
EFEKTIVITAS INOVASI PAKET LAYANAN KOMPLIT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR

Oleh

Muhammad Hanun¹⁾ & Itok Dwi Kurniawan²⁾**¹Program Studi Demografi dan Pencatatan Sipil Universitas Sebelas Maret, Surakarta****Email: sayhaihanun@gmail.com****Abstrak**

Di era globalisasi seperti ini masyarakat membutuhkan pelayanan yang terbuka, efektif dan efisien. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar mengeluarkan sebuah inovasi yaitu inovasi Paket Layanan Komplit. Inovasi ini memiliki tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, dengan pelayanan yang terbuka, efektif, dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Inovasi Paket Layanan Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Sedangkan manfaat penelitian ini ialah untuk memberikan masukan yang membangun kepada instansi dan masyarakat luas. Penelitian ini mengkaji mengenai bagaimana efektivitas inovasi Paket Layanan Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar serta faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan inovasi Paket Layanan Komplit ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Paket Layanan Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sudah efektif. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian mixed methods. Dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, survei kepuasan masyarakat, dan dokumentasi. Narasumber utama dalam penelitian kualitatif adalah Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Dan untuk data kuantitatif menggunakan survei kepuasan masyarakat. Untuk teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dan mencari rerata dalam penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan efektivitas inovasi Paket Layanan Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sudah efektif berdasarkan kesimpulan hasil wawancara dan didukung oleh data kuantitatif menurut responden sudah efektif. Dibuktikan dengan 5 variabel yaitu : persyaratan 77,33%, prosedur 77,33%, waktu pelayanan 76%, produk layanan 76% dan kemudahan penggunaan layanan 73%. Faktor yang menghambat inovasi Paket Layanan Komplit yaitu terkait dengan masalah jaringan, kurangnya sumber daya manusia yang menguasai inovasi tersebut, kurangnya sarana dan prasarana yang memadai.

Kata Kunci : Efektivitas, Inovasi, Paket Layanan Komplit, Layanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkepuluan dengan cakupan wilayahnya yang cukup luas, hal tersebut menjadi salah satu pemicu permasalahan yang kerap dihadapi di Indonesia yaitu persebaran penduduk yang tidak merata.

Oleh sebab itu, pemerintahan Indonesia baik dari pusat hingga yang paling bawah harus

bekerja secara ekstra berkaitan dengan pengumpulan dokumen serta menjamin adanya ketersediaan data kependudukan secara lengkap dan akurat sesuai dengan yang dibutuhkan guna memenuhi informasi kependudukan untuk dijadikan dasar dalam pengambilan suatu kebijakan. Dalam pengambilan suatu kebijakan, pemerintah pusat

memberikan penyerahan kekuasaan terhadap pemerintahan daerah.

Hal tersebut memungkinkan terselenggarakannya pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas serta memberikan kesempatan bagi pemerintah daerah dalam memberikan peningkatan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan tugas dan wewenang dari pemerintah daerah melalui “Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil”. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berwenang melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Landasan hukum bagi penyelenggara administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang kemudian diperbaharui menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan yang memuat tentang pengaturan dan pembentukan suatu sistem di bidang administrasi kependudukan. Di era globalisasi seperti ini kemajuan akan teknologi dan informasi sangatlah pesat sehingga banyak penerapan cara-cara yang lebih efektif dan efisien untuk produksi, distribusi, dan konsumsi barang dan jasa dalam sektor pemerintahan salah satunya dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Berkembangnya teknologi dan informasi ini telah mengubah pola pikir masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat cenderung membutuhkan pelayanan yang terbuka, efektif, dan efisien. Hal tersebut menjadi tuntutan untuk mengoptimalkan pelayanan bukan hanya bagi pemerintah pusat melainkan pemerintah daerah juga harus ikut berperan aktif dalam menerapkan pengolahan data kependudukan yang terkomputerisasi sehingga dapat memberikan informasi dengan lengkap dan akurat.

Dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat serta menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi yang begitu pesat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar memberikan pelayanan administrasi kependudukan berbasis internet berupa pelayanan yang bernama Paket Layanan Komplit atau selanjutnya yang dapat disebut dengan Paklay.

