



**DIFUSI INOVASI PAKLAY KOMPLIT (PAKET LAYANAN
KOMPLIT) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Diponegoro**

Penyusun:

Siti Adiyani Ayu Prasetyowati

14020119120027

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

SEMARANG

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Dr. Antonius Surip
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telp. Faks. (024) 74605407
Laman www.fkip.unpd.ac.id
Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSITA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Siti Adiyani Ayu Prasetyowati
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020119120027
3. Tempat / Tanggal Lahir : Karanganyar, 27 Oktober 2001
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Talang RT 11/ RW 04, Ngepungsari, Jatipuro, Karanganyar

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :
Difusi Inovasi PAKLAY Komplit (Paket Layanan Komplit) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Karanganyar

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain
dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil
uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah
saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa
pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang
saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh
kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 4 Agustus 2023

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Dr. Kismartini, M.Si

Pembuat Pernyataan,

Siti Adiyani Ayu Prasetyowati

Ketua PS S1 Administrasi Publik

Dra. Maesarah, M.Si

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Difusi Inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar

Nama Penyusun : Siti Adiyani Ayu Prasetyowati

NIM : 1402011920027

Program Studi : S-1 Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1

Semarang, 8 September 2023

Dekan



Prof. Dr. Hardi Warsono, MT

NIP. 19640827199001101

Wakil Dekan 1

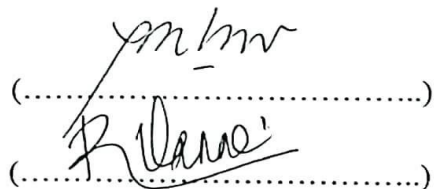


Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 1969082219944031003

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Kismartini, M.Si
2. Retna Hanani S.Sos., MPP

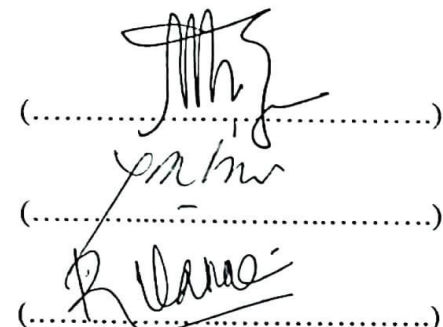


(.....)

(.....)

Dosen Penguji:

1. Prof. Dr. Hartuti Purnaweni, MPA
2. Dr. Kismartini, M.Si
3. Retna Hanani S.Sos., MPP



(.....)

(.....)

(.....)

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah, 2: 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah, 94:5-6)

*“Stop being afraid of what can go wrong and start being positive about what can
go right”*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa dan dukungan berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Katiyo dan Ibu Katmini yang sangat penulis cintai, yang memberikan segalanya yang terbaik, selalu mendoakan dan mendukung penulis, dan menjadi motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Keempat kakakku yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Sahabatku Ni Made Parameswari Jayawardani yang menjadi tempat keluh kesah penulis selama pengerjaan skripsi, selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
4. Teman seperjuangan Santi, Alya, Alice, Sofia, dan Azkyia terimakasih telah menjadi sahabat penulis dibangku perkuliahan yang tak henti-hentinya memberikan doa, semangat, dukungan, dan bantuan kepada penulis.
5. Teman seperjuangan Artika Mukti Barokah yang memberi masukan, mendukung, mendoakan, dan menemani penulis serta berjuang bersama untuk menyelesaikan skripsi.
6. Teman-teman “LOVE UNGU” (Andini, Artika, Anggita, Nopik, Silvia, dan Thalia) yang telah menjadi keluarga baru selama kuliah.
7. Untuk seluruh teman-teman Administrasi Publik Angkatan 2019 yang telah menemani selama masa di bangku perkuliahan.

8. Almamater saya tercinta, Universitas Diponegoro.
9. Diri saya sendiri yang telah berjuang dan kuat untuk bertahan selama proses perkuliahan hingga berhasil untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.

