

ymh  
18/9/23

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

Siti Adiyani Ayu Prasetyowati<sup>1</sup>, Kismartini Kismartini<sup>1</sup>, Retna Hanani<sup>1</sup>

**Departemen Administrasi Publik**

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

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

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

### 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.*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan memiliki fungsi penting dalam rangka mencapai kesejahteraan masyarakat sehingga tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Salah satu pintu masuknya percepatan reformasi administrasi di daerah ialah dengan menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good local governance*) yang memiliki fokus meningkatnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Nugroho, S A, Kismartini, Purnaweni H, 2016).

Namun fakta menyebutkan bahwa potret pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat. Menurut survey yang dilakukan oleh berbagai lembaga, menunjukkan rapor pelayanan publik di Indonesia masih terkesan buruk (*World Bank, International Finance Corporation (IFC), dan Transparency International Indonesia (TII)*) (Nugroho et al, 2016). Selain itu permasalahan lain terkait dengan pelayanan publik di Indonesia yaitu tingginya diskriminasi pelayanan, kepastian waktu dan biaya yang belum jelas, dan rendahnya kepercayaan masyarakat

terhadap pelayanan publik khususnya pemerintah daerah (Puryatama et al., 2020).

Pemanfaatan teknologi saat ini menjadi hal yang krusial bagi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Teknologi informasi dan komunikasi sangat dibutuhkan oleh berbagai aspek, khususnya di sektor pemerintahan dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja pemerintah (Septiyarini, 2019; Patrisia et al., 2021). Penerapan *e-government* di Indonesia merupakan langkah awal yang bertujuan untuk memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dengan terbitnya Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) yang memuat isi bahwa instansi pemerintah untuk dapat memanfaatkan teknologi telematika dalam mendukung *good governance* (Nugraha, 2018; Patrisia, N E & Kismartini, 2021).

Salah satu penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah melalui inovasi. Inovasi telah banyak dikembangkan dan diciptakan oleh pemerintah guna mendukung pelayanan kepada masyarakat, sehingga melalui inovasi diharapkan dapat meningkatkan fungsi pelayanan publik, meningkatnya kualitas kinerja sumber daya manusia, dan

meningkatnya efisiensi dan efektivitas kinerja dari pemerintah (Arofah, Siti & Lituhayu D, 2019).

Menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, inovasi dikatakan sebagai proses mengubah ide-ide kreatif menjadi produk atau metode kerja yang berguna (Patrisia et al., 2021). Menurut LAN, inovasi diartikan sebagai pemanfaatan pengetahuan, keahlian teknologi untuk menciptakan proses, produk maupun jasa baru (Anggitlistio dkk, 2023; Cahyani et al., 2022).

Inovasi menjadi gebrakan baru dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan harapan adanya inovasi tersebut dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik. Hal ini juga tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 tahun 2014 Pasal 1 yang memuat isi bahwa dalam rangka mempercepat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan pembangunan dan pengembangan inovasi pada Kementerian atau Lembaga Pemerintah Daerah (Syasdawita, Z & Rizqi Bachtiar, 2022).

Inovasi dalam sebuah organisasi dapat berjalan maksimal ketika bisa menjangkau target dan partisipasi dari sistem sosial (Fadhilah, A.R, Retna Hanani, Kismartini, 2023). Menurut Everett M Rogers (2003), difusi inovasi merupakan sebuah cara yang ditempuh oleh organisasi dalam menyebarkan ide maupun gagasan baru melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu pada sistem sosial. Melalui difusi inovasi maka ide atau gagasan yang dibentuk dapat disebarluaskan, diadaptasi ataupun ditolak sehingga memberikan dampak khusus bagi penerimanya (Cahyani et al., 2022). Menurut Rogers, terdapat elemen penting dalam proses difusi inovasi yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial (Ulumy, 2019).

Berbagai cara dilakukan oleh pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi, salah satunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dengan menciptakan inovasi “AJI ARUM” (Akta Jadi Antar Rumah) (Arofah, S & Lituhayu D, 2019). Selain itu juga yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dengan menciptakan inovasi “PAKLAY KOMPLIT” (Paket Layanan Komplit).

Inovasi PAKLAY Komplit resmi diluncurkan pada tanggal 28 Desember 2020. Landasan hukum dari inovasi ini yaitu 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 1.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Inovasi PAKLAY Komplit Disdukcapil 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: Disdukcapil Kabupaten Karanganyar, 2023)

Berdasarkan Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 23 Tahun 2004 tentang Paket Layanan Komplit (Paklay Online Adminduk), tujuan inovasi PAKLAY Komplit 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 calo dalam mengurus dokumen kependudukan; dan (5) meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan dengan cara mewujudkan pelayanan prima.

Masyarakat dapat menggunakan inovasi ini melalui website (<https://paklay-komplit.disdukcapil.karanganyarkab.go.id/>).

