

ABSTRAK

Dikma Utama, NIM. 1201811016. Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dengan website Paklay. Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Surakarta, 2022.

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Karanganyar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dengan menggunakan website Paklay. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu dengan mendiskripsikan hasil penelitian dan menganalisa sehingga diperoleh hasil kemudian menyimpulkannya. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai dinas dan masyarakat yang peneliti ambil berdasarkan teknik purposive sampling dan menjadikannya key informan, terdiri dari 2(dua) orang pegawai dinas dan 15 (lima belas) orang masyarakat pengguna website Paklay. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk melihat hasil penelitian dan pembahasan. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan dengan website Paklay dapat dikatakan sesuai dengan kriteria inovasi yang ditetapkan oleh PERMENPAN-RB terdiri dari 5 (lima) kriteria inovasi yaitu: Memiliki Kebaruan, Efektif, Bermanfaat, Tranfer/replikasi, dan Berkelanjutan. Sehingga diperoleh hasil bahwa penerapan inovasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dengan website Paklay yaitu memiliki kebaruan inovasi yang dilakukan sudah baik, inovasi yang dilakukan bermanfaat baik bagi masyarakat maupun organisasi dan inovasi yang dilakukan berkelanjutan terus menerus.

Kata kunci : *Pelayanan Online, Inovasi Pelayanan Publik, website Paklay, DISDUKCAPIL.*