**DIFUSI INOVASI PAKLAY KOMPLIT (PAKET LAYANAN
KOMPLIT) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARANGANYAR**

ABSTRAK

Inovasi PAKLAY Komplit (Paket Layanan Komplit) merupakan inovasi unggulan yang dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dengan tujuan untuk mengatasi permasalahan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Karanganyar. Namun pelaksanaan inovasi PAKLAY Komplit masih mengalami permasalahan yaitu penolakan berkas permohonan, kurangnya informasi mengenai persyaratan, website *error*, dan tidak bisa masuk pada akun PAKLAY. Tujuan dari penelitian ini yaitu (1) menganalisis proses difusi inovasi PAKLAY Komplit, (2) mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat proses difusi inovasi PAKLAY Komplit. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fenomena penelitian ini diamati berdasarkan elemen penting difusi inovasi yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu dan sistem sosial hingga faktor pendorong dan penghambat proses difusi inovasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, secara keseluruhan inovasi PAKLAY Komplit telah memenuhi karakteristik dari inovasi. Saluran komunikasi yang digunakan yaitu saluran interpersonal dan saluran media massa. Pegawai Disdukcapil Karanganyar dan masyarakat memiliki perbedaan waktu dalam menerima dan menggunakan inovasi PAKLAY Komplit. Jenis adopter teridentifikasi dalam empat golongan yaitu *innovator*, *early adopter*, *early majority*, dan *late majority*. Adapun faktor pendukung pelaksanaan difusi inovasi PAKLAY Komplit yaitu budaya organisasi, individu, dan *knowledge of innovation and reinvention*. Sementara faktor penghambatnya adalah hambatan psikologis dan hambatan praktis. Rekomendasi yang dapat diberikan yaitu memberikan *rewards* kepada para pegawai sehingga lebih berinovasi serta pentingnya meningkatkan kualitas informasi publik seperti spanduk, banner, maupun baliho di setiap kecamatan/desa.

Kata Kunci: Inovasi, Difusi Inovasi, PAKLAY Komplit.

**DIFFUSION OF INNOVATION PAKLAY KOMPLIT (PAKET LAYANAN
KOMPLIT) AT THE DEPARTMENT POPULATION AND CIVIL
REGISTRATION KARANGANYAR REGENCY**

ABSTRACT

The PAKLAY Komplit (Paket Layanan Komplit) innovation is a superior innovation created by the Karanganyar Regency Population and Civil Registration Service with the aim of overcoming population administration service problems in Karanganyar Regency. However, the implementation of the Complete PAKLAY innovation still experiences problems, namely rejection of application documents, lack of information regarding requirements, website errors, and not being able to log in to your PAKLAY account. The objectives of this research are (1) to analyze the diffusion process of PAKLAY Komplit innovation, (2) to identify the driving and inhibiting factors of the diffusion process of PAKLAY Komplit innovation. The method used in this research is qualitative with descriptive research type. Data collection techniques use observation, interviews and documentation. The phenomenon of this research is observed based on the important elements of innovation diffusion, namely innovation, communication channels, time period and social system and the factors that encourage and inhibit the process of innovation diffusion. The research results show that, overall, the PAKLAY Komplit innovation meets the characteristics of innovation. The communication channels used are interpersonal channels and mass media channels. Karanganyar Disdukcapil employees and the community have different times in accepting and using the Complete PAKLAY innovation. Types of adopters are identified in four groups, namely innovators, early adopters, early majority, and late majority. The supporting factors for implementing the diffusion of PAKLAY Komplit innovation are organizational culture, individuals, and knowledge of innovation and reinvention. Meanwhile, the inhibiting factors are psychological obstacles and practical obstacles. Recommendations that can be given are giving rewards to employees so that they are more innovative and the importance of improving the quality of public information such as banners, posters and billboards in each sub-district/village.

Keywords: *Innovation, Diffusion of Innovation, PAKLAY Komplit.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas limpahan berkat dan rahmat-Nya, sehingga atas izin-Nya penulisan skripsi dengan judul “DIFUSI INOVASI PAKLAY KOMPLIT (PAKET LAYANAN KOMPLIT) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR” ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu melalui kesempatan ini penulis bermaksud untuk menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Hardi Warsono, MT selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dr. AP. Tri Yuningsih, M.Si selaku Kepala Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro
4. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Kepala Program Studi S1 Administrasi Publik Universitas Diponegoro
5. Ibu Dr. Kismartini, M.Si selaku Dosen Pembimbing pertama yang dengan sabar membimbing dan memberikan arahan, perhatian, bantuan, waktu dan

ilmu dari awal penulisan hingga sampai terselesaikannya skripsi ini serta pengalaman yang diajarkan semasa proses perkuliahan.

6. Ibu Retna Hanani S.Sos., MPP selaku Dosen Pembimbing kedua yang dengan sabar membimbing dan memberikan arahan, perhatian, bantuan, waktu dan ilmu dari awal penulisan hingga sampai terselesaikannya skripsi ini serta pengalaman yang diajarkan semasa proses perkuliahan.
7. Ibu Prof. Dr. Hartuti Purnaweni, MPA selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Penguji yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penulisan skripsi penulis.
8. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, seluruh Staf Program Studi Administrasi Publik, dan seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
9. Bapak Mulyono Puji Sasmito S.Sos selaku Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi-informasi terkait skripsi penulis.
10. Bapak Ari Isafandi S.Hut, M.Si selaku Kepala Bidang Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi terkait skripsi penulis.
11. Bapak Muhammad Rovicky S.Kom selaku Administrator Database Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Karanganyar yang selalu membantu dalam mendapatkan informasi terkait skripsi penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih memiliki kekurangan di dalamnya, hal ini disebabkan karena pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman penulis yang masih terbatas. Oleh sebab itu dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sehingga menjadi lebih baik di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan rekan-rekan yang membaca.

