

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PEMANFAATAN PAKET LAYANAN (PAKLAY) KOMPLIT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR

MARITA ANGGRAINI

NPP 29.0812

*Asdaf Kabupaten Karanganyar, Provinsi Jawa Tengah
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: 29.0812@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT (in english)

Problem Statement/Background (GAP): The Complete Paket Layanan (Paklay) is an innovation of population document service using a website that aims to speed up and simplify the service of publishing population documents. **Purpose:** The purpose of this research is to understand and find out how the quality of the Complete Paklay in the service of population documents, the obstacle factors and the extent to which service improvements occur through the use of the Complete Paklay at the Population and Civil Registration Office of Karanganyar Regency. **Method:** The research method used is descriptive qualitative with an inductive approach. And using data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation, then the data collected is then analyzed using the theory of service quality according to Zeinhaml. Based on data analysis, the implementation of the Complete Service Package (Paklay) has a good level of quality, this is based on the fulfillment of the criteria in the assessment of each dimension based on Zeinhaml theory, but there are still several obstacles that affect the implementation of services, namely facilities and service systems that are still lacking, limited human resources, people still do not understand technology and understand service procedures. **Conclusion:** Although there are still obstacles in the service process, Paklay Komplit is able to improve the application for population documents such as KTP, KIA, and Birth Certificates.

Keywords : Quality, The Complete Paklay

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Paket Layanan (Paklay) Komplit merupakan inovasi pelayanan dokumen kependudukan dengan menggunakan website yang bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah dalam pelayanan penerbitan dokumen kependudukan. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami serta mengetahui bagaimana kualitas Paket Layanan (Paklay) Komplit dalam pelayanan dokumen kependudukan, faktor hambatan serta sejauh mana peningkatan pelayanan yang terjadi melalui pemanfaatan Paklay Komplit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Serta menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi, selanjutnya data yang dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut

Zeinthaml. Berdasarkan analisis data, pelaksanaan Paket Layanan (Paklay) Komplit memiliki tingkat kualitas yang baik, hal ini didasarkan oleh terpenuhinya kriteria dalam penilaian tiap-tiap dimensi berdasarkan teori Zeinthaml, namun masih terdapat beberapa hambatan yang memengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan yaitu sarana dan sistem pelayanan yang masih kurang, sumber daya manusia yang terbatas, masyarakat masih belum memahami teknologi dan memahami prosedur pelayanan. **Kesimpulan:** Meskipun masih ditemukannya hambatan dalam proses pelayanannya, Paklay Komplit ini mampu untuk meningkatkan dalam permohonan pembuatan dokumen kependudukan seperti KTP, KIA, dan Akta Kelahiran.
Kata kunci : Kualitas, Paket Layanan (Paklay) Komplit

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah dibentuk dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, jaminan dalam pelayanan, perlindungan hak masyarakat, dan kewenangan pemerintah dalam pelayanan. Telah dijelaskan pada pasal 1 ayat 1 pada undang-undang ini bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik.