Pelayanan tersebut dibuat agar masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan dengan lebih cepat dan efisien, melalui pelayanan tersebut masyarakat tidak harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mengingat banyaknya kecamatan di Kabupaten Karanganyar yang berlokasi jauh dari kantor pusat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Pelayanan administrasi kependudukan berbasis internet dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Karanganyar melalui *smarthphone*. Mulai dari membuat Kartu Tanda Penduduk Baru, Akta Kelahiran, Akta Kematian, mengurus Pindah Datang, Kartu Identitas Anak, dan Kartu Keluarga semua dapat diakses dengan cepat dan mudah.

Pelayanan administrasi kependudukan berbasis internet merupakan salah satu bagian dari sistem pengelolaan administrasi kependudukan yang digunakan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan tentang pengelolaan administrasi kependudukan dalam rangka optimalisasi capaian hasil kerja untuk percepatan pelayanan kependudukan masyarakat di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta mendapatkan data kependudukan yang akurat, *valid* dan terkini.

Pelayanan administrasi kependudukan berbasis internet diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Tujuan dari

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar membuat inovasi Paket Layanan Komplit ini yaitu untuk memberikan kemudahan kepengurusan administrasi kependudukan, meningkatkan tertib administrasi di kalangan masyarakat Kabupaten Karanganyar mengingat masih banyak ditemukan masyarakat yang tidak mengurus administrasi kependudukan hal ini dikarenakan kecenderungan masyarakat Karanganyar mengurus administrasi kependudukan ketika sedang membutuhkan, serta untuk mencapai tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sebagai dinas yang *go digital*, hal ini dengan memberikan pelayanan berbasis internet agar pelayanan yang diberikan lebih cepat dan memudahkan masyarakat dalam mencatatkan peristiwa penting dan mengurus dokumen kependudukan.

Dengan demikian penulis tertarik untuk meneliti tentang efektivitas inovasi Paket Layanan Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat, serta faktor apa saja yang menghambat pelayanan inovasi tersebut. Melalui judul “Efektivitas Inovasi Paket Layanan Komplit Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar”.

LANDASAN TEORI

Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif (Ravianto, 2014: 11). Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “Efek” dan digunakan untuk istilah yang saling berhubungan atau sebab akibat. Efektivitas dapat dilihat sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain tercapainya tujuan karena adanya proses kegiatan. Menurut Harbani (2013) pengertian efektivitas dalam organisasi

memiliki arti berbeda bagi setiap orangnya, tergantung dengan kerangka acuan yang dipakai. Efektivitas juga bisa diartikan sebagai keberhasilan suatu tujuan atau tepat guna dari sebuah program. Menurut Ratmino dan Atik (2007) menjelaskan bahwa efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi.

Menurut James L. Gibson dkk. (Harbani, 2013: 4) menjelaskan bahwa efektivitas merupakan sebuah pencapaian tujuan dari upaya bersama. Derajat pencapaian tujuan menunjukkan derajat efektivitas. Menurut Tjokroamidjoyo (1987) menjelaskan bahwa efektivitas sebagai suatu hal yang digunakan agar pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil seperti yang telah direncanakan, mencapai sasaran dan tujuan yang ingin dicapai dan lebih berdaya hasilnya. Menurut Gibson, Donnely dan Ivancevich (1997) menjelaskan bahwa efektivitas terdiri dari dua pendekatan yaitu, pendekatan sistem dan pendekatan tujuan dimana pendekatan tujuan dijelaskan bahwa efektivitas dalam menentukan dan mengevaluasinya atas dasar gagasan bahwa setiap organisasi dibentuk sebagai alat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan dalam pendekatan sistem organisasi dipandang sebagai kumpulan dari beberapa unsur yang saling berkaitan satu sama lain. Yang dimaksud dari unsur dalam organisasi tersebut antara lain arus masukan dimana organisasi mengambil sebuah sumber dari sistem yang luas seperti lingkungan, dan arus keluaran sumber masukan dalam organisasi tadi diproses dan dikembalikan dalam bentuk yang sudah diubah. Penilaian terhadap tingkat kesesuaian program merupakan salah satu cara untuk mengukur efektivitas sebuah program tersebut.