Semarang, 6 Agustus 2023

Siti Adiyani Ayu Prasetyowati

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Kegunaan Penelitian	16
1.5 Kerangka Teori.....	17
1.5.1 Penelitian Terdahulu	17
1.5.2 Administrasi Publik.....	25
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik.....	26
1.5.4 Manajemen Publik	29
1.5.5 Pelayanan Publik.....	31
1.5.6 Inovasi Pelayanan Publik	33
1.5.7 Atribut Inovasi	36
1.5.8 Difusi Inovasi	37
1.5.9 Faktor-Faktor Keberhasilan Inovasi.....	41
1.5.10 Faktor-Faktor Difusi Inovasi.....	43
1.6 Kerangka Pikiran	48
1.7 Operasionalisasi Konsep	49
1.7.1 Difusi Inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar	49
1.7.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Difusi Inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar	51

1.8	Argumen Penelitian	52
1.9	Metode Penelitian	54
1.9.1	Tipe Penelitian	54
1.9.2	Situs Penelitian.....	54
1.9.3	Subjek Penelitian.....	55
1.9.4	Jenis Data	57
1.9.5	Sumber Data.....	58
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data.....	59
1.9.7	Analisis dan Interpretasi Data	63
1.9.8	Kualitas Data.....	65
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN		68
2.1	Gambaran Umum Kabupaten Karanganyar	68
2.1.1	Kondisi Geografis	69
2.1.2	Luas Wilayah Kabupaten Karanganyar	70
2.1.3	Kondisi Demografis Kabupaten Karanganyar	72
2.2	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar	75
2.2.1	Profil Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar	75
2.2.2	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar	77
2.2.3	Tugas Pokok dan Fungsi	77
2.2.4	Struktur Organisasi	78
2.2.5	Sumber Daya Manusia	81
2.3	Inovasi PAKLAY Komplit (Paket Layanan Komplit)	83
BAB III TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN.....		90
3.1	Difusi Inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar	91
3.1.1	Inovasi.....	92
3.1.2	Saluran Komunikasi	122
3.1.3	Jangka Waktu	131
3.1.4	Sistem Sosial	137
3.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Difusi Inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.....	144
3.2.1	Faktor Pendukung Difusi Inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.....	144

3.2.1.1 Faktor Budaya Organisasi	144
3.2.1.2 Faktor Individu	148
3.2.1.3 <i>Knowledge of Innovation and Reinvention</i>	152
3.2.2 Faktor Penghambat Difusi Inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar	155
3.2.2.1 Hambatan Psikologis	155
3.2.2.2 Hambatan Praktis	158
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	163
4.1 Kesimpulan.....	163
4.2 Saran	170
DAFTAR PUSTAKA	172
LAMPIRAN.....	177

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib KTP dengan Jumlah Kepemilikan KTP Tahun 2021 Kabupaten Karanganyar.....	4
Tabel 1.2 Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.....	8
Tabel 1.3 Kondisi Sebelum dan Sesudah Inovasi PAKLAY Komplit.....	10
Tabel 1.4 Jumlah Permohonan pelayanan Melalui PAKLAY Komplit.....	11
Tabel 1.6 Statistik Layanan Loker PAKLAY Komplit (Oktober-Desember 2022).....	13
Tabel 1.7 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 2.1 Letak Geografis Kabupaten Karanganyar.....	66
Tabel 2.2 Pembagian Wilayah Administrasi dan Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Karanganyar.....	67
Tabel 2.3 Jumlah Penduduk dan Persentase Penduduk di Kabupaten Karanganyar Tahun 2021	69
Tabel 2.4 Kepadatan Penduduk dan Persentase Penduduk di Kabupaten Karanganyar Tahun 2021	70
Tabel 2.5 Jumlah Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	77
Tabel 2.6 Jumlah Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
Tabel 2.7 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tugas Jabatan.....	78
Tabel 3.1 Identifikasi Informan.....	87
Tabel 3.2 Saluran Komunikasi Inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jenis Mal Administrasi di Indonesia Tahun 2022.....	2
Gambar 1.2 Diagram Data Penduduk Kabupaten Karanganyar Tahun 2019-2022.....	5
Gambar 1.3 Ulasan Inovasi PAKLAY Komplit.....	13
Gambar 1.4 Inovasi PAKLAY Komplit.....	15
Gambar 1.5 Konsep Difusi Inovasi Everett M. Rogers.....	39
Gambar 1.6 Kerangka Pemikiran.....	46
Gambar 1.7 Model Komponen Analisis Data.....	58
Gambar 2.1 Peta Kabupaten Karanganyar.....	64
Gambar 2.2 Inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.....	80
Gambar 3.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Inovasi PAKLAY Komplit.....	109
Gambar 3.2 Bimbingan Teknis Inovasi PAKLAY Komplit	110
Gambar 3.3 Launching Inovasi PAKLAY Komplit.....	104
Gambar 3.4 Proses Difusi Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.....	124

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian.....	175
Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	178
Lampiran 3. Pedoman Wawancara.....	179
Lampiran 4. Transkrip Wawancara.....	185