Disdukcapil Kabupaten Karanganyar sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik yang selalu berusaha untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) kepada masyarakat secara layak dan berkualitas. Pada tahun 2020 Disdukcapil Karanganyar berhasil memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,967 berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Karanganyar tahun 2020 yang masuk dalam kategori “Baik” Adanya pandemi Covid-19 mulai tahun 2020 lalu maka program-program Disdukcapil yang memberikan pelayanan langsung seperti pelayanan Program Jemput Bola RATNA, dan Desa Sadar GISA diberhentikan sementara waktu mengingat virus Covid-19 ini menular sangat mudah hanya dengan melalui udara. Serta adanya pembatasan pelayanan langsung di kantor Disdukcapil. Tujuan awal dibentuknya program-program tersebut adalah untuk mewujudkan Kabupaten Karanganyar yang tertib administrasi dengan jumlah kepemilikan dokumen kependudukan mencapai 100%.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Pelaksanaan pelayanan adminduk saat ini juga masih banyak ditemukan berbagai macam kendala dan hambatan serta keluhan dari masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan saat ini, seperti yang dilansir dalam komentar masyarakat pada laman instagram Disdukcapil Karanganyar (@disdukcapilkaranganyarkab) yang mengungkapkan bahwa operator/staf/pegawai Disdukcapil yang lama dalam merespon dan memproses pembuatan dokumen menggunakan Paklay Komplit. Permasalahan lainnya yaitu mengenai sosialisasi yang kurang luas mengenai perubahan pelaksanaan pelayanan adminduk secara daring melalui pemanfaatan Paklay Komplit, seperti yang dilansir pada kompasiana.com tentang hasil survei Mahasiswa Undip pada masyarakat Desa Gedongan yang menyatakan bahwa belum mengetahui adanya pelayanan adminduk dengan menggunakan Paklay Komplit. Serta gangguan dan lambatnya jaringan di kantor Disdukcapil dan beberapa wilayah yang termasuk wilayah darkspot. Dengan adanya kendala seperti ini menghambat masyarakat yang ingin membuat dokumen kependudukan dan

menghambat proses pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, serta akan mempengaruhi penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap tingkat kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Karanganyar pada tahun berikutnya.

1.3. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang peneliti jadikan acuan dalam penulisan penelitian skripsi ini yaitu penelitian Yenny Rahmawati (2017) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo” dengan metode penelitiannya adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menjadi referensi penelitian yang dilakukan peneliti karena memiliki kesamaan dalam tujuan untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai kualitas pelayanan yang dinilai melalui lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphat*. Martin Sinaga (2018) dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik Dalam pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun Tahun 2018” dengan metode penelitiannya adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menjadi referensi penelitian yang dilakukan peneliti karena memiliki kesamaan dalam tujuan untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai kualitas pelayanan dan penilaian kualitas dalam pelayanan publik melalui lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Fokus dalam penelitian ini adalah pelayanan dalam pembuatan KTP-el sedangkan fokus peneliti adalah kualitas pelayanan adminduk melalui Paklay Komplit. Megawati (2019) dengan judul penelitiannya “Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018” dengan metode penelitiannya adalah kuantitatif. Penelitian ini menjadi referensi penelitian yang dilakukan peneliti karena memiliki kesamaan mengetahui penilaian kualitas dalam pelayanan publik melalui lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Yulianti (2020) dengan judul penelitiannya “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Pelalawan” dengan metode penelitiannya adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menjadi referensi penelitian yang dilakukan peneliti karena memiliki kesamaan dalam tujuan untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Regina Fitriani dan Annisa Purwaningsih (2019) dengan judul penelitiannya “Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang” dengan metode penelitiannya adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menjadi referensi penelitian yang dilakukan peneliti karena memiliki kesamaan dalam tujuan untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai kualitas pelayanan, melalui lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Fokus dalam penelitian ini adalah pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran sedangkan fokus peneliti adalah kualitas pelayanan adminduk melalui Paklay Komplit.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda fokus penelitiannya dengan penelitian sebelumnya yaitu mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dengan melalui pemanfaatan Paklay Komplit pada Disdukcapil Kabupaten Karanganyar. Tujuan utama penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini mengenai ada tidaknya peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan Paklay Komplit tersebut, dan terbukti setelah melakukan penelitian bahwa Paklay Komplit mampu meningkatkan jumlah permohonan pembuatan dokumen kependudukan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang hanya menjelaskan penilaian kualitas pelayanan berdasarkan teori Zeinhaml.

1.5 Tujuan.

Tujuan dalam pelaksanaan penelitian berdasarkan rumusan permasalahan tersebut adalah untuk mengetahui pelayanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan Paklay Komplit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, faktor yang menghambat proses pelayanan, serta sejauh mana peningkatan pelayanan administrasi kependudukan.

