapatkan pelayanan adminduk, proses cetak e-KTP yang terkesan lama, nomor antrean yang tidak memadai, serta adanya permasalahan konsolidasi data.

Kabupaten Karanganyar sebagai bagian dari Provinsi Jawa Tengah yang masuk dalam Top 99 kabupaten se-Indonesia kategori inovasi pelayanan publik tahun 2021 lalu nampaknya juga tidak luput dari permasalahan administrasi kependudukan. Permasalahan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan masih menjadi masalah kompleks yang kerap dihadapi.

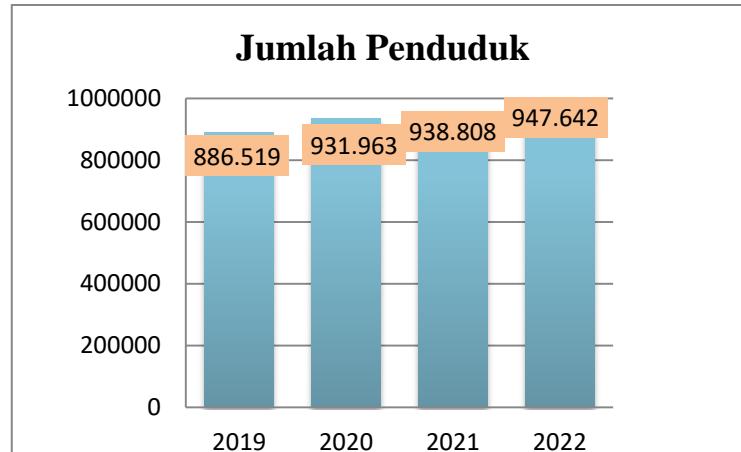
Tabel 1.1
Jumlah Wajib KTP dengan Jumlah Kepemilikan KTP Tahun 2021
Kab.Karanganyar

No	Kecamatan	Wajib KTP	Wajib KTP Sudah Rekam	Kepemilikan KTP
1.	Jatipuro	27.465	27.163	27.112
2.	Jatiyoso	32.791	32.374	32.371
3.	Jumapolo	34.271	34.017	33.932
4.	Jumantono	38.032	37.783	37.840
5.	Matesih	34.089	33.858	33.754
6.	Tawangmangu	36.308	35.969	35.915
7.	Ngargoyoso	28.124	27.912	27.837
8.	Karangpandan	33.309	33.103	33.164
9.	Karanganyar	63.803	63.471	63.478
10.	Tasikmadu	47.974	47.710	47.616
11.	Jaten	61.545	61.238	60.932
12.	Colomadu	50.968	50.764	50.672
13.	Gondangrejo	59.758	59.434	59.531
14.	Kebakkramat	49.011	48.814	48.974
15.	Mojogedang	52.580	52.283	52.168
16.	Kerjo	29.151	28.992	28.924
17.	Jenawi	21.522	21.437	21.316
TOTAL		700.701	696.322	695.536

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, 2021

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Karanganyar masih tergolong rendah. Dari data tersebut hanya 696.322 penduduk wajib KTP yang sudah rekam dan 695.536 penduduk yang sudah memiliki KTP dari total 700.701 penduduk yang wajib KTP. Hal ini mengindikasikan bahwa kesadaran dari masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan masih rendah. Selain itu peningkatan jumlah penduduk di Kabupaten Karanganyar juga menjadi faktor terhambatnya pelayanan administrasi kependudukan.

Gambar 1.2
Diagram Data Penduduk Kabupaten Karanganyar Tahun 2019-2022



Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2023

Gambar 1.2 tersebut menunjukkan bahwa setiap tahunnya Kabupaten Karanganyar mengalami lonjakan jumlah penduduk. Hal tersebut tentu berdampak pada meningkatnya jumlah pelayanan administrasi kependudukan baik Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, perekaman KTP, Surat Pindah Masuk dan Keluar dan lain-lain.

Untuk menyikapi hal tersebut, memang seharusnya pemerintah mencari solusi atas permasalahan yang terjadi. Strategi yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni dengan menciptakan inovasi. Menurut Damanpour (Suwarno, 2008), inovasi didefinisikan sebagai suatu ide yang diciptakan oleh sebuah organisasi baik berupa produk, jasa, teknologi, sistem atau struktur maupun strategi. Tuntutan perkembangan zaman yang semakin maju mengharuskan pemerintah untuk menciptakan inovasi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebagaimana yang termaktub dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, bahwasanya pemerintah dapat

menciptakan inovasi untuk mendukung kualitas kinerja dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam ranah administrasi publik, inovasi memiliki atribut sebagai indikator untuk mencapai keberhasilan inovasi yang dijalankan oleh sebuah organisasi. Menurut Rogers (Suwarno, 2008:17), atribut inovasi tersebut ialah *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *triability* (kemungkinan dicoba), dan *observability* (dapat diamati). Dalam rangka mencapai keberhasilan sebuah inovasi tentunya membutuhkan upaya sistematis untuk mencapai keberhasilan tersebut.

Difusi inovasi merupakan tahapan atau proses yang ditempuh oleh organisasi guna menyampaikan informasi dari inovasi yang dijalankan. Menurut Rogers (2003), difusi diartikan sebagai proses dimana sebuah inovasi dapat dikomunikasikan kepada sistem sosial melalui saluran tertentu dan jangka waktu tertentu. Sementara menurut Latip (Pratama, 2020), difusi inovasi merupakan cara agar suatu sistem sosial dapat mengenal informasi dari sebuah inovasi. Adapun dalam proses difusi inovasi memiliki elemen penting untuk mencapai keberhasilan dari difusi yang dijalankan. Menurut Rogers (Mardiyanti, 2017), elemen tersebut antara lain inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, serta sistem sosial.

Kajian mengenai difusi inovasi dewasa ini bukanlah hal baru yang dilakukan. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai difusi inovasi. Penelitian yang dilakukan Sutisna (2022) menemukan bahwa, difusi inovasi dinilai memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi publik pada inovasi

Aplikasi Siputeri. Sementara penelitian Wibowo (2018) menemukan fenomena bahwa, dalam pengelolaan keuangan di KPP Sleman membutuhkan aplikasi SAKTI dengan melakukan difusi inovasi kepada para pegawai.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki fungsi membantu Bupati dalam urusan administrasi kependudukan. Inovasi Paket Layanan Komplit atau PAKLAY Komplit merupakan inovasi yang dibentuk Disdukcapil Kabupaten Karanganyar pada tahun 2020. Landasan hukum dari inovasi PAKLAY Komplit ialah Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 23 tahun 2020 Pasal 2 tentang Paket Layanan Komplit yang memuat isi tentang percepatan pelayanan dokumen kependudukan yang dilakukan dengan membentuk admin PAKLAY Komplit baik di Desa/Kelurahan maupun Kecamatan di Kabupaten Karanganyar. Inovasi ini memuat berbagai jenis pelayanan yang dijabarkan dalam tabel berikut:

Tabel 1.2
Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Inovasi PAKLAY
Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Karanganyar

No	Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan	Keterangan
1.	Paklay 1 (<i>Three In One</i>)	Pelayanan Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, dan Akta Kelahiran
2.	Paklay 2 (SIMPATI)	Pelayanan Pindah Datang terdiri dari Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga, dan
3.	Paklay 3 (PAK TUJI)	Pelayanan Akta Perkawinan Pitu Dadi Siji (2 Akta Perkawinan+3 KK+2 KTP) untuk Non Muslim
4.	Paklay 4 (E-Lahir)	Pelayanan Akta Kelahiran melalui Bidan/Rumah Sakit
5.	Paklay 5 (Perpindahan Keluar)	Pindah Antar Kabupaten/Kota/Provinsi
6.	Paklay 6 (Kenanti)	Paket Pelayanan Akta Kematian (Akta Kematian+Kartu Keluarga+Kartu Tanda Penduduk)
7.	Paklay 7 (Paket Perubahan KK dan KTP)	Perubahan Data dan Cetak
8.	Paklay 8 (Jebol Dompot)	Jemput Bola Difabel, ODGJ, Manula, Pemula, dan Rentan Mendapatkan KTP-el
9.	Paklay 9 (KTP Elektronik)	Cetak KTP karena rusak/hilang
10.	Paklay 10 (Buku Pokok Pemakaman)	Penyusunan Buku Pokok Pemakaman khusus bagi jenazah yang baru meninggal
11.	Paklay 11 (Pelayanan Terpadu dengan Pengadilan Negeri Karanganyar)	Pelayanan Perceraian
12.	Paklay 12 (KIA)	Cetak KIA (Kartu Identitas Anak)
13.	Paklay 13 (KK)	Cetak KK karena rusak/hilang
14.	Paklay 14	Pelayanan lainnya

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, 2023

Berdasarkan Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 23 Tahun 2020 tentang Paket Layanan Komplit (Paklay Online Adminduk), tujuan dibentuknya PAKLAY Komplit antara lain yaitu:

1. Mempercepat pelayanan seluruh dokumen kependudukan;
2. Memudahkan mekanisme atau prosedur pelayanan dokumen kependudukan;
3. Mencegah maraknya pungutan liar di Kabupaten Karanganyar;
4. Mencegah adanya jasa atau calo dalam mengurus dokumen kependudukan;
5. Meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan dengan cara mewujudkan pelayanan prima

Untuk menggunakan inovasi tersebut masyarakat dapat mengakses melalui website (<https://paklay-komplit.disdukcapil.karanganyarkab.go.id/>). Inovasi PAK TUJI merupakan salah satu inovasi Disdukcapil Kabupaten Karanganyar yang berhasil menyabet penghargaan. Inovasi tersebut masuk dalam 10 produk inovasi layanan Disdukcapil dalam ajang pelayanan publik yang diselenggarakan di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, BUMN dan BUMD Kemenpan RB pada tahun 2021 (Dirjen Dukcapil Kemendagri, 2021).

Terbentuknya inovasi tersebut tidak lain adalah sebagai solusi dalam mengatasi adanya masalah pelayanan kependudukan. Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Karanganyar menjadi permasalahan kompleks yang harus segera ditangani. Menurut keterangan Dra Any Indri Hastuti, M.M selaku mantan Kepala Disdukcapil Kabupaten Karanganyar dalam

acara *launching* PAKLAY Komplit (2020), adanya wilayah Kabupaten Karanganyar yang cukup luas yakni 773,8 km² sehingga terkendala jarak untuk datang ke Kantor Disdukcapil Karanganyar. Selain itu, jumlah penduduk Kabupaten Karanganyar yang mencapai 947.642 jiwa menimbulkan tingginya masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan dengan rata-rata 400 orang perharinya yang datang ke Disdukcapil Karanganyar. Permasalahan lain yang muncul yaitu maraknya calo atau pungutan liar untuk menawarkan jasa dalam mengurus dokumen yang dibutuhkan masyarakat.