Menurut Budiani (2007) dalam mengukur tingkat efektivitas program dapat dilakukan dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

a. Ketepatan sasaran program, yaitu sejauh

- mana program yang dibuat tepat dengan sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya.
- b. Sosialisasi program, yaitu kemampuan dalam penyelenggaraan sebuah program sehingga informasi mengenai program yang akan dilaksanakan dapat tersampaikan kepada masyarakat yang menjadi sasaran program dan sasaran peserta program pada khususnya.
 - c. Tujuan program, yaitu sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya tercapai, dimana ada kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program
 - d. Pemantauan program, yaitu kegiatan yang dilakukan pembuat program setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada pengguna program tersebut.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed method*. *Mixed methods research design* (rancangan penelitian metode campuran) merupakan suatu prosedur dalam mengumpulkan, menganalisis, dan mencampur metode kuantitatif dan kualitatif dalam suatu penelitian atau serangkaian penelitian untuk memahami permasalahan dalam penelitian, (Creswell & Plano Clark, 2015: 1088). Selanjutnya Sugiyono (2014: 404) menyatakan bahwa metode penelitian kombinasi (*mixed methods*) merupakan suatu metode penelitian yang menggabungkan atau mengkombinasikan antara metode kuantitatif dengan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu penelitian, sehingga data yang diperoleh lebih komprehensif, *valid*, reliabel, dan objektif. Menurut Creswell (2012) terdapat enam desain penelitian *mixed method* yang digunakan yaitu *the convergent parallel designs*, *the explanatory sequential design*, *the exploratory sequential design*, *the embedded design*, *the transformative design*, dan *the multiphase design*.

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah *the exploratory sequential design*. *The exploratory sequential design* merupakan pengumpulan data yang diawali dengan pengumpulan data kualitatif kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data kuantitatif. Dalam Desain *the exploratory sequential*, pada tahap pertama peneliti mengumpulkan serta menganalisis data berupa kualitatif, kemudian pada tahap kedua mengumpulkan data kuantitatif yang didasarkan pada hasil dari tahap pertama. Bobot utama pada strategi ini yaitu pada data kualitatif. Berikut merupakan desain *the exploratory sequential*. Dalam penelitian ini metode kualitatif digunakan untuk menjawab rumusan masalah tentang bagaimana efektivitas inovasi Paket Layanan Komplit, serta faktor-faktor yang menghambat pelayanan inovasi Paket Layanan Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Dan metode kuantitatif untuk mendukung penelitian dari metode kualitatif dan untuk mengetahui efektivitas inovasi tersebut dari segi persyaratan, prosedur, waktu layanan, produk layanan dan kemudahan penggunaan layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas inovasi Paket Layanan Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Efektivitas inovasi Paket Layanan Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dilaksanakan berdasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Efektivitas program dapat dikatakan sebagai suatu pandangan dimana program dapat dikatakan berhasil atau tidak dan mendapatkan respon yang positif dari masyarakat, dan pelaksana dari program tersebut serta program tersebut memberikan dampak yang lebih positif di masyarakat. Efektivitas program menjadi hal yang penting untuk diperhatikan oleh

masyarakat sebagai pengguna program pelayanan serta pemerintah sebagai pembuat dan pelaksana dari program tersebut, karena pembuatan program merupakan sebuah inovasi yang direncanakan dan dilaksanakan untuk kepentingan masyarakat dalam menggunkan pelayanan. Oleh karena itu, suatu program yang tidak efektif menjadikan program tersebut akan sia-sia dan tidak membawa perubahan yang lebih positif. Efektivitas program harus dilihat sejauh mana program sudah berjalan dan efektif untuk keberlanjutan program yang akan dilanjutkan dan dikembangkan atau harus diganti dengan program yang lebih baik yang akan memberikan dampak perubahan kearah yang lebih baik. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti tentang efektivitas inovasi Paket Layanan Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas dalam penelitian ini berdasarkan teori dari Budiani (2007) yaitu: Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, dan Pemantauan Program. Hasil penelitian tentang efektivitas inovasi Paket Layanan Komplit melalui wawancara, survei kepuasan masyarakat, dan pengkajian dokumen. Berdasarkan hasil uraian penjelasan-penjelasan berkaitan dengan indikator efektivitas program diatas yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Kemudian dapat disimpulkan bahwa pelayanan inovasi Paket Layanan Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dilihat dari indikator diatas dapat dikatakan sudah efektif. Dari indikator ketepatan sasaran program, inovasi Paket Layanan Komplit bisa dikatakan sudah efektif, dibuktikan dengan masyarakat karanganyar yang menjadi sasaran utama untuk menggunakan inovasi tersebut serta adanya admin desa yang ditunjuk untuk membantu masyarakat dalam menggunakan inovasi tersebut. Sedangkan pada indikator sosialisasi program, inovasi Paket Layanan Komplit bisa dikatakan belum efektif. Walaupun sudah dilakukan sosialisasi ke beberapa desa dan di