II. METODE

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah untuk menemukan data dan informasi yang nyata sesuai di lapangan yang akan menjadi pembahasan melalui standar prosedur yang telah ditetapkan untuk mendapatkan solusi dalam penyelesaian suatu masalah. Metode ilmiah diperlukan untuk mencari jawaban sebagai solusi jalan keluar mengenai fakta-fakta permasalahan yang ada dengan menggunakan prosedur yang sistematis. Dengan adanya metode ilmiah, pertanyaan-pertanyaan dalam mencari suatu dalil umum akan mudah terjawab. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Penelitian kualitatif mencari makna, pemahaman, pengertian, konsep, karakteristik mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara dan disajikan secara deskriptif. Maksud dari deskriptif adalah kata-kata yang dikumpulkan sebagai sebuah data, gambar, dan bukan angka-angka. Sebagaimana pendapat Arikunto bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian untuk menyelidiki kondisi/peristiwa yang hasilnya diuraikan dalam laporan penelitian. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan analisis induktif. Bogdan dan Taylor (2012:28) menjelaskan bahwa cara kerja induktif tidak seperti menyusun mozaik yang telah diketahui bentuk akhirnya, melainkan mencari bentuk yang lengkap dan bermakna. Berdasarkan penjelasan diatas disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif merupakan metode penelitian yang secara luas berkaitan dengan penyebab masalah yang diringkas dan ditelaah dari objek yang diamati di lokasi penelitian secara berurutan untuk mendapatkan hasil penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml untuk menganalisis pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan Paklay Komplit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sudah masuk kedalam kriteria pelayanan yang berkualitas atau belum mencapai kriteria pelayanan yang berkualitas. Zeithaml menjelaskan bahwa terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsivines (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati).

Berdasarkan data-data yang terkumpul selama penelitian, dapat diuraikan lima indikator tersebut dalam kualitas pelayanan Paklay Komplit dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah sebagai berikut:

3.1 Tangible (Berwujud)

Tangible/berwujud menurut Zeinhaml, merupakan bentuk penilaian terhadap kualitas pelayanan yang dapat dilihat secara langsung dari barang atau proses pelayanan tersebut. Berdasarkan berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan berbagai pihak peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa prosedur pelayanan Paklay Daring Komplit sudah cukup jelas dan runtut sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan sudah berjalan dengan baik. Sarana dan prasarana dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar mempunyai fungsi yang sangat vital sebagai penunjang pelayanan. Tanpa dukungan dan ketersediaan sarana prasarana tentu dinas akan sulit untuk beraktivitas dalam melaksanakan tugas

pelayanan. Terkait sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar selama tahun 2021 ada penambahan dan perbaikan, namun penambahan dan perbaikan tersebut belum sepenuhnya mendukung kelancaran tugas-tugas yang ada di dinas. Hal ini karena terbatasnya anggaran yang dialokasikan di tahun 2021. Namun demikian sarana dan prasarana yang ada cukup untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.

3.2 Reliability (Kehandalan)

Reliable menurut Zeinhaml dapat diartikan sebagai kemampuan suatu unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat Berdasarkan hasil wawancara peneliti menarik kesimpulan bahwa 8 dari 18 responden masyarakat menyebutkan bahwa proses pelayanan melalui Paklay Komplit sulit dan masih terjadi kebingungan diantara masyarakat dalam penggunaannya. Kesulitan untuk digunakan dikarenakan terjadinya keterlambatan dalam penerimaan kode OTP, namun untuk proses selanjutnya sangatlah mudah karena hanya mengikuti intruksi untuk mengisi form dan mengupload berkas. Namun, terdapat 10 dari 18 responden masyarakat yang menyebutkan bahwa proses pelayanan dengan menggunakan Paklay Komplit sangat mudah dan tidak ribet dalam penggunaannya. Dinilai dari segi kemampuan dan keahlian pegawai yang ada sudah baik dan mampu melakukan proses pelayanan dengan baik.