PAKLAY Komplit menjadi inovasi unggulan yang dimiliki Disdukcapil Kabupaten Karanganyar. Inovasi ini juga berhasil masuk dalam 10 produk inovasi layanan Disdukcapil Karanganyar yaitu inovasi PAK TUJI dalam ajang pelayanan publik yang diselenggarakan di lingkungan kementerian/lembaga pemerintah daerah BUMN dan BUMD Kemenpan RB pada tahun 2021 (Dirjen Dukcapil Kemendagri, 2021).

Inovasi ini dibuat oleh Disdukcapil Kabupaten Karanganyar untuk mengatasi

permasalahan kependudukan yang terjadi di Kabupaten Karanganyar. Menurut keterangan dari Dra Any Hastuti. M.M selaku mantan Kepala Disdukcapil Kabupaten Karanganyar dalam acara *launching* PAKLAY Komplit (2020), permasalahan kependudukan Kabupaten Karanganyar yaitu (1) jumlah penduduk yang mencapai 947.642 jiwa sehingga menimbulkan tingginya masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan dengan rata-rata 400 orang/harinya, (2) maraknya calo bahkan pungutan liar untuk menawarkan jasa dalam mengurus dokumen kependudukan, (3) wilayah Kabupaten Karanganyar yang cukup luas yakni 773,8 km<sup>2</sup> sehingga terkendala jarak untuk datang ke Kantor Disdukcapil Karanganyar.

**Tabel 1.2 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 e-KTP
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 terkendala jarak dengan Kantor Disdukcapil Karanganyar	Melalui inovasi PAKLAY Komplit masyarakat dapat menggunakan secara <i>online</i> tanpa datang ke Kantor Disdukcapil Karanganyar

Sumber: Diolah Penulis, 2023

PAKLAY Komplit dalam mengatasi permasalahan kependudukan di Kabupaten Karanganyar. Sayangnya dari berbagai manfaat yang ditawarkan dari inovasi PAKLAY Komplit masih menghadapi berbagai kendala yang dihadapi oleh masyarakat.

**Tabel 1.3 Jumlah Permohonan Pelayanan PAKLAY Komplit 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

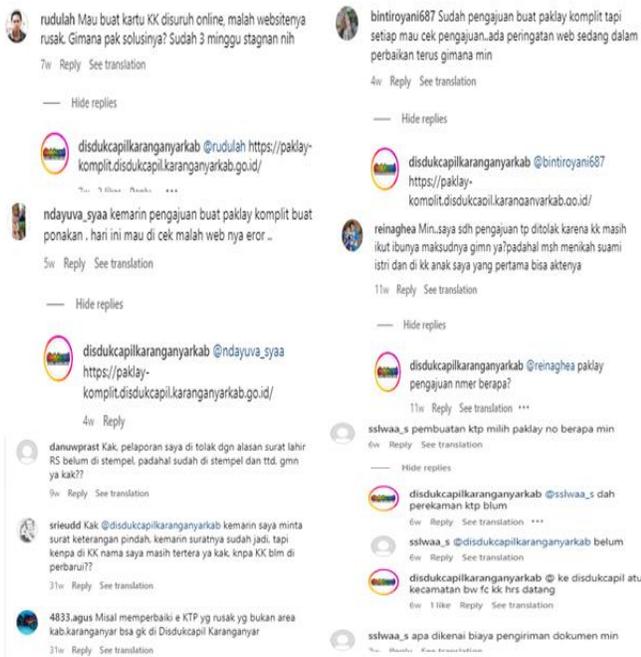
Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar 2023

Tabel di atas merupakan jumlah permohonan pelayanan administrasi kependudukan melalui PAKLAY Komplit pada bulan Januari-Desember tahun 2022. Data tersebut menunjukkan bahwa adanya jumlah berkas yang diverifikasi tidak sebanding dengan jumlah permohonan yang masuk. Misalnya pada jenis pelayanan PAKLAY 1 (*Three in One*) atau paket pelayanan akta kelahiran dengan jumlah

permohonan sebanyak 5.450 namun berkas yang diverifikasi hanya 4.575 saja.

Adanya jumlah permohonan yang tidak diverifikasi tersebut merupakan dampak dari kurangnya pemahaman masyarakat terkait dengan berkas persyaratan administrasi kependudukan. Bahkan beberapa masyarakat ditemukan belum ada yang mengetahui adanya inovasi PAKLAY Komplit. Hal ini disebabkan sosialisasi yang kurang luas mengenai perubahan pelaksanaan pelayanan adminduk secara *daring* melalui pemanfaatan PAKLAY Komplit (Anggraini, M, 2022).

### Gambar 1. Ulasan inovasi PAKLAY Komplit



(Sumber: Disdukcapil Kabupaten Karanganyar, 2023)

Gambar di atas menunjukkan adanya sejumlah permasalahan terkait dengan penggunaan inovasi PAKLAY Komplit. Kendala-kendala yang dihadapi mulai dari adanya penolakan berkas permohonan, terjadinya *website* yang eror, kurangnya informasi mengenai persyaratan, dan tidak bisa masuk pada akun PAKLAY Komplit. Ulasan-ulasan tersebut mengindikasikan bahwa masih adanya kerumitan yang dialami oleh masyarakat dalam menggunakan PAKLAY Komplit. Hal tersebut juga belum bisa menjadi penanda bahwa PAKLAY Komplit sudah berjalan dengan baik sebagai pelayanan *online*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk menganalisis proses difusi inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, (2) untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat proses difusi inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

### Kerangka Teori

Terkait konsep administrasi publik, Chandler dan Plano (Keban, 2014:3) mendefinisikan administrasi publik 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*).