Tabel 1.3

Kondisi Sebelum dan Sesudah Inovasi PAKLAY Komplit

No	Sebelum Inovasi PAKLAY Komplit	Sesudah Inovasi PAKLAY Komplit
1.	Waktu pelayanan yang memakan waktu cukup lama sehingga menimbulkan volume antrian yang menumpuk	Melalui PAKLAY Komplit dokumen kependudukan selesai 1 jam paling cepat dan 24 jam paling lama setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar
2.	Sebelumnya menggunakan sistem manual sehingga menimbulkan terjadinya kekeliruan data	Melalui aplikasi PAKLAY Komplit meminimalisir terjadinya kekeliruan data karena menggunakan database <i>e-KTP</i>
3.	Adanya masyarakat yang memiliki kesibukan tinggi sehingga menimbulkan rasa enggan untuk mengurus dokumen kependudukan	Melalui inovasi PAKLAY Komplit masyarakat dapat menggunakan dimanapun dan kapanpun secara <i>online</i> baik menggunakan <i>website</i> maupun WhatsApp
4.	Masyarakat merasa terbebani dengan adanya proses pelayanan yang berbelit-belit	Masyarakat dapat dengan mudah mengurus dokumen kependudukan melalui PAKLAY Komplit secara <i>online</i>
5.	Wilayah yang cukup luas di Kabupaten Karanganyar sehingga ada masyarakat yang	Melalui inovasi PAKLAY Komplit masyarakat dapat menggunakan secara <i>online</i>

	terkendala jarak dengan Kantor Disdukcapil Karanganyar	tanpa datang ke Kantor Disdukcapil Karanganyar
--	---	---

Sumber: Diolah Penulis, 2023

Tabel 1.3 tersebut menunjukkan kondisi sesudah dan sebelum adanya inovasi PAKLAY Komplit yang dialami masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Hal ini menunjukkan adanya perubahan yang terjadi dalam mengurus dokumen kependudukan melalui inovasi PAKLAY Komplit.

Sayangnya, dari berbagai keuntungan yang diperoleh melalui inovasi PAKLAY Komplit dalam mengurus dokumen kependudukan, inovasi tersebut masih terdengar asing di lingkup masyarakat. Belum dapat diketahui apakah kurangnya kesadaran dari masyarakat itu sendiri atau difusi inovasi yang dilakukan Disdukcapil Karanganyar belum optimal. Inovasi yang seharusnya bisa memudahkan masyarakat namun sebaliknya terkadang menimbulkan kerumitan tersendiri. Adanya kerumitan tersebut akan menjadi kendala bagi masyarakat dalam menggunakan inovasi PAKLAY Komplit.

Tabel 1.4

Jumlah Permohonan Pelayanan PAKLAY Komplit pada Tahun 2022

Tahun 2022	Jenis Pelayanan Inovasi PAKLAY Komplit	Permohonan	Verifikasi
Januari- Desember	PAKLAY 1	5.450	4.575
	PAKLAY 2	2.760	2.432
	PAKLAY 3	10	6
	PAKLAY 4	900	750
	PAKLAY 5	1.970	1.575
	PAKLAY 6	4.950	4.325
	PAKLAY 7	970	850
	PAKLAY 8	1.500	1.240
	PAKLAY 9	9	5
	PAKLAY 10	60	45

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, 2023

Tabel 1.4 tersebut merupakan permohonan pelayanan administrasi kependudukan melalui PAKLAY Komplit pada bulan Januari-Desember tahun 2022. Tabel tersebut memperlihatkan bahwa, jumlah berkas yang diverifikasi tidak sebanding dengan jumlah permohonan yang masuk. Seperti dalam jenis pelayanan PAKLAY 1 (*Three In One*) yaitu paket pelayanan akta kelahiran yang menunjukkan adanya 5.450 permohonan namun berkas yang diverifikasi hanya 4.575 saja. Sementara pada PAKLAY 9 yaitu cetak E-KTP selama satu tahun hanya ada 9 permohonan saja dan berkas yang diverifikasi hanya 5 permohonan.

Berdasarkan data statistik layanan loket PAKLAY Komplit jumlah permohonan melalui loket *android* pada bulan Oktober-Desember 2022 hanya berkisar 1.026 permohonan atau 11,8% dari total 8.643 permohonan yang masuk. Sedangkan untuk permohonan tertinggi yaitu 4.772 permohonan yang bersumber dari Disdukcapil Kabupaten Karanganyar. Kesulitan dalam menggunakan inovasi PAKLAY Komplit menjadi penyebab belum maksimalnya pelayanan yang diberikan.

Tabel 1.5

Statistik Layanan Loket PAKLAY Komplit (Oktober-Desember 2022)

No	Loket	Jumlah pelayanan			Total
		Oktober	November	Desember	
1.	Dinas	1.750	1.564	1.458	4.772
2.	Kecamatan	365	378	335	1.078
3.	Desa/Kelurahan	452	428	525	1.405
4.	Faskes	125	142	95	362

5.	Android	246	352	428	1.026
Total		2.938	2.864	2.841	8.643

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, 2023 (diolah penulis)

Gambar 1.3

Ulasan Inovasi PAKLAY Komplit

rudulah Mau buat kartu KK disuruh online, malah websitenya rusak. Gimana pak solusinya? Sudah 3 minggu stagnan nih
7w Reply See translation

bintiroyani687 Sudah pengajuan buat paklay komplit tapi setiap mau cek pengajuan..ada peringatan web sedang dalam perbaikan terus gimana min
4w Reply See translation

disdukcapilkaranganyarkab @rudulah <https://paklay-komplit.disdukcapil.karanganyarkab.go.id/>
7w 2 likes Danlu ***

disdukcapilkaranganyarkab @bintiroyani687 <https://paklay-komplit.disdukcapil.karanganyarkab.go.id/>

ndayuva_syaa kemarin pengajuan buat paklay komplit buat ponakan . hari ini mau di cek malah web nya eror ..
5w Reply See translation

reinaghea Min..saya sdh pengajuan tp ditolak karena kk masih ikut ibunya maksudnya gimn ya?padahal msh menikah suami istri dan di kk anak saya yang pertama bisa aktenya
11w Reply See translation

disdukcapilkaranganyarkab @ndayuva_syaa <https://paklay-komplit.disdukcapil.karanganyarkab.go.id/>
4w Reply

disdukcapilkaranganyarkab @reinaghea paklay pengajuan nmer berapa?
11w Reply See translation ***

danuwprast Kak, pelaporan saya di tolak dgn alasan surat lahir RS belum di stempel, padahal sudah di stempel dan ttd, gmn ya kak??
9w Reply See translation

sslwaa_s pembuatan ktp milih paklay no berapa min
6w Reply See translation

srieudd Kak @disdukcapilkaranganyarkab kemarin saya minta surat keterangan pindah, kemarin suratnya sudah jadi, tapi kenapa di KK nama saya masih tertera ya kak. knpa KK blm di perbarui??
31w Reply See translation

disdukcapilkaranganyarkab @sslwaa_s dah perekaman ktp blum
6w Reply See translation ***

4833.agus Misal memperbaiki e KTP yg rusak yg bukan area kab.karanganyar bsa gk di Disdukcapil Karanganyar
31w Reply See translation

sslwaa_s @disdukcapilkaranganyarkab belum
6w Reply See translation

disdukcapilkaranganyarkab @ ke disdukcapil atu kecamatan bw fc kk hrs datang
6w 1 like Reply See translation

sslwaa_s apa dikenai biaya pengiriman dokumen min
7w Danlu See translation

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, 2023

Gambar 1.2 tersebut memperlihatkan adanya permasalahan dalam inovasi PAKLAY Komplit. Kendala-kendala yang dihadapi mulai dari adanya penolakan berkas permohonan, terjadinya *website* yang eror, kurangnya informasi mengenai persyaratan, tidak bisa masuk pada akun PAKLAY Komplit dan sebagainya. Ulasan-ulasan tersebut mengindikasikan bahwa masih adanya kerumitan yang dihadapi masyarakat dalam menggunakan inovasi PAKLAY Komplit. Hal ini juga

belum bisa menjadi penanda bahwa inovasi PAKLAY Komplit sudah berjalan dengan baik sebagai pelayanan *online*.

Berbagai kondisi tersebut lantas membuat pentingnya kajian bagaimana proses difusi inovasi PAKLAY Komplit yang berjalan di Disdukcapil Kabupaten Karanganyar. Sebagai sistem pembaharuan yang merupakan wujud inovasi, PAKLAY Komplit tentu memiliki berbagai tantangan dalam implementasinya. Difusi inovasi menjadi penting sebagai proses yang ditempuh oleh organisasi dalam mencapai keberhasilan inovasi yang dijalankan. Melalui difusi inovasi yang dilakukan secara maksimal tentunya juga akan mempermudah masyarakat untuk bisa menerima sebuah inovasi. Khususnya inovasi PAKLAY Komplit yang merupakan inovasi unggulan yang dimiliki Disdukcapil Kabupaten Karanganyar.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai difusi inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Alasan memilih penelitian ini yaitu inovasi PAKLAY Komplit merupakan inovasi unggulan yang dimiliki Disdukcapil Kabupaten Karanganyar. Inovasi ini merupakan bentuk pembaharuan dari sistem sebelumnya yang masih menggunakan metode secara manual. Namun pada faktanya terdapat temuan bahwa proses difusi inovasi yang dilakukan belum berjalan dengan baik dengan adanya permasalahan kompleks dalam menggunakan inovasi PAKLAY Komplit.

Gambar 1.4

Inovasi PAKLAY Komplit Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, 2023

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti difusi inovasi dengan judul “**Difusi Inovasi PAKLAY Komplit (Paket Layanan Komplit) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar**”.

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana proses difusi inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar?
- 1.2.2 Apa faktor pendukung dan penghambat difusi inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana proses difusi inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.
- 1.3.2 Untuk menganalisis dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat difusi inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

1.4 Kegunaan Penelitian

- 1.4.1 Kegunaan secara Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan terhadap keilmuan dalam kajian Administrasi Publik.
 - b. Menambah literature berkaitan dengan difusi inovasi mengenai pelayanan publik.
 - c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi atau sumbangan ilmiah terhadap penelitian selanjutnya mengenai difusi inovasi khususnya bagi Administrasi Publik.
- 1.4.2 Kegunaan secara Praktis
 - a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan serta pemahaman terkait dengan difusi inovasi khususnya di Disdukcapil Kabupaten Karanganyar.
 - b. Bagi Pemerintah Kabupaten Karanganyar

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Disdukcapil Kabupaten Karanganyar dalam menciptakan sebuah inovasi.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan masyarakat tentang difusi inovasi PAKLAY Komplit di Disdukcapil Karanganyar.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian terdahulu yang digunakan untuk melihat persamaan dan perbedaan penelitian yang dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu tersebut dijadikan sebagai gambaran maupun originalitas temuan penelitian.

Tabel 1.6
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Dwi Ulumy (2020) Difusi Inovasi Organisasi Birokrasi (Studi Kasus: Sistem Penilaian Kinerja Pegawai Berbasis Aplikasi SIVIKA (Sistem Informasi Visum Kinerja) di BKKBN)	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa: <ul style="list-style-type: none"> Difusi inovasi di organisasi birokrasi membutuhkan kebijakan khusus (<i>enforcement</i>) sehingga par adopter dapat menerima suatu inovasi Saluran komunikasi yang digunakan tidak hanya jalur formal saja 	Dalam penelitian ini menggunakan dua model atau kerangka guna menganalisis hasil temuan pada saat di lapangan. Model yang digunakan yakni difusi inovasi pada organisasi menurut Rogers (2003) dan <i>new institutionalism in economic and sociological</i> menurut Nee (2003). Penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi untuk

		<p>namun juga menggunakan sarana informal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Compliance</i> tidak hanya memuat aturan informal saja namun juga berupa aturan informal mengenai ketentuan pengisian aplikasi SIVIKA. 	<p>menganalisa relasi antar level (meso-mikro). Sementara penelitian ini memiliki fokus difusi pada organisasi. Penelitian ini digunakan sebagai referensi untuk mengkaji indikator dalam difusi inovasi.</p>
2.	<p>Merinda Ulfatiyana & Herwan Parwiyanto (2021)</p> <p>Difusi Inovasi Pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis di Kota Madiun</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) di Kota Madiun berjalan cukup baik sesuai standar pelayanan publik melalui difusi inovasi yang dijalankan.</p>	<p>Penelitian ini memiliki fokus dan lokus yang berbeda namun penelitian ini menjadi acuan penting bagi penulis dalam penulisan latar belakang terkait dengan difusi inovasi.</p>
3.	<p>Zukhrufi Syasdawita & Rizqi Bachtiar (2022)</p> <p>Difusi Inovasi Aplikasi Pengaduan <i>Online</i> Masyarakat APEKESAH Kota Batam Tahun 2020 (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam)</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secara keseluruhan Aplikasi APEKESAH belum memenuhi indikator difusi inovasi yaitu kerumitan (<i>complexity</i>) • Ditemukannya perbedaan jangka waktu masyarakat Kota Batam dalam menerima Aplikasi APEKESAH berdasarkan tipe anggota sosial dan saluran komunikasi yang digunakan. 	<p>Penelitian ini memiliki lokus yang berbeda akan tetapi penelitian ini menjadi acuan penting bagi penulis dalam penyusunan latar belakang terkait dengan difusi inovasi.</p>
4.	<p>Imam Tri Wibowo (2019)</p> <p>Proses Difusi Inovasi Program</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pengelolaan keuangan di KPP Sleman Aplikasi SAKTI memiliki</p>	<p>Penelitian ini mempunyai perbedaan fokus dan lokus dengan penelitian penulis. Penelitian ini menggambarkan fenomena</p>

	Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI): Studi Kasus Pada Ditjen Perbendaharaan di D.I. Yogyakarta Tahun 2018	peran penting. Penyebaran inovasi ini dilakukan dari berbagai saluran komunikasi melalui pendampingan sebagai kunci keberhasilan implementasi. Homophily menjadi pendorong antara agen perubahan dengan adopter serta lingkungan esksternal maupun internal dalam menerima difusi inovasi. Keputusan inovasi cenderung dipengaruhi pimpinan karena bersifat otoritas.	yang didasarkan pada indikator pelaksanaan yang sama sehingga dijadikan acuan bagi penulis.
5.	Sukardi, dkk. (2021) Implementasi Difusi Inovasi Aplikasi Super RT Sebagai Fasilitas Pelayanan Publik di Kelurahan Lok Tuan Kota Bontang TUAN KOTA BONTANG	Hasil penelitian ini yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Ketua RT sebagai informan mengimplementasikan inovasi aplikasi Super RT untuk melayani masyarakat. Namun ditemukan dua informan yang masih belum paham dalam tahap keuntungan relatif. • Terdapat faktor penghambat dalam implementasi aplikasi Super RT yakni jaringan internet yang putus-putus dan kesalahan penulisan nama dan identitas warga. 	Penelitian ini menggunakan tahapan dalam difusi inovasi antara lain pengetahuan, persuasi, keputusan, dan konfirmasi. Penelitian ini memiliki kesamaan fokus dengan peneliti namun memiliki lokus yang berbeda yaitu bertujuan untuk mengakji faktor-faktor difusi inovasi.
6.	Nitesh, N., Bharosa dkk. (2021) <i>Engaging citizens in digital public service innovation ecosystems</i> -	Hasil penelitian ini yaitu model <i>quadruple helix</i> telah mendapatkan dukungan dan keterlibatan warga. Antara Belanda dan Itali menggunakan metode <i>prototype</i> untuk meningkatkan empati, kreativitas, serta refleksi.	Penelitian ini berfokus pada kajian terhadap model <i>quadruple helix</i> . Dengan menggunakan metode tersebut dapat meningkatkan empati, kreativitas serta refleksi bagi pembuatan kebijakan khususnya dalam bidang inovasi. Lokus

	<i>insights from the Netherlands and Italy</i>	Metode ini juga memberikan sinyal kepada pembuat kebijakan bahwasanya proses demokrasi dapat mendukung inovasi dari pemerintah.	penelitian ini antara negara Belanda dan Itali dalam melibatkan warganya untuk terbuka dengan inovasi. Penelitian ini digunakan sebagai pertimbangan dalam menyusun latar belakang dan mengkaji fakto-faktor.
7.	Jusuf Irianto, dkk. (2020) <i>Public Service Innovation and the Diffusion of Innovation in Indonesia</i>	Hasil penelitian ini yaitu Kompetisi Inovasi Layanan Publik (KIPP) mampu mendorong budaya inovasi di sektor publik. Difusi inovasi memiliki posisi penting dalam rangka meningkatkan pelayanan kinerja dari seluruh pelayanan birokrasi di Indonesia. Sistem pemerintahan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan format kebijakan, program, serta aktivitas difusi inovasi.	Penelitian ini memiliki perbedaan fokus dan lokus dengan penelitian penulis. Fokus dari penelitian ini yaitu didasarkan pada pentingnya difusi inovasi antar pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. keberhasilan difusi inovasi ditegaska pada kebersamaan, hubungan timbal balik, serta profesionalisme dari pemerintah. Penelitian ini digunakan dalam mengkaji faktor-faktor.
8.	W. Wipulanusat, dkk. (2019) <i>Innovation diffusion process in the Australian construction industry</i>	Hasil penelitian ini yaitu difusi inovasi berperan penting dalam keberhasilan organisasi secara kompetitif. Jika dilihat berdasarkan aspek sosiopsikologis, kepemimpinan memiliki dampak langsung pada budaya organisasi dan secara tidak langsung tentu	Penelitian ini memiliki perbedaan fokus dan lokus. Fokus dari penelitian ini didasarkan pada kerangka konseptual difusi inovasi terhadap konstruksi perusahaan. Keberhasilan difusi inovasi bergantung pada kepemimpinan, sistem sosial dan budaya organisasi. Lokus dari penelitian ini yaitu

		juga berdampak pada keberhasilan difusi inovasi. Pengetahuan, penerimaan inovasi serta implementasi dari inovasi diperlukan sebagai upaya untuk mengembangkan kerangka konseptual dari difusi inovasi.	di Negara Australia. Penelitian ini digunakan sebagai acuan dalam mengkaji indikator difusi inovasi.
9.	Veronica Gabriella & Lisa Esti Puji Hartanti. (2018) <i>Analysis of Strategy and Implementation Diffusion of Qlue Application Technology in Jakarta Smart City</i>	Hasil penelitian ini yaitu strategi dan implementasi difusi inovasi dari <i>Qlue</i> perlu ditingkatkan khususnya dari segi pengetahuan dan tahap persuasi sehingga masyarakat DKI Jakarta dapat mengetahui dampak dengan menggunakan <i>Qlue</i> untuk kehidupan sehari-hari. Penelitian ini juga menunjukkan adanya perkembangan teknologi komunikasi baru secara lebih mendalam.	Penelitian ini memiliki perbedaan baik fokus maupun lokus. Fokus dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi dan implementasi difusi inovasi dari aplikasi <i>Qlue</i> di Jakarta sebagai kota <i>Smart City</i> . Penelitian ini digunakan sebagai acuan dalam latar belakang terkait dengan strategi dan implementasi difusi inovasi.
10.	Lixin Zhou, dkk (2020) <i>Innovation Diffusion of Mobile Applications in Social Networks: A Multi-Agent System</i>	Hasil penelitian ini yaitu suatu perusahaan dapat menjadi lebih baik dengan menggunakan strategi difusi inovasi berupa sistem maupun aplikasi seluler sehingga mencapai efek difusi yang lebih baik.	Penelitian ini berfokus pada evolusi pengambilan keputusan dari pengguna jejaring sosial. Penelitian ini menggunakan metode multi-agen untuk mensimulasikan difusi inovasi aplikasi seluler dengan menggabungkan psikologi, sosiologi, teori permainan serta efek jaringan untuk mengetahui penolakan dan penerimaan dari suatu inovasi. Penelitian ini dijadikan sebagai pertimbangan dalam mengkaji faktor-faktor.

Sumber: Diolah dari berbagai jurnal penelitian, 2022

Penelitian terdahulu tersebut digunakan sebagai referensi dan acuan bagi peneliti dalam menentukan fenomena penelitian yang didasarkan pada fokus, lokus, teori maupun konsep yang relevan dengan penelitian ini. Penulisan penelitian terdahulu tersebut untuk menghindari adanya kesamaan dengan penelitian lain. Penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi penulis pada umumnya membahas mengenai difusi inovasi. Berdasarkan dari penelitian terdahulu yang dijabarkan di atas, tidak ditemukan penelitian yang memiliki kesamaan fokus dengan penelitian penulis.

Difusi Inovasi Organisasi Birokrasi (Studi Kasus: Sistem Penilaian Kinerja Pegawai Berbasis Aplikasi SIVIKA (Sistem Informasi Visum Kinerja) di BKKBN oleh Dwi Ulumy (2020) menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan 2 model yaitu difusi inovasi pada organisasi menurut Rogers (2003) dan *new institutionalism in economic and sociological* menurut Nee (2003). Penelitian ini memiliki fokus untuk menganalisa relasi antar level (meso-mikro). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan difusi inovasi pada organisasi birokrasi membutuhkan kebijakan khusus (*enforcement*) sementara saluran komunikasi yang digunakan terdiri dari dua yakni jalur formal dan jalur informal.

Difusi Inovasi Aplikasi Pengaduan Online Masyarakat APEKESAH Kota Batam Tahun 2020 (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam) oleh Zukhrufi Syasdawita dan Rizqi Bachtiar (2022). Menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan yaitu difusi inovasi menurut Everett M Rogers yang terdiri dari inovasi, saluran komunikasi,

jangka waktu, dan sistem sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerumitan (*complexity*) sebagai atribut dari inovasi Aplikasi APEKESAH belum memenuhi indikator kerumitan (*complexity*). Selain itu terdapat perbedaan jangka waktu dalam menerima Aplikasi APEKESAH berdasarkan tipe anggota sistem sosial dan saluran komunikasi.

Proses Difusi Inovasi Program Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI): Studi Kasus Pada Ditjen Perbendaharaan di D.I Yogyakarta Tahun 2018 oleh Imam Tri Wibowo (2019). Menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan adalah difusi inovasi menurut Everett M. Rogers yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial. Selain itu penelitian ini juga mengidentifikasi tahapan proses keputusan inovasi yaitu tahap *knowledge*, *persuasion*, *decision*, dan *implementation*. Hasil dari penelitian ini yaitu penyebaran inovasi Aplikasi SAKTI di KPP Sleman dilakukan dari berbagai saluran komunikasi melalui pendampingan. Kemudian *homophily* menjadi pendorong utama diantara agen perubahan dan adopter serta lingkungan internal maupun eksternal. Keputusan dalam menerima inovasi bersifat otoritas karena dipengaruhi oleh pimpinan.

Innovation Diffusion Process in The Australian Construction Industry oleh W. Wipulanusat dkk (2019). Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berfokus pada kerangka konseptual difusi inovasi terhadap konstruksi perusahaan. Studi ini menunjukkan bahwa difusi inovasi berperan penting dalam keberhasilan organisasi. Pengetahuan, penerimaan inovasi, serta implementasi inovasi sangat diperlukan sebagai upaya

dalam mengembangkan kerangka konseptual dari difusi inovasi. Selain itu, keberhasilan difusi inovasi dipengaruhi oleh kepemimpinan, sistem sosial, dan budaya organisasi.

Innovation Diffusion of Mobile Applications in Social Networks: A Multi-Agent System oleh Lixin Zhou dkk (2020). Metode penelitian ini yaitu analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode multi-agen yang bertujuan untuk mensimulasikan difusi inovasi aplikasi seluler dengan menggabungkan psikologi, sosiologi, dan efek jaringan guna mengetahui penolakan dan penerimaan terhadap inovasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan akan menjadi lebih baik dengan melakukan difusi inovasi pada setiap inovasi yang dijalankan.

Dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu yaitu fokus terhadap difusi inovasi. Namun penelitian ini menekankan pada difusi inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Kemudian metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah difusi inovasi menurut Everett M. Rogers yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial untuk menganalisis proses difusi inovasi PAKLAY Komplit (Paket Layanan Komplit) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Lokus dari penelitian ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Guna mengetahui faktor pendukung difusi inovasi peneliti menggunakan teori Ahmed H Tolba dan Maha Mourad sementara faktor penghambat difusi inovasi menurut Everett M. Rogers.

1.5.2 Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano (Yeremias T. Keban, 2014:3), administrasi publik didefinisikan sebagai kegiatan untuk mengorganisir dan mengkoordinasikan sumber daya manusia maupun personel publik guna menentukan seluruh keputusan kebijakan publik yang terdiri dari tahap formulasi, implementasi, dan mengelola (*manage*). Secara umum, dalam kaitannya dengan aspek politik administrasi publik memiliki keterkaitan yang cukup mendasar.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Nigro dan Nigro (Pasolong, 2019) bahwasanya “Dalam perumusan kebijakan sebuah negara, administrasi publik memiliki fungsi penting sebagai bagian dari proses politik (*Public administration has an important role in the formulation of public policy and is thus part of the political process*)”.

Dalam hal ini administrasi publik juga dipandang sebagai unsur yang memiliki peran penting dalam rangka fungsi pelaksanaan kebijakan negara. Dalam proses politik, administrasi publik diilustrasikan sebagai dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan. Artinya, ketika perumusan kebijakan telah dilaksanakan oleh proses politik maka saat itu juga administrasi publik akan melaksanakan keputusan tersebut.

Berbeda lagi dengan Nicholas Henry (Pasolong, 2019), administrasi publik diartikan sebagai suatu sistem yang kompleks dengan tujuan memberikan pemahaman kepada pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Administrasi publik dipandang sebagai ilmu pengetahuan yang didalamnya

memuat praktik manajemen sehingga mencapai titik yang efektif dan efisien dalam memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Dwight Waldo (Pasolong, 2013:8) menyatakan bahwa, administrasi publik merupakan manusia dan segala jenis peralatannya yang memiliki fungsi untuk mengorganisasi dan memanajemen sehingga mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Berdasarkan beberapa pengertian dari para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik diartikan sebagai kajian ilmu yang memiliki struktur lembaga baik eksekutif, legislatif, dan yudikatif dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan dengan tujuan untuk menjamin kesejahteraan masyarakat. Adapun dalam administrasi publik terdiri dari dua konsentrasi yakni Kebijakan Publik dan Manajemen Publik.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Nicholas Henry (Thoha, 2003:25) mengatakan bahwa paradigma administrasi publik terdiri dari enam jenis, antara lain:

1. Paradigma 1: Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926)

Frank J. Goodnow dan Lenald D. White dalam bukunya yang berjudul "*Politics and Administration*", mengungkapkan bahwa terdapat dua fungsi utama pemerintah yaitu politik dan administrasi. Menurut Goodnow, politik dimaknai bahwasanya pemerintah sebagai pelaksana kebijakan harus melakukan kebijaksanaan dan menciptakan keinginan-keinginan dari sebuah negara. Sedangkan administrasi difokuskan pada implementasi kebijakan. Paradigma ini menekankan pada permasalahan

yang harus dihadapi oleh administrasi publik. Sehingga implikasi dari paradigma ini yaitu administrasi berpusat pada birokrasi pemerintahan yang memiliki keterbukaan nilai sehingga terciptanya kedayagunaan birokrasi pemerintah.

2. Paradigma 2: Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937)

W.F. Willoughby merupakan pencetus paradigma ini yang termuat dalam bukunya yaitu "*Principles of Public Administration*". Administrasi publik dalam model ini memiliki fokus prinsip administrasi, dimana administrasi publik dapat terjadi di seluruh tatanan tanpa memperdulikan lingkungan dan kebudayaan. Adapun prinsip-prinsip tersebut dikenal dengan sebutan POSDCoRB yaitu *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting*, serta *Budgeting*. Sifat dari paradigma ini masih dikatakan umum sehingga belum memiliki lokus yang jelas.

3. Paradigma 3: Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Paradigma ini memiliki relasi antara administrasi publik dan ilmu politik ditetapkan kembali secara konseptual. Namun, dalam paradigma ini banyak para ahli mempertanyakan kembali bagaimana hubungan antara administrasi dengan politik. Pada tahun 1950-an, administrasi publik memiliki pembicara di wilayah *kepentingan (area of interests)* atau sinonim dari ilmu politik. Puncaknya ditahun 1962, dimana administrasi publik sudah tidak dianggap sebagai unsur dari ilmu politik yang menimbulkan administrasi publik kehilangan identitas.

4. Paradigma 4: Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Berlakunya paradigma keempat ini mengembangkan prinsip manajemen yang dianggap lebih bermutu. Fokus dari paradigma ini terbagai menjadi beberapa hal yaitu manajemen, teknologi modern, perilaku organisasi, analisis sistem, dan teknik kuantitatif. Sebagai paradigma yang berlaku, dalam fase ini administrasi publik hanya memiliki fokus saja yang dapat diterapkan dimana saja sehingga menimbulkan lokus yang tidak terarah.

5. Paradigma 5: Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-sekarang)

Karakteristik kebaruan dalam paradigma ini berdampak pada adanya tekanan yang berbeda yaitu ilmu administrasi dan teori organisasi. Sehingga administrasi publik juga dikaitkan dengan *public science* (ilmu kebijaksanaan), ekonomi politik, *public policy making process* (pembuatan kebijakan), serta metode pengukuran dan hasil kebijakan yang dibentuk. Sehingga fokus dan lokus dalam paradigma ini dikatakan sudah jelas.

6. Paradigma 6: *Governance* (1990-sekarang)

Paradigma ini memiliki fokus dari prosedur dan proses yang dilakukan birokrasi pemerintah ketika masyarakat memiliki kepentingan publik. Terdapat perspektif baru dalam paradigma ini, bahwa pemerintah harus mampu bersifat partisipatif dalam mewujudkan kepentingan bersama. *Governance* dapat mencakup tiga elemen mendasar yaitu

pengaruh warga negara, resiprositas sosial, responsifitas pemimpin dan tanggung jawab. Dalam administrasi publik, *governance* diartikan sebagai proses perumusan dan implementasi kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tata kelola pemerintahan berlandaskan pada dua hal yaitu peraturan undang-undang dan prinsip dalam penyelenggaraan pemerintah sehingga terwujudnya praktek administrasi publik yang baik pula.

Berdasarkan dari penjelasan paradigma administrasi publik di atas, penelitian ini merujuk pada paradigma ke-5 yaitu Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik. Dalam paradigma ini memiliki fokus pada teknologi manajemen sehingga inovasi merupakan bagian dari konsep manajemen publik. Inovasi ini diupayakan pemerintah dalam rangka meningkatkan dan mengatasi permasalahan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi.

1.5.4 Manajemen Publik

Secara umum manajemen merupakan suatu proses aktivitas yang disusun secara sistematis guna mengatur individu maupun kelompok untuk menyelesaikan tujuan yang telah ditentukan. Dalam administrasi publik, manajemen publik diarahkan untuk mengatur sektor publik sehingga dapat menjalin kerja sama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Manajemen publik juga diartikan sebagai upaya sistematis guna memenuhi kebutuhan setiap masyarakat baik barang atau jasa dengan cara mengatur dan mengelola sumber daya manusia.

Menurut Mc.Kevvit dan Lawton (Taufiqurokhman, 2018), manajemen publik didefinisikan sebagai penelitian yang bersifat interdisipliner terhadap sumber daya manusia maupun politik dalam sebuah organisasi yang didalamnya memuat tahap perencanaan, pengorganisasian, serta pengendalian fungsi manajemen. Sedangkan menurut Keban (2014), manajemen publik adalah bentuk pengaturan yang memiliki hubungan dengan konflik publik sehingga fokus kinerja dari pemerintah dalam menata suatu organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Ramto (Sari, 2020), manajemen dalam pemerintahan bertujuan dalam rangka mengoptimalkan kinerja dari pegawai yang terdiri dari fungsi manajemen yaitu perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, pengendalian serta pengawasan. Dalam hal ini, manajemen publik berfokus pada cara organisasi untuk mengatur sumber daya yang tersedia guna mencapai visi dan misi yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Aliso (Taufiqurokhman, 2018) dalam sektor publik manajemen terdiri dari tiga fungsi antara lain:

1. Fungsi strategi, yaitu:
 - a. Penerapan target dan kepentingan kelompok atau organisasi
 - b. Penyiapan rencana organisasi guna mencapai target
2. Komponen internal, yaitu:
 - a. Pengorganisasian kepegawaian
 - b. Pengaturan dan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM)

- c. Pengaturan performa kinerja pegawai
3. Konstituen eksternal, yaitu:
- a. Relasi antara unit luar
 - b. Relasi antara kelompok maupun organisasi
 - c. Relasi antara media dengan publik

Berdasarkan pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa, manajemen publik ialah kegiatan untuk mengatur dan mengelola sumber daya dalam organisasi tertentu yang terdiri dari fungsi perencanaan, pengorganisasian, pergerakan serta pengawasan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen publik berperan penting dalam pelayanan publik, dimana inovasi sebagai bentuk pelayanan maka membutuhkan manajemen yang baik sehingga tercapainya kesejahteraan masyarakat.

1.5.5 Pelayanan Publik

Secara konseptual, pelayanan publik merupakan fungsi dasar pemerintah yang menjadi kunci penting dalam membentuk citra kinerja dari birokrasi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat baik berbentuk barang, jasa, maupun pelayanan administrative sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut Wasistiono (Sari, 2020), pelayanan publik adalah salah satu hak yang harus diperoleh masyarakat baik barang maupun jasa tanpa adanya transaksi pembayaran yang disediakan oleh pemerintah maupun swasta. Sari (2020)

menyatakan bahwa, pelayanan publik (*public service*) merupakan fungsi dasar dari organisasi pemerintah sehingga dapat melayani segala jenis kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks administrasi publik, pelayanan publik ialah salah satu hak yang harus diperoleh masyarakat dari pemerintah yang bersifat sosial dan politik. Sebagaimana yang dikatakan Soebijanto (Taufiqurokhman, 2018), pelayanan publik merupakan tindakan yang bertujuan untuk mengurus hal-hal yang dibutuhkan masyarakat yang disediakan oleh birokrasi pemerintahan. Hal-hal tersebut berupa masalah keamanan, kebersihan, kebutuhan kehidupan serta perizinan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu terdapat faktor penting yang harus dipahami oleh birokrasi. Menurut Sinambela (Ariyani, 2016), indikator untuk mencapai kepuasan masyarakat meliputi:

- a. Transparansi, yaitu pemerintah sebagai *public service* harus bersifat terbuka, memadai, dan mudah dipahami dalam melayani kebutuhan masyarakat.
- b. Kondisional, birokrasi dapat mempertanggungjawabkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan kondisi yang ada dengan tetap memperhatikan pelayanan yang efektif dan efisien.
- c. Kesamaan hak, birokrasi tidak memandang perbedaan baik dari segi agama, suku, ras maupun golongan tertentu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu birokrasi berpegang teguh untuk memberikan pelayanan secara adil baik antara pemberi dan penerima.
- e. Partisipatif, pelayanan publik yang berkualitas akan berdampak pada meningkatnya partisipasi masyarakat

Untuk mencapai kepuasan dari masyarakat tentu terdapat indikator yang menjadi pendorong dalam mencapai kualitas pelayanan yang baik. Menurut Mirnasari (2013), indikator untuk mencapai kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Responsivitas, yaitu kepekaan atau ketanggapan dari pemerintah dalam memberikan pelayanan yang dilihat berdasarkan keselarasan antara program dan kebutuhan dari masyarakat.
2. Responsibilitas, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus disesuaikan dengan ketentuan yang ada.
3. Akuntabilitas, segala pelayanan yang disediakan pemerintah disesuaikan dengan segala kebutuhan, kepentingan, serta nilai atau norma di masyarakat.

1.5.6 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi atau "*innovare*" merupakan istilah yang ditemukan dari bahasa latin yang memiliki arti perubahan atau suatu hal menjadi baru. Dalam arti lain, inovasi juga dipahami sebagai "*creating of something new*" yang berarti menciptakan hal baru. Dalam buku yang berjudul *Oxford English Dictionary* (1939), inovasi

diartikan sebagai “*the act of introducing a new product into market*” yaitu kegiatan yang bertujuan untuk mewujukan produk baik barang ataupun jasa, pengenalan metode, ide, dan perubahan baru. Inovasi dapat diartikan sebagai kegiatan yang mencakup proses penciptaan yang akan ditawarkan baik berbentuk barang maupun jasa yang bersifat baru, lebih baik dan lebih murah dibandingkan sebelumnya.

Menurut Everett M. Rogers dan Shoemaker (Prabowo et al., 2022), inovasi adalah gagasan baru atau ide, praktik, dan objek baru yang dirasakan oleh individu. Menurut Beck dan Whistler, inovasi juga berkaitan dengan sesuatu hal yang dianggap baru bagi individu, organisasi, maupun masyarakat yang dianggap memiliki manfaat (Prabowo et al., 2022). Inovasi adalah suatu seni yang akan mengkreasikan dan mengimplementasikan suatu hal yang telah menjadi kombinasi baru.

Lain lagi dengan pendapat Kimberly dan Evanisko (Muluk, 2008) bahwa inovasi sangat terkait dengan adopsi namun belum tentu inovasi yang diterima berasal dari ide atau proses yang dikembangkan di tempat lain ke situasi yang baru. Sedangkan menurut West dan Far (Nurhadiati, 2020), inovasi merupakan pelaksanaan dan pemahaman dari teknik, ide, produk, maupun prosedur dengan tujuan berdampak bagi individu maupun kelompok. Sementara itu, menurut Mulgan dan Albury (Ariyani, 2016), inovasi merupakan ide atau gagasan baru yang dinilai mencapai keberhasilan.

Dalam sebuah inovasi memiliki karakteristik khusus antara lain sebagai berikut:

1) Tipologi Inovasi

Menurut Rademakers (Muluk, 2008:44), terdapat tipologi dan karakteristik inovasi sebagai berikut:

- a. Inovasi produk, inovasi ini memiliki sifat kebaruan baik produk maupun jasa.
- b. Inovasi proses, dalam menjalankan kegiatan distribusi dan produksi inovasi ini memiliki metode yang baru.
- c. Inovasi organisasional, inovasi ini memiliki metode baru berupa pengelolaan, koordinasi, dan pengawasan.
- d. Inovasi bisnis, inovasi ini merupakan kombinasi antara produk, proses, dan sistem organisasional baru.

2) Level Inovasi

Menurut Mulgan dan Albury (Mirnasari, 2013), berikut merupakan level inovasi:

- a. Inovasi inkremental, inovasi ini terdiri dari inovasi kecil yang memiliki peran penting untuk menciptakan perubahan baru sehingga memberikan pelayanan yang lebih responsif.
- b. Inovasi radikal, inovasi pada level ini dapat dikatakan sangat membawa perubahan dasar dalam pelayanan publik. Namun inovasi ini jarang digunakan sebab memerlukan dukungan politik yang cukup banyak.

- c. Inovasi transformatif, salah satu level inovasi yang mampu menciptakan perubahan struktur kerja di seluruh bidang organisasi. Namun inovasi ini memerlukan jangka waktu yang cukup lama untuk memperoleh hasil yang berkualitas.

3) Kategori Inovasi

Menurut Muluk (2008), kategori inovasi terdiri dari dua jenis yaitu:

- a. *Sustaining innovation* (inovasi terusan), kebaruan dalam inovasi ini tetap mengacu pada keadaan dan sistem yang telah berjalan sebelumnya.
- b. *Discontinues innovation* (inovasi terputus), yakni bentuk inovasi yang memiliki kebaruan namun tidak didasarkan pada kondisi sebelumnya.

1.5.7 Atribut Inovasi

Inovasi memiliki karakteristik baru yang menjadi ciri dasar inovasi untuk menggantikan metode, objek maupun teknologi yang lama. Oleh karena itu, sebuah inovasi memiliki atribut didalamnya sebagai indikator mencapai untuk keberhasilan inovasi. Menurut Rogers, terdapat atribut inovasi (Suwarno, 2008:17) antara lain yakni:

1. Keuntungan relatif (*relative advantage*), sebuah inovasi harus memiliki kelebihan dari inovasi sebelumnya. Hal ini dapat diukur melalui beberapa hal seperti kepuasan, nilai, kenyamanan, dan ekonomi.
2. Kesesuaian (*compatibility*), inovasi bersifat kompatibel artinya memiliki kesesuaian dengan sistem sebelumnya. Hal ini bertujuan agar sistem sebelumnya tidak ditinggalkan begitu saja namun dapat ditransisi ke sistem yang baru.

3. Kerumitan (*complexity*), sebuah inovasi diciptakan memiliki kebaruan sehingga memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi pula.
4. Dapat dicoba (*triability*), inovasi dapat diterima oleh individu maupun kelompok ketika memiliki kebermanfaatan dan kelebihan dibandingkan inovasi sebelumnya.
5. Dapat diamati (*observability*), inovasi harus dapat diamati dari segi prosesnya sehingga dapat memberikan hasil yang maksimal.

1.5.8 Difusi Inovasi

Difusi inovasi dikemukakan oleh Everett M. Rogers pada tahun 1964, yang menjelaskan istilah bagaimana sebuah ide atau gagasan dapat menyebar secara luas melalui berbagai budaya. Menurut Rogers (Rusmiarti, 2015:5), “*Diffusion is the process by which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system*”. Artinya, difusi inovasi adalah sebuah inovasi dapat disebarkan dan dikomunikasikan dalam sistem sosial dari waktu ke waktu melalui saluran tertentu.

Menurut Suwarno (2008:13), difusi inovasi memiliki dua model yaitu pengaruh internal dan pengaruh eksternal. Difusi inovasi menjadi dasar penting sebagai faktor pendorong keputusan para aktor untuk menggunakan inovasi dengan saling mengimbangkan baik antar individu, kelompok, maupun sistem dengan memberikan pemahaman dari perubahan organisasi (Chareles R. Berger (Wibowo, 2019)).

Difusi adalah bentuk komunikasi yang memiliki ciri khusus, yaitu mengkomunikasikan pesan yang dianggap baru. Menurut Suciati (Wibowo, 2019), proses difusi merupakan tipe komunikasi khusus yang digunakan dalam rangka penyebaran inovasi. Dalam proses difusi inovasi, didalamnya memiliki tipe komunikasi berupa pesan, sumber, saluran yang digunakan, penerima serta dampak yang diberikan (Aida (Wibowo, 2019)). Media sebagai wadah memiliki fungsi penting untuk turut serta menyebarkan gagasan maupun ide baru. Menurut Roger (Santoso, 2014:394), media memiliki fungsi sebagai wadah untuk menyampaikan informasi sehingga sebuah inovasi dapat diterima oleh golongan maupun kelompok.

Menurut Rogers (Ulumy, 2019:18), dalam sebuah organisasi, difusi inovasi memiliki tahapan penting yaitu:

1. *Agenda Setting* (penyusunan agenda), merupakan tahapan menyusun sebuah agenda yang berguna untuk menentukan prioritas diantara berbagai kebutuhan dan masalah yang tengah dihadapi oleh organisasi tertentu. Dalam proses penyusunan agenda ini dapat berlangsung sepanjang waktu.
2. *Matching* (penyesuaian), tahapan untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh suatu organisasi. Dalam tahap ini juga memastikan bagaimana kelayakan atau *feasibilities* inovasi yang akan dibentuk oleh suatu organisasi.

Menurut Everett M. Rogers (Wibowo, 2019), elemen penting proses difusi inovasi terdiri dari hal antara lain:

1. Inovasi

Inovasi dalam sebuah organisasi tentu memiliki karakteristik yang membentuknya, adapun atribut dalam inovasi yaitu:

- a. Keuntungan relatif (*relative advantage*), inovasi dinilai bermanfaat apabila memiliki kelebihan dan keunggulan dibandingkan inovasi sebelumnya.
- b. Kesesuaian (*compability*), inovasi disesuaikan dengan keadaan yang terjadi dan kompatibel dengan inovasi sebelumnya.
- c. Kerumitan (*complexity*), karakteristik kabaruan pada inovasi sehingga memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi pula dibandingkan inovasi sebelumnya.
- d. Dapat dicoba (*triablity*), inovasi dapat diterima ketika sudah melewati tahap uji publik dan terbukti memiliki keunggulan dari inovasi sebelumnya.
- e. Dapat diamati (*observability*), inovasi sebagai pengganti dari sistem yang lama harus dapat diamati dari sisi prosesnya.

2. Saluran Komunikasi

Menurut Sutisna (2022), saluran komunikasi adalah bagaimana sistem sosial dapat menerima sebuah inovasi melalui saluran tertentu. Saluran komunikasi dalam difusi disesuaikan dengan siapa yang akan dituju dari inovasi yang dijalankan. Adapun saluran komunikasi terdiri dari dua jenis

yakni media massa dan saluran interpersonal. Media massa sebagai tipe komunikasi yang bertujuan untuk memperkenalkan inovasi kepada khalayak umum. Sedangkan saluran interpersonal adalah tipe komunikasi yang digunakan untuk mengubah perilaku penerima secara personal.

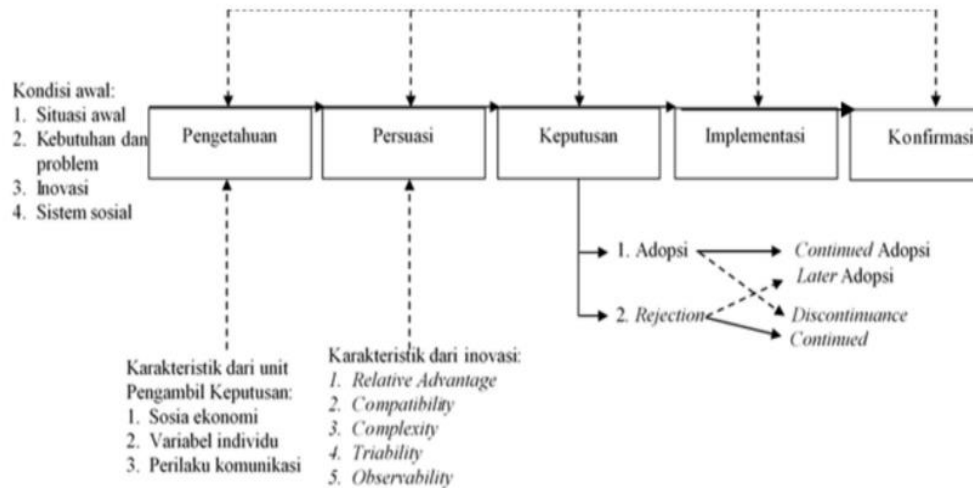
3. Jangka Waktu

Menurut Khatami (2022) mengatakan bahwa, jangka waktu berkaitan dengan bagaimana individu dapat menerima ataupun menolak sebuah inovasi. Jangka waktu dalam difusi inovasi dilihat berdasarkan beberapa hal yaitu pengambilan keputusan (menerima atau menolak), seseorang yang inovatif, dan kecepatan dalam menerima inovasi.

4. Sistem Sosial

Menurut Rogers (2003:24) mengatakan bahwa, sistem sosial ialah kumpulan individu yang saling berhubungan dalam rangka memecahkan masalah sehingga tujuan yang telah ditetapkan tercapai. Dimana, struktur dalam sistem sosial sangat berpengaruh terhadap proses difusi inovasi.

Gambar 1.5
Konsep Difusi Inovasi Everett M. Rogers



Sumber: Rogers, 1983)

1.5.9 Faktor-Faktor Keberhasilan Inovasi

Muluk (2008:49) mengatakan bahwa terdapat kunci penting dalam pengembangan inovasi, yaitu:

- a. Adanya pemimpin yang inovatif
- b. Berjalannya budaya inovasi
- c. Kualitas kinerja pegawai
- d. Satuan kerja dan kemitraan
- e. Inovasi lebih unggul dari sistem sebelumnya
- f. Terjalannya jejaring inovasi

Sedangkan menurut Rogers (2003), terdapat beberapa faktor pendukung inovasi antara lain yaitu:

- a. Adanya kemauan untuk berubah dengan beradaptasi terhadap hal baru
- b. Kebebasan dalam berekspresi

- c. Tersedianya pemimpin yang memiliki wawasan luas dan kreatif
- d. Adanya sarana dan prasarana yang mendukung
- e. Kondisi lingkungan yang mendukung dan harmonis

Sementara Suwarno (2008:19) berpendapat bahwa, proses pengembangan inovasi melewati tahapan penting, yaitu:

- a. Permasalahan dan kebutuhan
- b. Ilmu dasar atau aplikatif
- c. Pengembangan
- d. Komersialisasi
- e. Difusi dan adopsi
- f. Konsekuensi

Menurut Mulgan dan Albury (Ariyani, 2016), dalam sebuah inovasi sektor publik terdapat hambatan yang dihadapi oleh organisasi yaitu:

- a. Program gagal yang tidak ditinggalkan
- b. Inovasi memiliki keterkaitan yang lebih tinggi terhadap tampilan kinerja
- c. Teknologi yang tersedia namun menghalani budaya dan organisasi
- d. Tidak adanya pemberian imbalan terhadap inovasi
- e. Belum cukup berani mengambil resiko
- f. Biaya dan perencanaan masih tergolong jangka pendek
- g. Tekanan dan kendala administrative
- h. Budaya *risk aversion* atau menghindari resiko

1.5.10 Faktor-Faktor Difusi Inovasi

Menurut Rogers (Puspasari et al., 2019), keberhasilan difusi inovasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

a. Karakteristik inovasi

Inovasi dalam sebuah organisasi dapat diterima dengan baik oleh masyarakat ketika memiliki nilai lebih (*relative advantage*). Selain itu, inovasi yang dibentuk juga disesuaikan dengan permasalahan yang ada (*compability*) sehingga kebutuhan dan kepentingan masyarakat terpenuhi.

b. Saluran Komunikasi

Inovasi sebagai gagasan atau ide baru dapat tersampaikan kepada masyarakat apabila melewati saluran tertentu baik interpersonal maupun media massa.

c. Terjadinya Perubahan Agen

Sebuah organisasi mampu mengidentifikasi karakteristik *opinion leader* yang digunakan. Hal ini berguna sebagai upaya atau strategi untuk mempengaruhi masyarakat guna menerima dan menggunakan sebuah inovasi.

d. Sistem sosial

Di masa modern ini, masyarakat lebih mudah menerima inovasi jika dibandingkan dengan masyarakat yang masih berorientasi secara tradisional.

Menurut Vries (Sutisna, 2022) mengatakan bahwa, difusi inovasi dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat yaitu:

1. Tingkat Lingkungan, meliputi:
 - a. Pengaruh lingkungan seperti tekanan publik atau perhatian media
 - b. Partisipasi antar jaringan atau sistem kelompok
 - c. Regulasi yang ada
 - d. Kompatibel dari lembaga maupun organisasi guna mengadopsi inovasi
 - e. Persaingan dengan pihak luar
2. Tingkat kelompok atau organisasi, meliputi:
 - a. Tipe kepemimpinan
 - b. Sumber daya
 - c. Tingkat risiko atau ruang belajar
 - d. Imbalan atau insentif
 - e. Struktur organisasi
 - f. Konflik
3. Tingkat inovasi, meliputi:
 - a. Tingkat kemudahan
 - b. Tingkat keuntungan secara relatif
 - c. Kesesuaian
 - d. Kemudahan dicoba
4. Tingkat individu atau pegawai, meliputi:
 - a. Pengetahuan dan keterampilan kerja
 - b. Regulasi maupun norma-norma
 - c. Otonomi karyawan

- d. Aspek demografi
- e. Posisi organisasi
- f. Kreativitas
- g. Kepuasan dengan pekerjaan
- h. Inovasi penerimaan
- i. Hasil inovasi sektor publik
- j. Efektivitas dan efisiensi
- k. Pihak swasta yang terlibat
- l. Warga yang terlibat

Marshall H Becker (Mardiyanti, 2017) mengatakan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi difusi inovasi, yaitu:

- a. Sentralitas dan adopsi yang digunakan
- b. Kosmopolitalisme
- c. Sumber informasi yang relevan
- d. Metode pelatihan tenaga medis

Sementara Ahmed H Tolba dan Maha Mourad (Mardiyanti, 2017) berpendapat bahwa, faktor pendukung difusi inovasi terdiri dari tiga hal yaitu:

- a. Faktor Budaya Organisasi

Faktor budaya organisasi memiliki peran yang cukup vital dalam memelihara sebuah inovasi, yakni sistem kelembagaan dan perilaku setiap individu dalam menerima dan mendukung inovasi menjadi kunci penting dalam sebuah organisasi.

b. Faktor Individu

Faktor individu memiliki karakteristik bagaimana keterkaitan individu sebagai pengguna utama sebuah inovasi serta bagaimana dalam menerima atau mengadopsi inovasi.

c. *Knowledge of Innovation and Reinvention*

Seberapa jauh kesadaran sebuah organisasi dalam keberlanjutan inovasi yang sedang dijalankan. Dimana sebagian besar pengetahuan ini dipengaruhi oleh personil-personil yang memiliki karakteristik tertentu dalam sebuah organisasi.

Sedangkan Rogers (Ni'mawati, 2020) mengatakan terdapat hambatan dalam proses difusi inovasi yaitu sebagai berikut:

a. Hambatan Psikologis

Hambatan ini diartikan ketika kondisi psikologis dari individu mengalami penolakan terhadap sebuah inovasi. Artinya, individu sebagai penerima inovasi mengalami ketidakyakinan terhadap sebuah inovasi yang diterapkan oleh suatu organisasi. Adapun hambatan ini terdiri dari kurangnya rasa kepercayaan, keamanan, kenyamanan dan sebagainya. Selain itu, terjadinya penolakan terhadap sebuah inovasi adalah adanya rasa enggan karena merasa telah cukup dan ketidakinginan untuk mencoba hal-hal yang baru.

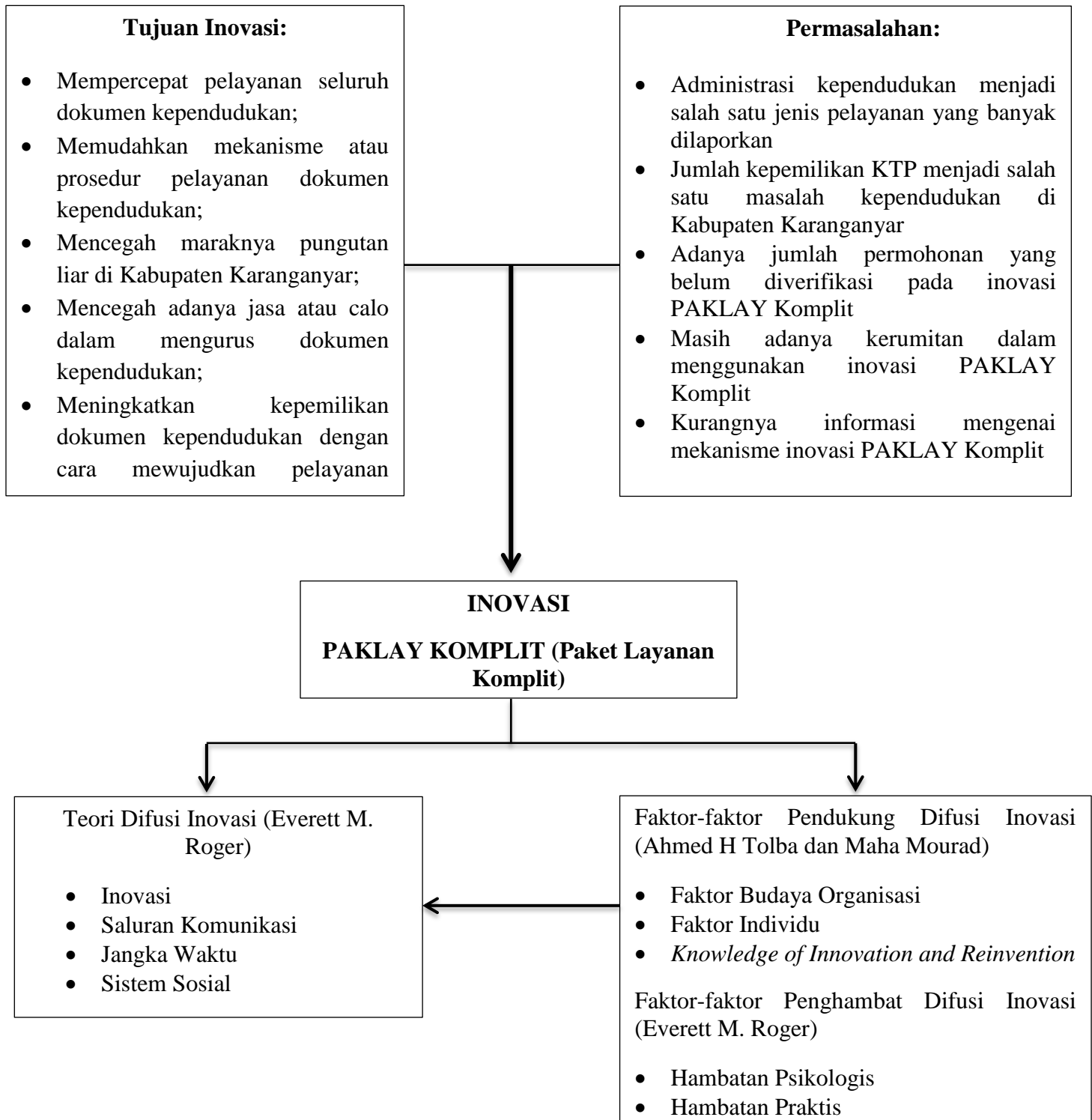
b. Hambatan Praktis

Merupakan salah satu hambatan difusi inovasi yang bersifat fisik. Faktor-faktor ini diakibatkan karena terbatasnya waktu, sumber daya manusia dan sistem yang dimiliki. Hambatan ini diasumsikan sebagai faktor yang sering dialami oleh suatu organisasi terhadap inovasi yang dijalankan. Keterbatasan ekonomi, teknis serta material juga menjadi faktor penghambat yang dihadapi oleh organisasi dalam sebuah inovasi yang dijalankan sehingga terjadinya kendala secara praktis.