3.3 Responsivines (Ketanggapan)

Ketanggapan merupakan keinginan para pegawai dalam membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Kesigapan dan respon sangat dibutuhkan dalam memberi pelayanan yang cepat. Adapun indikator dari responsivines dalam pelayanan adalah merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan aparatur melakukan pelayanan yang cepat dan tepat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karanganyar memiliki ketanggapan dan respon yang cepat ketika ada masyarakat yang membutuhkan bantuan, namun ketika menyelesaikan permasalahan pada laman/server Paklay Komplit masih membutuhkan tenaga ahli lainnya untuk memperbaikinya. Namun, untuk proses pelayanannya sudah berlangsung dengan cepat dan tepat sesuai dengan SOP.

3.4 Assurance (Jaminan)

Jaminan (assurance) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Pegawai dituntut untuk lebih kompeten dalam memberikan pelayanan dan tentunya pegawai harus memiliki kompetensi yang baik. Berdasarkan hasil penelitian jaminan yang diberikan sudah sesuai dengan SPP dan SOP pelayanan publik yang ada di Kabupaten Karanganyar.

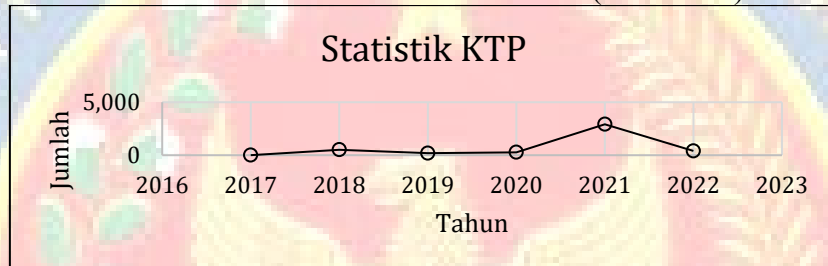
3.5 Emphaty (Empati)

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Empati diberikan pegawai terhadap pelayanan Paklay Komplit. Salah satu hal yang dapat menunjukkan adanya empati dalam pelayanan Paklay Komplit ini adalah kepuasan. Kepuasan merupakan suatu ukuran kesenangan yang dirasakan oleh masyarakat atau konsumen terhadap pelayanan di dalam suatu organisasi. Dalam pelaksanaan pelayanan Paklay Komplit, indikator yang dinilai yaitu sikap pegawai dan terdapat atau tidaknya diskriminasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan semua indikator yang ada sudah terpenuhi dengan baik selama proses pelayanan administrasi kependudukan menggunakan paklay komplit tersebut.

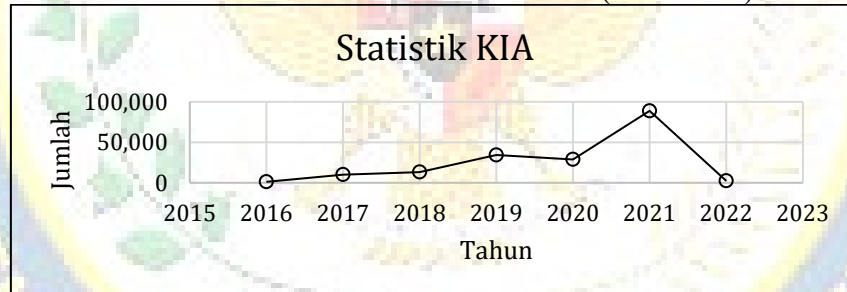
3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi temuan utama inilah yang membedakan dengan temuan penelitian sebelumnya, dikarenakan pada penelitian sebelumnya hanya mengetahui pembahasan pada penilaian indikator kualitas pelayanan, namun dalam penelitian ini berusaha untuk mengetahui sejauh mana peningkatan jumlah pemohon dan kepemilikan dokumen kependudukan oleh masyarakat Kabupaten Karanganyar dengan melalui Paklay Komplit. Beberapa hal yang mempengaruhi peningkatan ini ialah tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan, kebutuhan masa pandemi Covid-19, serta banyaknya kemudahan yang ditawarkan melalui layanan *online* ini sehingga membuka pola pikir masyarakat untuk melakukan permohonan baik dari permohonan pembuatan baru ataupun permohonan perbaikan dokumen. Penggunaan Paklay Komplit kini telah bertambah keren dengan adanya fitur baru yaitu fitur untuk sinkronisasi data yang terhubung dengan pengguna jasa layanan seperti BPJS, Perbankan, BPN, Simcard dan lainnya. Hal ini dapat dilihat pada grafik peningkatan berikut ini:

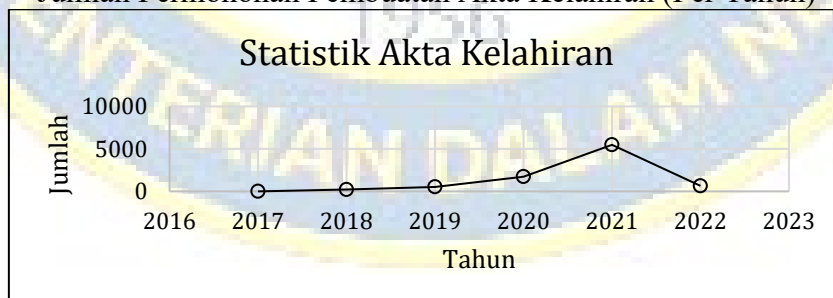
Jumlah Permohonan Pembuatan KTP (Per Tahun)



Jumlah Permohonan Pembuatan KIA (Per Tahun)



Jumlah Permohonan Pembuatan Akta Kelahiran (Per Tahun)



Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Karanganyar (2022)

Grafik diatas menunjukkan bahwa jumlah permohonan pembuatan dokumen kependudukan KTP, KIA, dan Akta Kelahiran dari sebelum menggunakan Paklay Komplit (2017-2019) dan setelah

menggunakan Paklay Komplit (2020-2021) mengalami peningkatan utamanya pada tahun 2021 yang dimana Paklay Komplit sudah mencapai titik cukup baik dan sempurna sebagai inovasi pelayanan publik. Berdasarkan data yang sudah diperoleh, peneliti menyimpulkan bahwa dengan adanya Paklay Komplit jumlah permohonan pembuatan dokumen kependudukan mengalami peningkatan dan semakin mempermudah masyarakat dalam melakukan permohonan pembuatan dokumen kependudukan tanpa harus adanya kesulitan akses ke kantor secara langsung, hanya dengan melalui smarthphone segala jenis pelayanan adminduk dapat di proses dengan cepat dan tepat. Dengan adanya Paklay Komplit ini juga yang membuat Disdukcapil Karanganyar mengalami peningkatan dalam kualitas pelayanannya.