Paradigma administrasi publik yang dianut adalah paradigma ke-5 yaitu Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik yang berfokus pada teknologi manajemen yaitu inovasi. Inovasi diupayakan pemerintah dalam rangka meningkatkan dan mengatasi permasalahan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi.

Sementara itu, menurut Mc.Kevvit & Lawton, manajemen publik didefinisikan sebagai penelitian yang bersifat interdisipliner terhadap sumber daya manusia maupun politik dalam sebuah organisasi yang didalamnya memuat tahap perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian fungsi manajemen (Taufiqurokhman, 2018).

Manajemen publik sangat terkait dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Menurut Mahmudi (2007), pelayanan publik dikatakan sebagai segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan

perundang-undangan (Budiman F & Astuti R.S, 2021).

Inovasi menjadi sebuah cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Mirnasari (2013), inovasi adalah suatu inisiatif proses maupun metode baru dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sehingga memberikan kemudahan, meningkatnya efektifitas dan efisiensi serta meningkatkan kualitas pelayanan publik (Azmi et al., 2022).

Penyelenggaraan pelayanan publik melalui inovasi sangat terkait dengan difusi. Menurut Everett M. Rogers (2003), difusi didefinisikan sebagai suatu proses penyampaian inovasi melalui saluran tertentu diantara anggota sistem sosial dari waktu ke waktu. Teori difusi inovasi menyebutkan bagaimana, mengapa, serta seberapa cepat pandangan baru ataupun teknologi dapat menyebar melewati berbagai macam budaya (Fadhilah A.R et al., 2023). Menurut Everett M. Rogers, proses difusi inovasi memiliki elemen penting yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial (Wibowo, 2019).

### **Fokus Penelitian**

Proses difusi inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Karanganyar dianalisis menggunakan empat elemen penting keberhasilan difusi inovasi (Everett M. Rogers, 2003), yaitu: (1) inovasi, merupakan suatu gagasan, ide, maupun tindakan yang bertujuan untuk menciptakan sesuatu yang dianggap baru oleh individu. Dalam sebuah inovasi memiliki karakteristik yang membentuknya yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), dapat diuji coba (*triability*), dan dapat diamati (*observability*), (2) saluran komunikasi, yaitu alat yang digunakan untuk menyebarkan pesan-pesan inovasi. Dalam proses difusi inovasi, saluran komunikasi terdiri dari dua jenis yaitu saluran interpersonal dan saluran media massa, (3) jangka waktu, merupakan proses keputusan inovasi dari mulai seseorang menerima inovasi hingga memutuskan untuk menerima maupun menolak inovasi. Jangka waktu dilihat berdasarkan beberapa hal yaitu pengambilan keputusan (menerima atau menolak), keinovatifan seseorang, dan kecepatan dalam menerima inovasi, dan (4) sistem sosial, merupakan kumpulan beberapa orang maupun unit yang memiliki perbedaan secara fungsional dan terikat dalam bentuk kerja sama guna memecahkan masalah sehingga tercapainya tujuan yang

telah direncanakan. Proses difusi inovasi terjadi diantara anggota sistem sosial, dimana struktur sistem sosial sangat mempengaruhi proses difusi inovasi.

Terkait faktor pendukung proses difusi inovasi dianalisis menggunakan teori Ahmad H Tolba dan Maha Mourad (Mardiyanti, 2017) yaitu; (1) budaya organisasi, yaitu sistem kelembagaan dalam suatu organisasi dan perilaku individu dalam menerima atau mendukung inovasi, (2) faktor individu, yang memiliki karakteristik bagaimana keterkaitan individu sebagai pengguna utama sebuah inovasi dan bagaimana individu dapat menerima atau mengadopsi inovasi, dan (3) *knowledge of innovation and reinvention*, yaitu kesadaran sebuah organisasi dalam keberlanjutan inovasi yang dijalankan.

Sementara itu, faktor penghambat proses difusi inovasi menurut Everett M. Rogers (Ni'mawati, 2020) yaitu; (1) hambatan psikologis, disebabkan oleh kondisi psikologis individu yang mengalami penolakan terhadap sebuah inovasi. Hambatan ini disebabkan karena kurangnya rasa kepercayaan, kenyamanan, keamanan, dan rasa enggan dalam mencoba hal-hal yang bersifat baru dan (2) hambatan praktis, yang bersifat fisik disebabkan karena

terbatasnya waktu, keahlian sumber daya manusia dan sistem yang dimiliki. Selain itu keterbatasan ekonomi, teknis dan material juga menjadi faktor penghambat secara praktis.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Situs penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Subjek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* untuk mendapatkan informan kunci yaitu Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan, Kepala Bidang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, dan Administrator Database Kependudukan. Jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif, menggunakan sumber data primer berupa hasil wawancara dengan informan dan observasi di lapangan serta data sekunder berupa penelitian terdahulu maupun dokumen resmi yang berkaitan dengan inovasi PAKLAY Komplit.

Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara kepada Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan, Kepala Bidang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Administrator Database Kependudukan serta masyarakat pengguna inovasi PAKLAY Komplit, observasi, dan

dokumentasi. Analisis data menggunakan 4 tahap yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sementara uji kualitas data penelitian ini menggunakan teknik triangulasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Proses Difusi Inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar**

Proses difusi inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dilakukan berdasarkan pada empat elemen penting difusi inovasi, yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial. (Everett M. Rogers dalam (Wibowo, 2019; Ulumy, 2020). Empat elemen tersebut memiliki karakteristik masing-masing dalam proses difusi inovasi yang diselenggarakan oleh sebuah organisasi.

#### **1. Inovasi**

Menurut Rogers (2003), inovasi didefinisikan sebagai ide, tindakan, ataupun objek yang dianggap baru oleh anggota sistem sosial (Anggitlistio et al., 2023). Dalam menciptakan sebuah inovasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu memperhatikan kualitas dari pelayanan yang diberikan. Sejalan

dengan penelitian (Yayat, 2017) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama yakni penilaian dari masyarakat tentang bagaimana kualitas kinerja dari pemerintah melalui inovasi yang dijalankan. Berdasarkan hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar menciptakan inovasi PAKLAY Komplit (Paket Layanan Komplit) yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan kependudukan di Kabupaten Karanganyar dan sebagai strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagai sebuah inovasi, PAKLAY Komplit harus memenuhi kriteria tertentu sehingga dapat masuk dalam kategori sebagai sebuah inovasi. Menurut Rogers (Wibowo, 2019), inovasi memiliki atribut sebagai karakteristik yang membentuknya yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), dapat diuji coba (*triability*), dan dapat diamati (*observability*).

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

Keuntungan relatif ialah seberapa jauh inovasi dapat memberikan keuntungan kepada penggunanya yang dapat dilihat berdasarkan nilai lebih maupun kepuasan

(Maysara, 2021). Berdasarkan segi nilai, inovasi PAKLAY Komplit telah terintegrasi dengan seluruh jenis pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu melalui PAKLAY Komplit, masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya. Kemudian dari segi kepuasan, inovasi PAKLAY Komplit dinilai memberikan kepuasan kepada penggunanya. Inovasi PAKLAY Komplit dapat digunakan dengan mudah dan praktis secara *online* dan mempermudah dalam mendapatkan pelayanan dokumen kependudukan.

#### 2) Kesesuaian (*Compatibility*)

Inovasi yang diciptakan memiliki kesesuaian atau kompatibel dengan sistem yang berjalan sebelumnya (Maysara, 2021). Kesesuaian dari inovasi dapat ditinjau berdasarkan dari kebutuhan dan nilai yang dimiliki. Inovasi PAKLAY Komplit telah disesuaikan dengan kebutuhan dan permasalahan yang ada. Inovasi PAKLAY Komplit juga sebagai bentuk pengembangan dari sistem sebelumnya yaitu LOKET.99. Kemudian dari segi nilai, PAKLAY Komplit dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 23 Tahun 2020 tentang Paket Layanan Komplit (Paklay Online Adminduk) dan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

### 3) Kerumitan (*Complexity*)

Inovasi yang dibentuk memiliki tingkat kerumitan dibandingkan inovasi sebelumnya. Kerumitan ini menjadi konsekuensi penggunaannya karena terjadinya pembaharuan dari sistem sebelumnya. Tingkat kerumitan tersebut dilihat berdasarkan kemudahan dari pengguna inovasi. Inovasi PAKLAY Komplit dianggap mudah pengoperasiannya oleh pegawai Disdukcapil Karanganyar. Mekanisme dari inovasi PAKLAY Komplit disesuaikan dengan SOP yang dimiliki. Walaupun Disdukcapil Karanganyar telah menyediakan SOP namun tidak menjadi jaminan bahwa PAKLAY Komplit dapat mudah digunakan.

Selain itu adanya BIMTEK juga sebagai upaya untuk memberikan pemahaman terkait dengan mekanisme PAKLAY Komplit sesuai dengan SOP yang berlaku.

**Gambar 2. BIMTEK PAKLAY Komplit**



(Sumber: Disdukcapil Karanganyar, 2023)

### 4) Dapat Dicoba (*Triability*)

Kemungkinan dicoba merupakan kemampuan dari inovasi dapat dicoba oleh penggunanya. Inovasi PAKLAY Komplit telah melewati uji coba yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Pelaksanaan uji coba tersebut dihadiri oleh kepala bidang terkait dan seluruh pegawai Disdukcapil Karanganyar. Selain itu, pelaksanaan uji coba PAKLAY Komplit juga dihadiri oleh Bupati Karanganyar pada tanggal 28 Desember 2020 silam.

**Gambar 3. Launching Inovasi PAKLAY Komplit**



(Sumber: Disdukcapil Karanganyar, 2020)

### 5) Kemudahan diamati (*Observability*)

Inovasi yang diciptakan memiliki kemudahan untuk diamati sehingga akan cepat diterima oleh penggunanya. Inovasi PAKLAY Komplit merupakan inovasi unggulan yang dimiliki Disdukcapil Karanganyar. Inovasi ini dinilai memberikan manfaat terhadap pegawai maupun

masyarakat dalam pelayanan dokumen kependudukan. Manfaat yang diterima mulai dari menghemat waktu, biaya, maupun tenaga. Selain itu pelayanan melalui PAKLAY Komplit dapat meminimalisir pelayanan tatap muka sehingga bisa *dimanage*.

## 2. Saluran Komunikasi

Menurut Rogers (2003), saluran komunikasi merupakan sarana yang digunakan oleh organisasi tertentu dalam menyampaikan pesan diantara anggota sistem sosial (Mardiyanti, 2017).

Pelaksanaan difusi inovasi PAKLAY Komplit oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar menggunakan dua saluran komunikasi yaitu saluran interpersonal dan saluran media massa. Adapun *target audience* pelaksanaan difusi inovasi PAKLAY Komplit yaitu Pegawai Disdukcapil Kabupaten Karanganyar, Dinas/Instansi Terkait (Diskominfo, Faskes, KUA, serta Pemerintah Tingkat Kecamatan dan Desa/Kelurahan) dan masyarakat.

Saluran komunikasi secara interpersonal digunakan dalam menyebarkan inovasi PAKLAY Komplit oleh Disdukcapil Karanganyar kepada pegawai maupun

dinas/instansi terkait berupa Rapat Koordinasi, BIMTEK, maupun Apel. Isi penyampaian dalam kegiatan ini antara lain petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan administrasi kependudukan, PerBup Karanganyar Nomor 23 Tahun 2020 tentang Paket Layanan Komplit (Paklay Online Adminduk) Kabupaten Karanganyar), SOP terkait dengan mekanisme PAKLAY Komplit, serta perjanjian kerja sama dengan instansi terkait dengan PAKLAY Komplit beserta mekanismenya yang dengan SOP.

Kemudian pelaksanaan difusi inovasi PAKLAY Komplit terhadap masyarakat dilakukan dengan dua metode yaitu secara interpersonal dan menggunakan saluran media massa. Saluran interpersonal dilaksanakan melalui sosialisasi secara tatap muka menggunakan mobil pelayanan keliling. Sementara media massa yang digunakan melalui sosial media berupa Instagram, Twitter, dan Youtube. Isi penyampaian dari kegiatan ini yaitu inovasi PAKLAY Komplit sebagai Layanan Baru secara Online dalam mengurus pelayanan adminduk dan mekanisme PAKLAY Komplit sesuai dengan SOP.

**Gambar 4. Proses Difusi Inovasi  
PAKLAY Komplit**



(Sumber: Disdukcapil Karanganyar, 2022)

Namun pelaksanaan difusi inovasi PAKLAY Komplit belum sepenuhnya berjalan secara maksimal yang disebabkan karena kurangnya partisipasi masyarakat dan pemahaman mengenai inovasi PAKLAY Komplit. Selain itu, perbedaan pendidikan, ekonomi, maupun status sosial menjadi penyebab perbedaan pemahaman terkait inovasi PAKLAY Komplit.

### 3. Jangka Waktu

Menurut Rogers (2003), jangka waktu merupakan suatu proses ketika seseorang mengetahui sebuah inovasi hingga memutuskan untuk menerima atau menolak inovasi. Elemen jangka waktu menjadi hal yang sangat penting dalam difusi inovasi karena merupakan aspek utama dalam proses komunikasi (Anggitlistio et al., 2023). Tahapan proses keputusan inovasi terdiri dari pengetahuan, persuasi, keputusan, pelaksanaan, dan konfirmasi.

Inovasi PAKLAY Komplit dibentuk dan dikembangkan dari tahun 2018 hingga tahun 2020. Dalam proses pembuatan inovasi tersebut, Disdukcapil Karanganyar mengadakan koordinasi secara internal maupun eksternal melalui team inisiasi terkait dengan SOP PAKLAY Komplit. Disdukcapil Karanganyar membutuhkan waktu 3-5 bulan dalam menciptakan inovasi PAKLAY Komplit.

Penerimaan inovasi PAKLAY Komplit memiliki perbedaan waktu pada setiap individu. Pegawai maupun dinas/instansi terkait memerlukan waktu 1 bulan untuk menyesuaikan dan menerima inovasi PAKLAY Komplit. Sementara masyarakat memiliki perbedaan waktu dalam menerima maupun menggunakan inovasi PAKLAY Komplit. Hal ini dipengaruhi oleh perbedaan pendidikan, usia maupun tekanan sosial.

Strategi yang dilaksanakan Disdukcapil Karanganyar dalam proses difusi inovasi PAKLAY Komplit yaitu menjalin kerja sama dengan berbagai *stakeholder* seperti KUA, Faskes, Pengadilan Negeri Karanganyar, dan instansi terkait lainnya. Kolaborasi yang dilakukan tersebut sebagai upaya untuk menyebarkan inovasi PAKLAY Komplit kepada khalayak umum.

### 4. Sistem Sosial

Menurut Rogers, sistem sosial merupakan gabungan dari unit-unit yang terbentuk dalam ikatan di lingkup sosial (Sutisna, 2022). Rogers (2003) mengatakan bahwa, terdapat golongan adopter dalam difusi inovasi yaitu *innovator*, *early adopter*, *early majority*, *late majority*, dan *laggards*.

Adopter dalam proses difusi inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dapat diidentifikasi sebagai berikut:

#### 1) *Innovator* (Petualang)

*Innovator* adalah kumpulan individu yang pada dasarnya menyukai hal-hal baru dan paling cepat untuk menerima inovasi. *Innovator* dalam pelaksanaan proses difusi inovasi PAKLAY Komplit yaitu team khusus yang dibentuk berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar Nomor 470/36 Tahun 2022 tentang Pembentukan Tim Inisiasi Penyusunan Inovasi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Fungsi dari team inisiasi ini yaitu menyusun dan merancang terbentuknya inovasi PAKLAY Komplit.

#### 2) *Early Adopter* (Pelopor)

*Early adopter* dimaknai sebagai pengadopsi awal sebuah inovasi yang memiliki pengaruh besar terhadap lingkungannya dan lebih maju dibandingkan orang-orang disekitarnya. *Early adopter* dalam pelaksanaan proses difusi inovasi PAKLAY Komplit adalah Kepala Dinas, Kepala Bidang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan serta Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan.

#### 3) *Early Majority* (Pengikut Dini)

*Early majority* adalah kumpulan individu yang menerima inovasi selangkah lebih maju dari pengguna umum. Tipe *early majority* dalam proses difusi inovasi PAKLAY Komplit adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Pegawai melakukan interaksi dan memberikan pelayanan secara langsung terhadap masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan secara hati-hati untuk meminimalisir terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### 4) *Late Majority* (Pengikut Akhir)

*Late majority* merupakan pengikut akhir dalam menerima atau menolak inovasi. Golongan ini memiliki karakteristik yang memiliki pertimbangan terhadap kebenaran

dan manfaat sebuah inovasi yang akan diadopsi. Golongan ini yaitu masyarakat pengguna inovasi PAKLAY Komplit. Masyarakat menerima inovasi PAKLAY Komplit sebagai alternatif dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan secara praktis dan mudah secara *online*.

### **Faktor Pendukung Difusi Inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar**

#### 1) Faktor Budaya Organisasi

Menurut Edghar H. Schein (Muluk, 2008), budaya menjadi elemen penting kaitannya dengan upaya yang dilakukan organisasi dalam mengatasi permasalahan yang muncul. Faktor ini ditinjau berdasarkan tata kelola birokrasi, kolaborasi, perilaku pegawai dalam menerima maupun menyebarkan inovasi PAKLAY Komplit.

Tata kelola birokrasi Disdukcapil Karanganyar telah disesuaikan dengan struktur kelembagaan yang ada. Kemudian, pegawai memiliki pola perilaku yang positif yaitu berkomitmen untuk mendukung inovasi PAKLAY Komplit. Selain itu, Disdukcapil Karanganyar juga menjalin kolaborasi dengan instansi terkait seperti

Diskominfo, Pengadilan Negeri, Faskes, Desa/Kelurahan sebagai upaya proses difusi inovasi PAKLAY Komplit.

#### 2) Faktor Individu

Faktor ini ditinjau berdasarkan kepemimpinan yang dimiliki oleh organisasi tertentu. Selain memiliki sifat kepemimpinan, seorang pemimpin harus melakukan perubahan, memiliki arahan strategis, dan memberikan motivasi serta teladan dalam mendukung inovasi yang dijalankan (Muluk, 2008). Keberhasilan proses difusi inovasi PAKLAY Komplit didukung dengan kepemimpinan yang dimiliki. Pemimpin selalu memberikan arahan dan menjalin kerja sama diantara seluruh pegawai Disdukcapil Karanganyar. Selain itu motivasi dan komitmen dari pemimpin terhadap keberlanjutan inovasi menjadi pendukung inovasi PAKLAY Komplit.

#### 3) *Knowledge of Innovation and Reinvention*

Menurut Rogers (Cahyani et al., 2022), *knowledge of innovation and reinvention* merupakan faktor yang digunakan untuk melihat sejauh mana organisasi dapat memahami suatu inovasi serta keistimewaan yang dimiliki. Faktor ini juga dipengaruhi

oleh hak-hak istimewa yang dimiliki pegawai yaitu sikap tanggung jawab dan komitmen terhadap keberlanjutan inovasi yang dijalankan.

Sikap tanggung jawab dan komitmen dalam keberlanjutan inovasi PAKLAY Komplit menjadi pendukung dalam proses difusi inovasi PAKLAY Komplit. Tanggung jawab ini dibuktikan terus bersosialisasi kepada masyarakat yang dibantu oleh beberapa *stakeholder* seperti faskes dan admin setiap desa/kelurahan. Komitmen yang dimiliki adalah dengan melakukan perubahan dan terus mengembangkan inovasi PAKLAY Komplit.

Ketiga faktor di atas menjadi satu kesatuan yang penting sebagai pendorong pelaksanaan difusi inovasi PAKLAY Komplit di Disdukcapil Karanganyar. Dalam penelitian ini, faktor-faktor tersebut telah berjalan secara baik sehingga menjadi penunjang keberhasilan difusi inovasi PAKLAY Komplit.

### **Faktor Penghambat Difusi Inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar**

#### 1) Hambatan Psikologis

Menurut Ni'Mawati dan Qiqi Yulianti Zaqiah (2020), hambatan psikologis terjadi karena kondisi psikologis individu menolak akan adanya inovasi. Seseorang mengalami adanya ketidakpercayaan terhadap sebuah inovasi karena kurangnya rasa kepercayaan, keamanan, dan kenyamanan dari sebuah inovasi.

Masyarakat masih memiliki rasa kurang nyaman terhadap inovasi PAKLAY Komplit karena adanya anggapan bahwa mekanisme pelayanan secara *online* sangat sulit. Selain itu, masyarakat sulit untuk terbuka dan menerima inovasi yang dijalankan oleh Disdukcapil Karanganyar. Hambatan ini terjadi pada masyarakat yang memiliki keterbatasan terhadap kemajuan teknologi atau belum melek terhadap IT.

#### 2) Hambatan Praktis

Menurut Ni'Mawati dan Qiqi Yulianti Zaqiah (2020), hambatan praktis adalah faktor penolakan terhadap sebuah inovasi yang bersifat fisik. Hambatan ini disebabkan karena keterbatasan sumber daya ekonomi dan keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki.

Pelaksanaan difusi inovasi PAKLAY Komplit memiliki hambatan secara praktis. Keterbatasan waktu dari pegawai dalam

mensosialisasikan PAKLAY Komplit menjadi hambatan tersendiri. Hal ini juga disebabkan karena ketersediaan dari sumber daya manusia yang terbatas sehingga tidak memiliki waktu secara spesifik. Kemudian, keterbatasan keahlian sumber daya manusia dalam bidang IT juga menjadi kendala pengembangan inovasi PAKLAY Komplit. Selain itu, anggaran yang kurang memadai juga menjadi kendala dalam pelaksanaan difusi inovasi PAKLAY Komplit.

## KESIMPULAN

Proses difusi inovasi PAKLAY Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar belum terlaksana dengan baik. Proses difusi inovasi PAKLAY Komplit dianalisis menggunakan empat elemen penting dari difusi inovasi yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial.

PAKLAY Komplit sebagai inovasi telah memenuhi atribut inovasi yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), dapat diuji coba (*triability*), dan kemudahan diamati (*observability*). Inovasi PAKLAY Komplit merupakan bentuk pengembangan dari sistem sebelumnya yaitu Loket.99 yang belum

terintegrasi dengan seluruh pelayanan dokumen kependudukan.

Saluran komunikasi yang digunakan terdiri dari dua yaitu saluran interpersonal dan saluran media massa. Target *audience* terdiri dari tiga yaitu pegawai, dinas/instansi terkait, serta masyarakat. Pelaksanaan difusi inovasi terhadap pegawai dan dinas terkait menggunakan saluran interpersonal berupa rapat koordinasi, apel, dan BIMTEK. Sementara difusi inovasi terhadap masyarakat menggunakan saluran interpersonal dan media massa. Saluran interpersonal melalui sosialisasi secara tatap muka menggunakan mobil pelayanan keliling dan saluran media massa menggunakan Instagram, YouTube, dan Twitter. Namun belum berjalan secara maksimal karena kurangnya partisipasi dari masyarakat dan kurangnya informasi terkait dengan mekanisme PAKLAY Komplit.

Berdasarkan jangka waktu, antara pegawai, dinas/instansi terkait, serta masyarakat memiliki perbedaan waktu dalam menerima dan beradaptasi dengan PAKLAY Komplit. Pegawai maupun dinas terkait memerlukan waktu kurang lebih satu bulan sementara masyarakat memiliki perbedaan waktu untuk menerima dan menggunakan inovasi PAKLAY Komplit.

Hal ini disebabkan oleh faktor pendidikan, usia, maupun tekanan sosial.

Sistem sosial terdiri dari empat golongan yaitu *innovator* (petualang) merupakan team khusus yang menginisiasi terbentuknya PAKLAY Komplit, *early adopter* (pelopor) yaitu Kepala Dinas, Kepala Bidang SIAK, dan Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan. *Early majority* (pengikut dini) yaitu pegawai Disdukcapil Karanganyar, serta *late majority* (pengikut akhir) yaitu masyarakat pengguna inovasi PAKLAY Komplit.

Faktor pendukung proses difusi inovasi PAKLAY Komplit terdiri dari tiga yaitu budaya organisasi, individu, dan *knowledge of innovation and reinvention*. Sementara faktor penghambat terdiri dari dua yaitu hambatan psikologis yang disebabkan kurangnya rasa aman dan kenyamanan terhadap inovasi serta sulit untuk mencoba hal-hal baru dan hambatan praktis yang disebabkan oleh keterbatasan waktu dan keahlian sumber daya manusia dan anggaran yang kurang memadai dalam proses difusi inovasi PAKLAY Komplit di Disdukcapil Karanganyar.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, saran yang dapat diberikan peneliti antara lain:

1. Hendaknya melakukan koordinasi lebih lanjut dengan dinas/instansi terkait untuk dapat menyebarkan PAKLAY Komplit terhadap masyarakat. Hal ini bisa dilakukan dengan menambah spanduk, banner maupun baliho disetiap sudut kecamatan dan desa/kelurahan.
2. Penyebaran PAKLAY Komplit dilaksanakan secara berkala terkait dengan mekanisme PAKLAY Komplit sesuai dengan SOP.
3. Pentingnya meng-*upgrade* inovasi PAKLAY Komplit sesuai dengan permasalahan yang terjadi di masyarakat.
4. Memberikan *rewards* kepada pegawai untuk meningkatkan motivasi dalam berinovasi dan memberikan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggitlistio, D. B., Warsono, H., Santoso, R. S. (2023). Difusi Inovasi Si D'Nok dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*.
- Anggraini, M. (2022). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan*

- Melalui Pemanfaatan Paket Layanan (Paklay) Komplit Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.* 1–9.
- Arofah, S., & Lituhayu, D. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Aji Arum (Akta Jadi Antar Rumah) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang di Kecamatan Kaliwungu. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(1), 283-295.
- Azmi, A. S., Santoso, R. S., & Hanani, R. (2022). Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik Jakwir Cetem Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. *Journal of Public Policy and Management*, 11, 1–20.
- Budiman, F., & Astuti R. S. (2021). Inovasi “NEW SAKPOLE” Sebagai Strategi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Untuk Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Jawa Tengah. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 5(2).
- Cahyani, V. R. N., Astuti, R. S., & Santoso, R. S. (2022). Difusi Inovasi Pelayanan Publik di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11. Doi:10.14710/jppmr.v11i3.34274.
- Fadhilah, A. R., & Hanani, R. (2023). Difusi Inovasi Pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) Kabupaten Sragen. *Journal of Public Policy and Management Review*.
- Keban, Yermias.T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mardiyanti, R. I. (2017). Difusi Inovasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan “SAMSAT PN THE SPOT”) di Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang). 1–12. <http://repository.unair.ac.id/69948/>
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(September), 215–226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Muluk, Khairul. 2008. *Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia.
- Ni'mawati & Qiqi Y. Z. (2020). Proses Inovasi Kurikulum: Difusi dan Diseminasi Inovasi, Proses Keputusan Inovasi. *Jurnal Ilmu-Ilmu Al-Quran Hadist Syari'ah dan Tarbiyah*, 5(2).
- Nugroho, Sulistiyo Ardi., K. dan P. H. (2016). Reformasi administrasi pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik*, 2(1), 13–27.
- Patrisia, N. E., Kismartini, & Apriana, L. (2021). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Slawe di Kota Bengkulu. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 10(2), 137–146. <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/view/963>
- Rogers, E.M. 2003. *Diffusion of Innovations*. The Free Press.
- Syasdawita, Z. (2022). *Diffusion of Innovation Application Complaint Online Community Apekesah in Batam City in 2020 (Study in the Department of Communication and Informatics Batam)*. *Journal of Governance Innovation*, 4(1), 84–100. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v4i1.686>
- Sutisna, N., & Ramadhan, A. (2022). Difusi

Inovasi Aplikasi Siputeri dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Pemerintah Kabupaten Pandeglang. 8(November), 62–77.

Taufiqurokhman & Evi Satispi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.

Ulumy, D. (2019). Difusi Inovasi Organisasi Birokrasi Studi Kasus : Sistem Penilaian Kinerja Pegawai Berbasis Aplikasi Sivika (Sistem Informasi Visum Kinerja) *Diffusion of Bureaucratic Organizational Innovations Case Study : Sivika Application-Based Employee Performance*. Civil Service, 13(1), 15–24.

Wibowo, I. T. (2019). Indonesian treasury review proses difusi inovasi program sistem aplikasi keuangan. *Indonesian Treasury Review*, 4(4), 323–337.

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.  
<http://eprints.uny.ac.id/17523/1/>.