1.6 Kerangka Pikiran

Gambar 1.6

Kerangka Pemikiran



1.7 Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini menganalisis difusi inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dengan menggunakan fenomena penelitian yaitu difusi inovasi serta faktor pendukung dan penghambat.

1.7.1 Difusi Inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar

Difusi inovasi dapat diartikan sebagai proses bagaimana sebuah organisasi dapat menyebarkan ide-ide atau gagasan yang bersifat baru terhadap sistem sosial. Difusi inovasi juga dikaitkan dengan bagaimana dan seberapa cepat gagasan baru baik yang berbentuk teknologi dapat menyebar kepada lapisan masyarakat.

Untuk menganalisis difusi inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar maka dijabarkan dalam indikasi atau gejala sebagai berikut :

a. Inovasi

Inovasi dapat diamati menggunakan sub fenomena berikut yaitu:

1. Keuntungan relatif (*relative advantage*)
2. Kesesuaian (*compability*)
3. Kerumitan (*complexity*)
4. Kemudahan dicoba (*triability*)
5. Kemudahan diamati (*observability*)

b. Saluran Komunikasi

Dalam penelitian ini, saluran komunikasi diamati menggunakan sub fenomena sebagai berikut:

1. Tipe saluran komunikasi yang dijalankan
2. Metode dalam menciptakan komunikasi antar karyawan sehingga mendukung keberhasilan inovasi
3. Bentuk penyebaran inovasi atau difusi inovasi yang dijalankan oleh organisasi

c. Jangka Waktu

Jangka waktu dalam penelitian ini dapat diamati menggunakan sub fenomena berikut:

1. Waktu yang ditempuh selama proses inovasi dibentuk
2. Kecepatan dari pegawai dalam menerima atau menolak inovasi
3. Regulasi yang digunakan oleh organisasi dalam proses difusi inovasi
4. Strategi atau cara yang digunakan dalam keberlanjutan inovasi

d. Sistem Sosial

Dalam sistem sosial dapat diamati menggunakan sub fenomena berikut:

1. Peran atau kinerja dari pemimpin
2. Karakteristik perilaku pegawai dalam menerima inovasi
3. Adanya hubungan kerjasama

1.7.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Difusi Inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam melaksanakan Difusi Inovasi PAKLAY Komplit tentu memiliki faktor pendukung dan faktor penghambat . Faktor-faktor tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1.7.1.2 Faktor Pendukung Difusi Inovasi PAKLAY Komplit

Faktor pendukung difusi inovasi PAKLAY Komplit dapat diamati menggunakan fenomena berikut:

- a. Budaya organisasi, yang diamati menggunakan sub fenomena berikut:
 1. Sistem kelembagaan dari organisasi
 2. Struktur birokrasi
 3. Karakteristik atau perilaku guna mendukung keberlanjutan inovasi
 4. Kolaborasi antar *stakeholder*
- b. Individu, yang diamati menggunakan sub fenomena berikut:
 1. Komitmen kinerja dari pegawai dalam keberlanjutan inovasi
 2. Motivasi dari pegawai yang diberikan oleh pimpinan organisasi
 3. Struktur kepemimpinan yang digunakan
 4. Seorang pemimpin mampu mencukupi kebutuhan inovasi
- c. *Knowledge of Innovation and Reinvention*, yang diamati menggunakan sub fenomena berikut:
 1. Rasa tanggung jawab organisasi terhadap inovasi
 2. Peran sumber daya manusia dalam proses difusi inovasi

3. Kinerja sumber daya manusia yang baik

1.7.2.2 Faktor Penghambat Difusi Inovasi PAKLAY Komplit

Faktor penghambat difusi inovasi PAKLAY Komplit dapat diamati menggunakan fenomena berikut:

- a. Hambatan psikologis, yang diamati menggunakan sub fenomena berikut:
 1. Kurangnya ketertarikan terhadap sebuah inovasi
 2. Kurangnya rasa keamanan dari inovasi
 3. Ketidaknyamanan terhadap inovasi
 4. Kurangnya pengalaman terhadap inovasi
- b. Hambatan praktis, yang diamati menggunakan sub fenomena berikut:
 1. Sumber daya manusia yang belum memadai
 2. Keterbatasan waktu dalam menjalankan difusi
 3. Keterbatasan teknis atau keahlian yang dimiliki
 4. Kurangnya anggaran yang dimiliki

1.8 Argumen Penelitian

Pemerintah sebagai pelaksana kebijakan tentu memiliki fungsi penting dalam mengatasi permasalahan publik. Oleh karena itu upaya atau strategi yang dapat digunakan adalah dengan menciptakan sebuah inovasi sesuai dengan kebutuhan yang ada di lingkungan masyarakat. Dengan harapan hadirnya inovasi tersebut mampu mencukupi segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang berdampak juga pada meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan.

Difusi inovasi merupakan proses yang ditempuh oleh sebuah organisasi dalam rangka menyebarkan inovasi yang dijalankan kepada seluruh lapisan sistem sosial dalam jangka waktu tertentu dengan tujuan meningkatkan pelayanan. Difusi inovasi juga diartikan sebagai kegiatan mengkomunikasikan sebuah inovasi dalam sistem sosial melalui saluran dan jangka waktu tertentu sehingga tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana proses difusi inovasi PAKLAY Komplit yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Analisis mengenai difusi inovasi juga sebagai langkah awal bagaimana difusi inovasi yang dijalankan apakah berjalan dengan baik atau tidak. Untuk menganalisis difusi inovasi, penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi menurut Everett M Rogers yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial. Selain itu, pada akhir penelitian juga dilengkapi dengan faktor pendukung dan penghambat difusi inovasi PAKLAY Komplit.

Adanya kajian mengenai difusi inovasi PAKLAY Komplit masyarakat diharapkan dapat mengerti dan memahami adanya inovasi PAKLAY Komplit. Sehingga mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* yang juga akan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan pada Disdukcapil Karanganyar. Melalui difusi ini, inovasi PAKLAY Komplit juga dapat berjalan dengan optimal karena adanya komunikasi yang baik antar *stakeholder*.

1.9 Metode Penelitian

Menurut Nawawi (2005:9), metode penelitian diartikan sebagai ilmu pengetahuan guna mengetahui fenomena alam maupun fenomena sosial dengan menggunakan metode kerja yang tertata, urut serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Bofdan & Taylor (Moleong, 2013:4) mengatakan bahwa, penelitian kualitatif adalah salah satu metode penelitian yang digunakan untuk membentuk data yang bersifat deskriptif yakni berupa perkataan maupun ucapan dari narasumber. Berdasarkan pengertian dari para ahli tersebut, penelitian ini menggunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

1.9.1 Tipe Penelitian

Metode penelitian dengan menggunakan deskriptif kualitatif dipilih karena dirasa lebih fleksibel dan akurat dalam mendapatkan sumber data dari narasumber. Metode ini dilakukan dengan mencari data sesuai dengan fenomena dan kondisi yang berada di lapangan. Penelitian ini tidak menggunakan uji hipotesis namun berusaha untuk mendeskripsikan secara objektif untuk menggambarkan difusi inovasi PAKLAY Komplit di Disdukcapil Karanganyar. Dengan tujuan untuk memperoleh fenomena yang didapatkan di lapangan sehingga dapat disajikan secara akurat.

1.9.2 Situs Penelitian

Situs penelitian ialah lokasi yang dituju untuk melakukan pengamatan penelitian. Penetapan lokasi penelitian sangat penting dilakukan sehingga mempermudah peneliti dalam menentukan objek dan tujuan. Lokasi dalam

penelitian ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada data yang menyatakan bahwa Disdukcapil Karanganyar merupakan salah satu OPD yang berhasil mendapatkan juara 3 pada kompetisi inovasi pelayanan publik (KIPP) se Kabupaten Karanganyar pada tahun 2021. Inovasi tersebut adalah PAKLAY Komplit (Paket Layanan Komplit) namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Permasalahan tersebut berupa penolakan berkas permohonan, terjadinya *website* yang eror, kurangnya informasi mengenai persyaratan, dan tidak bisa masuk pada akun PAKLAY Komplit. Hal tersebut yang menjadi dasar ketertarikan peneliti untuk meneliti proses difusi inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

1.9.3 Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:20), subjek penelitian dikatakan sebagai atribut atau nilai seseorang serta objek maupun kegiatan yang ditentukan oleh seorang peneliti untuk kemudian dapat ditarik kesimpulan. Subjek dalam penelitian adalah narasumber sehingga dapat memberikan informasi melalui wawancara ketika di lapangan. Subjek dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Kepala Bidang Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

- 2) Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan Inovasi PAKLAY Komplit Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar
- 3) Administrator Database Kependudukan PAKLAY Komplit Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar
- 4) Masyarakat pengguna *e-government* yaitu inovasi PAKLAY Komplit sebanyak 5 orang.

Teknik yang digunakan peneliti untuk menentukan subjek penelitian yaitu *purposive sampling* dan *accidental sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan informan yang dilakukan dengan pengambilan sumber data melalui pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014). Pemilihan informan dipilih dengan pertimbangan tertentu, yaitu informan yang memiliki kewenangan atau terlibat secara langsung dengan inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Untuk menentukan informan tersebut, peneliti menggali informasi mengenai latar belakang pelayanan inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Subjek penelitian dalam hal ini yaitu individu atau organisasi yang akan dijadikan sebagai sumber informasi sesuai dengan kebutuhan pada proses pengumpulan data penelitian.

Kemudian *accidental sampling* digunakan untuk mencari informasi yang diperoleh dari masyarakat pengguna inovasi PAKLAY Komplit. Menurut Sugiyono (2014), *accidental sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang diperoleh secara kebetulan, yaitu siapa saja masyarakat yang berada dilokasi

penelitian yakni di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yang melakukan pelayanan melalui inovasi PAKLAY Komplit sebanyak 5 orang. Penentuan informan pengguna inovasi PAKLAY Komplit yaitu masyarakat dengan cara memilih 1 orang yang berada di masing-masing loket pelayanan yakni sejumlah 5 loket pelayanan.

1.9.4 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif. Sugiyono (2014) mengatakan bahwa, data kualitatif ialah data yang didalamnya terdiri dari kata-kata, skema, maupun gambar. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis data sebagai berikut:

a. Kata-kata atau Tindakan

Sumber data utama dalam penelitian ini berasal dari kata-kata ataupun tindakan narasumber yang diamati atau diwawancarai. Dalam penelitian ini, peneliti harus memperhatikan proses difusi inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Selain itu, peneliti melakukan wawancara orang-orang yang dijadikan sebagai informan untuk mendapatkan informasi mengenai difusi inovasi PAKLAY Komplit. Wawancara dilakukan dengan bertanya dan mendengarkan berbagai informasi yang diberikan informan sehingga dijadikan data untuk penelitian.

b. Studi Kepustakaan

Penelitian ini menggunakan studi kepustakaan atau data tertulis guna memperkuat data dalam penelitian. Bahan tambahan yang berasal dari sumber

tertulis ini terbagi atas sumber buku, arsip, dokumen pribadi atau dokumen resmi, dan artikel. Pada penelitian ini, sumber tertulis diperoleh dari buku, internet, arsip, dan dokumen resmi. Dokumen resmi terkait dengan inovasi PAKLAY Komplit diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

c. Foto dan Gambar

Foto atau gambar merupakan data deskriptif yang dihasilkan oleh peneliti ketika di lapangan sebagai data pendukung penelitian. Melalui foto atau gambar, peneliti dapat mengetahui bagaimana keadaan pelayanan dan difusi inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar secara lebih jelas. Data yang disajikan dalam bentuk gambar ini adalah inovasi PAKLAY Komplit beserta gambar-gambar pendukung lainnya.

1.9.5 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan sumber data yang digunakan yaitu:

1) Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang memberikan informasi secara langsung kepada peneliti (Sugiyono, 2014). Data primer diperoleh berdasarkan observasi maupun wawancara yang dilakukan ketika di lapangan. Pengambilan data yang dilakukan peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar melalui hasil wawancara dengan informan yang dinilai berkompeten dan bersedia untuk memberikan data dan informasi yang dibutuhkan peneliti serta Alun-Alun Kabupaten Karanganyar

untuk mengamati proses pelayanan yang diberikan melalui Pelayanan Mobil Keliling terkait dengan inovasi PAKLAY Komplit.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan yang berguna sebagai penunjang data primer. Data sekunder adalah sumber data yang memberikan informasi secara tidak langsung kepada seorang peneliti. Data sekunder dalam penelitian dapat berupa bukti, catatan, maupun arsip atau dokumen resmi. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu gambaran umum tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sebagai lokasi penelitian, visi dan misi, struktur organisasi serta sumber daya manusia di Disdukcapil Karanganyar. Data sekunder penelitian ini juga diperoleh dari jurnal ilmiah, dokumen resmi, artikel dan arsip terkait dengan difusi inovasi PAKLAY Komplit.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2014), teknik pengumpulan data ialah kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan data pada saat penelitian yang bersumber dari obyek maupun sampel penelitian. Sugiyono (2014) mengatakan bahwa untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif maka dilakukan secara *natural setting* atau berdasarkan kondisi alami yang ditemukan berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Nasution (Sugiyono, 2014), observasi merupakan dasar dari semua ilmu pengetahuan. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh berdasarkan pengamatan secara langsung pada saat penelitian. Menurut Louis Cohen (Moleong, 2013), observasi merupakan tahapan yang memberikan tawaran kesempatan pada peneliti untuk mendapatkan data secara langsung dari kejadian alami pada situasi sosial. Menurut Soehartono (2008:70), observasi dibedakan menjadi dua macam yaitu:

- 1) *Participant Observation*, diartikan sebagai baik partisipan dan pengamat ikut serta dalam kegiatan yang dilakukan oleh subjek yang diamati.
- 2) *Nonparticipant Observation*, diartikan sebagai pengamat dan partisipan tidak ikut serta dalam kegiatan yang sedang dilakukan oleh subjek yang diamati.

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan pada dua lokasi yaitu Kantor Disdukcapil Karanganyar dan Pelayanan Mobil Keliling di Alun-Alun Karanganyar. Observasi yang dilakukan peneliti bersifat non-partisipatif, yaitu peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan yang dilakukan oleh subjek yang sedang diamati. Observasi dalam penelitian ini menekankan untuk menganalisis dan mempelajari kondisi pelayanan melalui PAKLAY Komplit di Disdukcapil Karanganyar dan pelayanan administrasi kependudukan melalui mobil pelayanan keliling di Alun-Alun Karanganyar, mengamati perilaku masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan, serta perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan. Kunci keberhasilan observasi terletak

pada seorang peneliti yang melakukan pengamatan secara langsung dengan melihat dan mendengarkan secara langsung informasi yang diberikan oleh informan.

2. Wawancara

Menurut Yusuf (Nawawi, 2005), wawancara merupakan kegiatan interaksi antara dua orang yaitu pewawancara dengan informan melalui komunikasi secara langsung. Pewawancara (*interviewer*) adalah seseorang yang memberikan pertanyaan sementara seseorang yang diwawancarai merupakan narasumber yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Hal ini digunakan untuk mendapatkan informasi secara faktual terkait dengan proses difusi inovasi PAKLAY Komplit.

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara secara mendalam terhadap seluruh narasumber (*in-depth interview*). Jenis wawancara yang dilakukan yaitu semi-terstruktur untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dimana informan atau narasumber diwawancarai untuk diminta pendapatnya terkait dengan proses difusi inovasi PAKLAY Komplit di Disdukcapil Karanganyar. Wawancara dengan teknik semi-terstruktur dipilih karena kegiatan wawancara dapat berjalan secara dinamis serta informasi yang diperoleh menjadi lebih faktual.

Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini ditujukan pada 4 pihak yaitu:

- 1) Kepala Bidang Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

- 2) Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan Inovasi PAKLAY Komplit Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar
- 3) Administrator Database Kependudukan PAKLAY Komplit Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar
- 4) Masyarakat pengguna *e-government* yaitu inovasi PAKLAY Komplit sebanyak 5 orang.

Informan menjadi kunci utama dalam mendapatkan informasi dalam sebuah penelitian. Identitas dari informan menjadi penting sebagai bahan pertimbangan sehingga mampu memperoleh data penelitian yang tepat sesuai dengan kebutuhan penelitian.

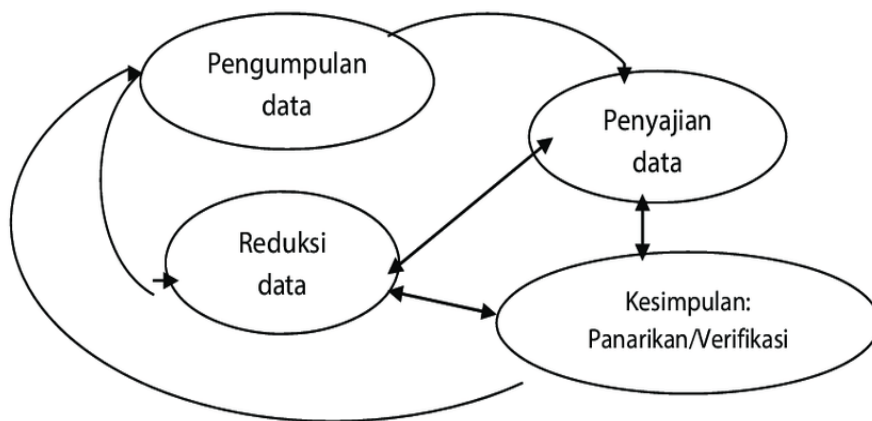
3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2014), dokumentasi merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi yang berbentuk tulisan angka, gambar (laporan), arsip, maupun surat keterangan sebagai pendukung dalam melakukan penelitian. Pengumpulan data melalui dokumentasi diperoleh berdasarkan dokumen data dan informasi yang berkaitan langsung dengan topik difusi inovasi. Adapun dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu foto atau gambar kondisi pelayanan melalui inovasi PAKLAY Komplit di Kantor Disdukcapil Karanganyar dan pelayanan mobil keliling di Alun-Alun Karanganyar.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Sugiyono (2014), analisa interaktif adalah tahapan yang ditempuh peneliti guna menemukan dan menyusun informasi yang diperoleh pada saat wawancara maupun dokumentasi secara sistematis sehingga dapat ditarik kesimpulan. Dalam penelitian secara deskriptif kualitatif, fokus untuk melakukan analisis data yaitu pada deskripsi interaksi, perilaku, dan fenomena pada saat melakukan pengamatan di lapangan. Tujuan dari penelitian interaktif yaitu guna menganalisis data dengan menggunakan *flow model*. Penelitian ini menggunakan model yang bersumber dari tokoh Matthew. B. Miles dan A. Michael Huberman yang dikutip oleh Sugiyono.

Gambar 1.7
Model Komponen Analisis Data



Sumber: Miles, M.B., and Huberman, A.M, 2014

Komponen analisis data menurut gambar di atas dapat dijabarkan seperti berikut:

1) Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah kegiatan mencari, menemukan, dan mengumpulkan data di lokasi yang dijadikan sebagai objek penelitian. Dalam

tahap pengumpulan data dapat dilakukan dalam waktu yang cukup lama sehingga memperoleh data yang beragam. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahap baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengumpulan data secara langsung dilakukan dengan melakukan observasi dan wawancara ke lokasi penelitian di Disdukcapil Karanganyar serta menganalisis dokumentasi berupa foto dan data. Sementara pengumpulan data secara tidak langsung diperoleh melalui buku, jurnal, artikel maupun dokumen resmi terkait dengan difusi inovasi.

2) Reduksi Data (*Reduction*)

Menurut Daymon dan Holloway (Moloeng, 2013), reduksi data ialah tahapan yang dilakukan untuk memilah data yang dianggap tidak penting sehingga menjadi potongan data yang lebih teratur kemudian merangkumnya menjadi susunan kata secara sederhana. Secara umum, reduksi data berguna untuk memberikan kemudahan kepada peneliti dalam mengumpulkan informasi dari informan sebagai sumber yang kemudian dapat melengkapi data yang diperlukan. Peneliti melakukan reduksi data tentang difusi inovasi serta faktor pendukung maupun penghambat inovasi PAKLAY Komplit. Data yang telah direduksi berguna untuk menyampaikan masukan terkait dengan hasil observasi yang dilakukan di lapangan.

3) Data *Display* (Penyajian Data)

Menurut pendapat Rasyad (Sugiyono, 2014), penyajian data yaitu salah satu komponen yang dilakukan guna mengkaji suatu masalah untuk dicari pemecahannya. Data display dalam penelitian ini berguna untuk memudahkan

peneliti dalam melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan difusi inovasi, permasalahan difusi inovasi, dan faktor pendukung maupun penghambat difusi inovasi yang bersifat naratif serta tabel atau gambar sebagai data pendukung penelitian.

4) *Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan merupakan penemuan terbaru yang sebelumnya tidak ada. Temuan tersebut berupa deskripsi maupun gambaran objek berdasarkan penyimpangan yang terjadi dalam fenomena penelitian. Penelitian difusi inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar menggunakan teknik analisis data yang dilaksanakan melalui beberapa tahap yaitu pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian, setelah data terkumpul peneliti melakukan reduksi data guna memilah data yang dianggap penting. Setelah itu, data yang telah dipilih kemudian disajikan sesuai dengan teori yang digunakan sehingga mempermudah peneliti dalam menarik kesimpulan.

1.9.8 Kualitas Data

Moloeng (2013) berpendapat bahwa, pemeriksaan keabsahan data merupakan komponen yang tidak dapat dipisahkan dari kerangka penelitian kualitatif yang berguna untuk menyanggah balik. Uji keabsahan data dipergunakan untuk mengetahui secara langsung apakah data sesuai dengan

keadaan atau kondisi di lapangan dan menganalisa apakah masuk dalam kategori ilmiah atau tidak.

Penelitian ini menggunakan uji kredibilitas yaitu uji kepercayaan yang dilakukan terhadap data hasil penelitian di lapangan yang dikumpulkan dan disajikan oleh peneliti. Uji kredibilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang diperoleh (Sugiyono, 2014). Adapun teknik triangulasi terdiri dari:

1) Triangulasi Metode

Teknik ini dilakukan dengan membandingkan informasi atau data yang diperoleh dengan cara yang berbeda. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Guna memperoleh informasi yang faktual dan gambaran secara jelas, peneliti menggunakan metode wawancara dan observasi (mengamati) di lapangan untuk mengecek kebenaran dari informasi yang diperoleh. Selain itu, peneliti juga bisa untuk mencari kebenaran data yang diperoleh menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek informasi yang diberikan sebelumnya.

2) Triangulasi Sumber Data

Penelitian ini membahas mengenai proses difusi inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Untuk menggali kebenaran informasi yang diperoleh, peneliti

bisa menggunakan berbagai metode maupun sumber perolehan data berupa dokumen resmi, arsip, catatan resmi, serta dokumentasi. Sehingga, dari cara tersebut akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda serta memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.