3.6 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Berdasarkan pendapat para ahli, peneliti akan menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeinhaml yang terdiri dari Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty sebagai tolak ukur untuk penilaian kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Namun tidak semua indikator penilaian digunakan dalam proses penelitian, hal ini disesuaikan dengan kondisi permasalahan di lapangan seperti yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya. Penggunaan Paklay Komplit dalam proses pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karanganyar apabila ditinjau berdasarkan teori kualitas pelayanan menurut Zeinhaml dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut pelayanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan Paklay Komplit telah mampu untuk memenuhi semua dimensi kualitas pelayanan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan seperti ketersediaan slot OTP yang belum mencukupi serta seringnya terjadinya keterlambatan dalam verifikasi login menggunakan kode OTP yang menyebabkan banyak munculnya keluhan dari masyarakat dalam menggunakan Paklay Komplit tersebut, dengan demikian Disdukcapil Karangnyar perlu melakukan perbaikan untuk lebih menyempurnakan Paklay Komplit agar lebih mampu mewujudkan kualitas pelayanan yang sempurna apabila di kemudian hari dilakukannya kembali penilaian dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeinhaml tersebut.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Karanganyar dinilai dengan menggunakan indikator menurut Zeithaml untuk menganalisis pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan Paklay Komplit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar adalah baik dan sudah mampu untuk menunjukkan peningkatan yang baik terhadap kepemilikan dokumen kependudukan. Zeithaml menjelaskan bahwa terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsivines (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati). Kualitas pelayanan yang ada pada Disdukcapil Karanganyar dinilai sudah mencapai pada tingkatan pelayanan yang baik dan berkualitas, hal ini dilihat dari setiap penilaian indikator kualitas pelayanan mendapatkan hasil dan respon yang baik dari setiap observasi dan terutamanya penilaian dari masyarakat melalui wawancara tentang proses pelayanan administrasi kependudukan melalui Paklay Komplit.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian, karena untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih mendalam pada penelitian kualitatif minimal

dilakukannya penelitian selama 3-6 bulan, serta data yang diperoleh penulis masih belum sempurna dikarenakan masih terdapat beberapa data yang penulis belum bisa peroleh. Oleh karena itu temuan penelitian ini masih belum sempurna dikarenakan belum semua dokumen kependudukan penulis bahas dalam penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih ketidaksempurnaan penelitian ini, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program Paklay Komplit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar untuk menemukan hasil yang lebih mendalam. Untuk hasil penelitian yang sudah ada ini bisa dijadikan sebagai acuan dan referensi dalam melakukan penelitian lebih lanjut, serta sebagai ilmu pengetahuan dan wawasan yang baru bagi seluruh kalangan mengenai studi dalam kependudukan dan pencatatan sipil.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh Civitas Akademika IPDN yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian. Terimakasih kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karanganyar yang sudah bersedia menerima penulis untuk melakukan penelitian, dan ucapan terimakasih kepada seluruh pihak yang sudah membantu dalam penulisan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Masyur. 2011. Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik. Yogyakarta: Rangkang Education.
- Arikunto, Suharsini. 2005. Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Yudistira.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bogdan dan Taylor. 2012. Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta
- Bugin. 2008. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: Prenada.
- Creswell, J. W. 2014. Research Design : Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. Penerjemah: Achmad Fawaid dan Rianayati Pancasari. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. Pengantar Ilmu Administrasi. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Herdiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hutasoit, Imelda. 2016. Pengantar Ilmu Kependudukan. IPDN.
- Maddy, Khirul. 2009. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima. Jakarta: Chama.
- Mukarom, Zaenal dan Wijaya Laksana. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia
- Mulyadi, Dedy. 2016. Administrasi Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ranguti, Freddy. 2017. Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Tama
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

- Soemartono, Triyuni. 2011. *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Jakarta: Yayasan Bina Profesi Mandiri.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2017. *Sosiologi Pemerintahan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: AndiOffset.
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: AndiOffset.
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Print.
- Rahmawati, Yenny. 2017. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo”. Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta.
- Sinaga, Martin. 2018. “Kualitas Pelayanan Publik Dalam pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun Tahun 2018”. Universitas Sumatera Utara: Sumatera Utara.
- Megawati. 2019. “Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018”. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa: Serang.
- Fitriani, Regina dan Annisa Purwaningsih. 2019. “Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang”, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* Vol. 8. Universitas Tribuana Tungadewi: Malang.
- Yulianti. 2020. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Pelalawan”. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim: Riau.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Penelitian Karya Ilmiah Program Sarjana Terapan Institut Pemerintahan Dalam Negeri
- Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 35 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Mobile Jemput Bola Ratna
- Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 23 Tahun 2020 Tentang Paket Layanan Komplit (Paklay Online Adminduk) Kabupaten Karanganyar
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.