media sosial, akan tetapi sosialisasi tersebut masih kurang maksimal. Selain itu juga kurangnya sosialisasi mengakibatkan masyarakat tidak mengetahui adanya inovasi Paket Layanan Komplit dan tidak mengetahuinya maksud dan tujuan dibuatnya inovasi ini. Selanjutnya pada indikator tujuan program, inovasi Paket Layanan Komplit bisa dikatakan sudah efektif. Karena dengan menggunakan inovasi Paket Layanan Komplit, pelayanan jelas lebih efisien dan efektif. Masyarakat sangat terbantu karena tidak harus datang ke kantor, pelayanan cepat serta masyarakat tidak perlu mengambil dokumen yang sudah jadi karena dokumen sudah dikirimkan lewat pos langsung ke alamat pemohon. Dari segi pemantauan program, inovasi Paket Layanan Komplit bias dikatakan sudah efektif. sudah efektif dengan adanya evaluasi oleh Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelaksanaan inovasi Paket Layanan Komplit. Meskipun dalam melakukan perbaikan masih dilakukan secara berkala. Selain itu dengan adanya nomor *customer service* yang di sediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yang mana masyarakat dapat menuangkan keluhan dan kritik saranya, sehingga memudahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam melihat pelayanan yang seperti apa yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat dibagikan kepada 15 responden. Terdapat 5 variabel untuk mengetahui keefektivitasan inovasi Paket Layanan Komplit, antara lain: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, produk layanan, kemudahan penggunaan layanan.

a. Persyaratan

Dalam variabel persyaratan, terdapat 13 responden mengatakan efektif / puas, dan dua responden mengatakan cukup efektif / cukup puas. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa pemohon merasa puas / merasa sudah efektif terhadap persyaratan. Hal ini ditunjukkan dengan

presentase $58/75 \times 100\% = 77,33\%$ dengan kategori efektif / puas.

b. Prosedur

Dalam variabel prosedur, terdapat satu responden mengatakan sangat efektif / puas, 11 responden mengatakan efektif / puas, tiga responden mengatakan cukup efektif / cukup puas. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa pemohon merasa puas / merasa sudah efektif terhadap variabel prosedur. Hal ini ditunjukkan dengan presentase $58/75 \times 100\% = 77,33\%$ dengan kategori efektif / puas.

c. Waktu Pelayanan

Dalam variabel waktu pelayanan, terdapat dua responden mengatakan sangat efektif / sangat puas, 9 responden mengatakan efektif / puas, tiga responden mengatakan efektif / puas. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa pemohon merasa puas/ merasa sudah efektif terhadap variabel waktu pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan presentase $57/75 \times 100\% = 76\%$ dengan kategori efektif / puas.

d. Produk Layanan

Dalam variabel produk layanan, terdapat tiga responden mengatakan sangat efektif / sangat puas, 8 responden mengatakan efektif / puas, tiga responden mengatakan cukup efektif / cukup puas dan satu responden mengatakan tidak efektif / tidak puas. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa pemohon merasa puas / merasa sudah efektif terhadap produk layanan yang diberikan oleh petugas. Hal ini ditunjukkan dengan presentase $57/75 \times 100\% = 76\%$ dengan kategori efektif / puas.

e. Kemudahan Penggunaan Layanan

Dalam variabel kemudahan penggunaan layanan, terdapat 10 responden mengatakan sudah efektif / sudah puas, tiga responden mengatakan cukup efektif / cukup puas dan satu responden mengatakan tidak efektif / tidak puas.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa pemohon merasa puas/ merasa sudah efektif terhadap kemudahan penggunaan layanan yang diberikan oleh petugas. Hal ini ditunjukkan dengan presentase $55/75 \times 100\% = 73\%$ dengan kategori efektif / puas.

No	Efektivitas	Hasil	Temuan
1.	Ketepatan sasaran program	Sudah efektif	Pelayanan sudah tepat sasaran. Dibuktikan dengan masyarakat Karanganyar sebagai pengguna inovasi tersebut.
2.	Sosialisasi program	Belum efektif	Karena sosialisasi yang dilakukan masih belum maksimal. Belum tersosialisasikan secara menyeluruh ke setiap desa.
3.	Tujuan program	Sudah efektif	Pelayanan sudah sesuai dengan SOP dan sudah efisien dalam menghemat waktu, tenaga dan biaya.
4.	Pemantauan Program	Sudah efektif	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sudah melakukan evaluasi secara berkala didasarkan dengan keluhan masyarakat.

Matriks Efektivitas Inovasi Paket Layanan Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Faktor-faktor yang menghambat pelayanan inovasi Paket Layanan Komplit

Faktor-faktor yang menghambat pelayanan inovasi Paket Layanan Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar ialah terkait dengan masalah jaringan, jaringan yang tidak bagus membuat pengguna layanan menunggu sangat lama untuk mendapatkan sms atau kode konfirmasi saat mendaftar di Paket Layanan Komplit, serta buruknya jaringan membuat notifikasi berkas kepada pemohon menjadi *delay*. Yang kedua terkait dengan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang Paket Layanan Komplit ini. Kurangnya pengetahuan masyarakat membuat masyarakat lebih memilih datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus suatu dokumen kependudukan dan yang ketiga ialah terkait sarana prasarana yang kurang memadai, kurangnya sarana prasarana seperti alat untuk mencetak KTP, KIA, dan KK sangat mempengaruhi pelayanan, karena berkas pemohon melalui Paket Layanan Komplit ikut mengantre dengan pemohon yang datang langsung ke kantor.

PENUTUP Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas inovasi Paket Layanan Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi Paket Layanan Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar berada pada kategori efektif berdasarkan penelitian kualitatif dan kuantitatif.

Faktor-faktor yang menghambat pelayanan inovasi Paket Layanan Komplit antara lain masalah jaringan, kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai inovasi Paket Layanan Komplit dan kurangnya sarana prasarana.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disampaikan, maka penulis memberikan saran yang terkait dengan efektivitas inovasi Paket Layanan Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yaitu tentang sosialisasi. Sosialisasi program seharusnya dilakukan secara berkelanjutan dan menyeluruh. Efek pandemi korona yang mengakibatkan sosialisasi terhambat karena tidak bisa mengumpulkan masa yang banyak, sosialisasi dapat dilakukan dengan berbagai cara salah satunya adalah membuat video penyuluhan lengkap dengan *tutorial* cara menggunakan inovasi Paket Layanan Komplit tersebut. Video bisa diupload di youtube. Pihak Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil membagikan link youtube tersebut ke nomor Whatsapp admin desa/kelurahan, menyebar di media sosial seperti Facebook, Instagram, Twitter dan lain-lain. Dengan sosialisasi yang baik, program inovasi tersebut juga akan berjalan dengan baik.

Dalam sarana prasarana, pemerintah Kabupaten Karanganyar harus mengalokasikan dana untuk menunjang sarana prasarana inovasi Paket Layanan Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar demi pelayanan yang lebih baik lagi

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Budiani, Ni Wayan. Jurnal Ekonomi dan Sosial, Vol.2, No.1, 2007: *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti"* Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. Bali: Departemen Ilmu Ekonomi Universitas Udayana.
- [2] Creswell, J.W. 2012. *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. (4th Ed.). Boston, MA: Pearson.
- [3] Creswell, J.W. 2012. *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. (4th Ed.). Boston, MA: Pearson.
- [4] Creswell, John W & Clark, Vicki L. Plano. 2015. *Understanding Research: A Consumer's Guide* (2nd Edition). New York: Pearson
- [5] J. Ravianto. 2014. *Produktivitas dan Pengukuran*. Jakarta: Binaman Aksara.
- [6] Pasolong, H. 2013. *Teori administrasi publik*, Bandung: Alfabeta.
- [7] Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [8] Tjokroamidjojo, Bintoro, 1987, *PengantarAdministrasi Pembangunan*, Jakarta: LP3ES.
- [9] Winarsih, S. Atik & Ratminto. 2007. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN