

ANALISIS EFEKTIVITAS PAKET LAYANAN (PAKLAY) KOMPLIT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR

Enggar Melano Putri*), **M. Adnan**)**, **Hendra Try Ardianto**)**

Departemen Politik dan Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto SH Tembalang, Semarang Kode Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

ABSTRAK

Paket Layanan (Paklay) Komplit Disdukcapil Karanganyar merupakan program digitalisasi pelayanan publik dengan mengintegrasikan layanan digital untuk pemrosesan dokumen kependudukan. Program ini dibuat karena adanya tuntutan dari pemerintah pusat untuk melakukan inovasi pelayanan berbasis digital serta karena disdukcapil menyadari jika masih cukup banyak masyarakat yang belum mengurus dokumen kependudukan karena persyaratan yang rumit, biaya yang mahal, keterbatasan akses, dan antrian yang lama.

Studi ini mengevaluasi efektivitas layanan dengan menggunakan teori efektivitas layanan yang dikutip dalam buku karya Budiani dengan judul Evaluasi Program dan Proyek tahun 2016. Penelitian ini fokus pada indikator efektivitas dalam buku Budiani yaitu: keberlanjutan program, kesesuaian tujuan dan sasaran, kualitas pelaksanaan, efisiensi sumber daya, pencapaian hasil, dampak program, dan kepuasan pengguna. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Sumber data diperoleh melalui wawancara, studi kasus, jurnal, buku, website, peraturan dan kebijakan yang berlaku dan dokumentasi. Untuk validitas data digunakan triangulasi data. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Paket Layanan (Paklay) Komplit telah efektif dan meningkatkan pelayanan publik di Karanganyar terutama dalam hal dokumen kependudukan secara signifikan dengan mempercepat waktu pelayanan, meningkatkan aksesibilitas pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan potensi layanan PakLay Komplit untuk menjadi model bagi inisiatif serupa di daerah lain di seluruh Indonesia.

Kata Kunci : Efektivitas, Paket Layanan Komplit Karanganyar

***) Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

*****) Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

ABTRAC

Paket Layanan (Paklay) of the Civil Registration Office in Karanganyar is a public service digitization program that integrates digital services for processing civil documents such as identity cards, transfer letters, death certificates, domicile certificates, child identity cards, marriage certificates, family cards, and birth certificates. This program was established in response to the central government's demand for digital service innovation and due to the Civil Registration Office's awareness that many citizens have not yet processed their civil documents due to complex requirements, high costs, limited access, and long queues.

This study evaluates the effectiveness of the service using the service effectiveness theory cited from Budiani's 2016 book Program and Project Evaluation. The research focuses on effectiveness indicators from Budiani's book, namely: program sustainability, alignment of goals and objectives, quality of implementation, resource efficiency, achievement of results, program impact, and user satisfaction. The research method used is descriptive qualitative. Data sources were obtained through interviews, case studies, journals, books, websites, relevant regulations and policies, and documentation. Data triangulation was used for data validity. The data analysis technique was conducted through data reduction, data presentation, and data verification.

The research results indicate that the implementation of the Complete Service Package (Paklay) has been effective and has significantly improved public services in Karanganyar, particularly in expediting service time, increasing service accessibility, and enhancing overall user satisfaction. The findings also highlight the potential of the Paklay Complete Service to serve as a model for similar initiatives in other regions across Indonesia.

Keywords: Effectiveness, Paket Layanan (PakLay) Komplit Karanganyar

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital saat ini telah mendorong perubahan besar dalam cara pemerintah menyelenggarakan layanan publik. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan berkualitas, responsif, terjangkau, dan dapat diakses oleh semua warga negara dan penduduk. Pelayanan ini harus mencakup peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, peningkatan proses pelayanan, serta memperkuat mekanisme pengawasan dan pengendalian.

Dengan demikian, pemerintah diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dengan baik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, aspirasi dan tanggapan dari masyarakat berupa saran, kritikan, dan pengaduan sangat penting. Hal ini karena kualitas pelayanan menjadi indikator keberhasilan dalam menjalankan tugas pemerintahan. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dan penyelenggara pelayanan.

Pemerintah Daerah berusaha meratakan pelayanan yang diberikan agar

seluruh masyarakat dapat mendapatkan pelayanan. Contohnya dengan adanya pelayanan administrasi keliling dari Disdukcapil; Inovasi *Website* layanan Disdukcapil; Pelayanan Sim dan Pajak Keliling ataupun *Online*; Donor Darah Keliling; pendaftaran vaksin *online* dan juga perbaikan kualitas sinyal di seluruh wilayah di Kabupaten Karanganyar. Pemerintah Kabupaten Karanganyar dapat membuktikan dan memaksimalkan kinerjanya, hal ini dibuktikan dari masih terjangkaunya sinyal di wilayah Kecamatan Tawangmangu dan Ngargoyoso yang merupakan wilayah pegunungan. Sinyal di daerah tersebut masih terbilang bagus sehingga masyarakat dapat mengakses inovasi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Salah satu usaha pemerintah Kabupaten Karanganyar yang paling menonjol adalah adanya inovasi pada pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karanganyar mempunyai tugas untuk melaksanakan dan memaksimalkan urusan pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Karanganyar. Menyadari akan

pentingnya pembaruan sistem pelayanan publik, Proses pembaruan pun dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Karanganyar dengan melibatkan seluruh aspek kelembagaan manajemen publik, dan sistem birokrasi pemerintahannya. Tentunya dengan harapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan jauh lebih efektif dan efisien. Dengan kesadaran akan pentingnya implementasi yang baik dari inovasi digitalisasi akan mewujudkan pemerintah yang maju, implementasi digitalisasi pelayanan, transparan dan akuntabel.

Atas kesadaran akan pentingnya inovasi digital inilah yang membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karanganyar melakukan inovasi dengan mentransformasikan sistem pelayanan masyarakat yang dari pelayanan langsung dapat melalui *Website Online* milik Disdukcapil Karanganyar ini. Disdukcapil melakukan inovasi kebijakan pelayanan administrasi “ Paket Layanan (PakLay) Komplit “. Pelayanan tersebut dibuat agar masyarakat dapat melakukan dan mengurus administrasi kependudukan dengan cepat dan efisien berbasis *online* melalui *website* yang telah disediakan tanpa harus datang langsung ke kantor dinas.

Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring atau *Online* adalah langkah yang penting dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dengan menggunakan teknologi dan media elektronik berbasis *website*, proses pengurusan dokumen kependudukan dapat dilakukan secara *online*, memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan mereka. Paket Layanan Komplit (Paklay *Online* Adminduk) yang diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 23 tahun 2020 Kabupaten Karanganyar memiliki tujuan yang sangat baik.

Di Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) meluncurkan sebuah program inovatif bernama Paket Layanan (PakLay) Komplit, yang mengintegrasikan berbagai layanan kependudukan dalam satu platform digital. Inovasi pelayanan Paket Layanan (PakLay) ini dapat digunakan oleh masyarakat di Kabupaten Karanganyar untuk mengurus administrasi. Pelayanan yang ada mulai dari pelayanan pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kematian, Akta Perkawinan bagi warga non muslim, berkas perpindahan dan kedatangan(menetap atau domisili) di Kabupaten Karanganyar,

Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga(baru dan pembaruan). Pelayanan ini dapat diakses pada *website* resmi Disdukcapil Kabupaten Karanganyar yaitu <https://paklay-komplit.disdukcapil.karanganyarkab.go.id/>.

Para pengguna dan masyarakat dapat mengakses website tersebut dengan mudah karena sudah ada pilihan layanan yang diinginkan serta pedoman atau cara penggunaan. Jika berkas yang diajukan sudah selesai diproses, pihak Disdukcapil akan memberikan pemberitahuan dan mengirimkan *soft file* melalui *e-mail* yang telah didaftarkan saat pengajuan alamat dan jika masyarakat menginginkan cetak berkas, capil akan mengirimkan berkas asli melalui kantor pos yang akan dikirimkan ke alamat yang sudah dicantumkan saat pengajuan dan membayar Rp. 10.000,00 untuk biaya pengiriman.

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, peneliti akan mengungkapkan hasil dari efektivitas Paket Layanan Komplit Administrasi Penduduk tersebut dilihat dari segi pelayanan, persyaratan, hambatan yang muncul, cara mengatasi hambatan, waktu layanan, kelebihan dan kekurangan , serta keberjalanan pelayanan paket layanan komplit kepada masyarakat jika dilihat

dari 7 indikator efektivitas layanan yang dikutip dari pendapat Budiani (2016) pada buku yang berjudul Evaluasi Program dan Proyek , yakni keberlanjutan program, kesesuaian tujuan, kualitas pelaksanaan, efisiensi sumber daya, pencapaian hasil, dampak program, serta kepuasan pengguna.

TEORI EFEKTIVITAS LAYANAN

Teori efektivitas layanan berfokus pada penilaian sejauh mana sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan dan misi yang telah ditetapkan. Papsi mengemukakan bahwa efektivitas layanan diukur berdasarkan pencapaian tujuan organisasi, di mana evaluasi efektivitas program dilakukan dengan memberikan penilaian terperinci pada setiap program atau sub-program yang dilaksanakan. Dengan demikian, efektivitas layanan tidak hanya mencakup aspek pelaksanaan tugas, tetapi juga melibatkan penilaian mengenai sejauh mana hasil yang diinginkan dapat tercapai sesuai dengan rencana yang telah disusun.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif. Metode kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengkaji secara rinci keberjalanan Paket Layanan (Paklay)

Komplit Disdukcapil Karanganyar secara detail dan mendalam. Sumber data diperoleh dari wawancara dengan pihak terkait di Disdukcapil Karanganyar dan masyarakat pengguna layanan. Data tambahan dikumpulkan dari dokumen-dokumen resmi, literatur yang relevan, serta analisis data dari platform layanan PakLay Komplit. Untuk memastikan validitas data, dilakukan triangulasi data melalui berbagai sumber informasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam mengurus administrasi kependudukan dengan mengurangi waktu tunggu dan menghilangkan kebutuhan akan interaksi tatap muka yang berpotensi menimbulkan antrean panjang. Selain itu, dokumen yang dihasilkan melalui layanan ini dapat dikirim langsung ke alamat pemohon dengan biaya yang terjangkau, sehingga layanan menjadi lebih praktis dan efektif. Paklay Komplit hadir sebagai solusi inovatif yang memadukan teknologi digital dengan pelayanan publik untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan di Karanganyar. Bupati Karanganyar, Juliyatmono, menjelaskan bahwa program ini dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam

mengurus dokumen mereka sendiri tanpa perlu melibatkan calo.

Paklay Komplit dapat dianalisis menggunakan tujuh indikator efektivitas pelayanan dikutip menurut Pendapat Budiani pada buku berjudul Evaluasi Program dan Proyek (Budiani, 2016):

1. Keberjalanan Program

Program Paklay Komplit telah menunjukkan komitmen jangka panjang dan tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Program ini terus berkembang untuk mengatasi tantangan administrasi dan mempermudah masyarakat, serta mampu beradaptasi terhadap perubahan kebijakan, terutama digitalisasi layanan. Fleksibilitasnya dalam menghadapi regulasi baru didukung oleh Pemerintah Kabupaten Karanganyar melalui alokasi anggaran tahunan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Karanganyar merencanakan anggaran dengan baik, memungkinkan dana dialokasikan optimal untuk operasional dan inovasi layanan.

2. Kesesuaian Tujuan dan Sasaran

Layanan Paklay Komplit di Disdukcapil Karanganyar bertujuan meningkatkan akses pengurusan dokumen seperti KTP, Kartu Keluarga,

dan akta-akta penting. Penelitian menunjukkan hasil positif, dengan masyarakat merasa terbantu oleh prosedur yang lebih singkat dan mudah diakses. Program ini dirancang untuk menjangkau seluruh warga, termasuk di pedesaan dan mereka dengan akses terbatas terhadap teknologi. Wawancara mengungkapkan bahwa banyak warga merasakan manfaat signifikan, terutama kemudahan mengurus dokumen yang sebelumnya memakan waktu lama. Dinas juga menyadari pentingnya sosialisasi dan edukasi, terutama bagi kelompok lanjut usia atau kurang paham teknologi. Strategi jemput bola diterapkan untuk meningkatkan partisipasi. Secara keseluruhan, Paklay Komplit dinilai efektif dan sesuai dengan tujuan program dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

3. Kualitas Pelaksanaan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelaksanaan program ini dapat dikategorikan cukup baik, dengan beberapa elemen kunci yang menandai efektivitasnya. Salah satu indikator utama yang digunakan untuk menilai efektivitas layanan adalah bagaimana program ini dijalankan sesuai dengan standar pelayanan publik yang memadai, baik dari segi prosedur atau

SOP, kecepatan, kompetensi petugas dalam melaksanakan pelayanan maupun kenyamanan bagi masyarakat. Proses pengurusan dokumen yang lebih cepat, pelayanan yang lebih ramah dan profesional, serta adopsi teknologi digital yang terus berkembang, semuanya menunjukkan adanya upaya serius untuk memperbaiki kualitas layanan.

4. Efisiensi Sumber Daya

Program Paklay Komplit bertujuan meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumen kependudukan dengan memaksimalkan sumber daya yang ada, seperti tenaga kerja, finansial, dan infrastruktur. Penelitian menunjukkan program ini efektif dalam memanfaatkan sumber daya, meskipun masih ada tantangan yang perlu diatasi. Dari sisi tenaga kerja, petugas Disdukcapil Karanganyar bekerja lebih efisien melalui pembagian tugas terstruktur dan pengintegrasian layanan yang memungkinkan pengurusan beberapa dokumen sekaligus. Infrastruktur kantor juga dimanfaatkan dengan baik, terutama fasilitas loket-loket khusus. Secara finansial, program ini berhasil mengurangi biaya operasional dengan mengintegrasikan layanan, sehingga menghemat pengeluaran pemerintah dan

masyarakat, yang kini dapat mengurus beberapa dokumen dalam satu kunjungan.

5. Pencapaian Hasil

Program Paklay Komplit di Disdukcapil Karanganyar dirancang untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan penelitian, program ini berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan, mempercepat pengurusan dokumen seperti serta mengurangi jumlah pemohon yang datang langsung ke dinas. Wawancara menunjukkan 65% pemohon menggunakan Paklay, dengan sisanya datang langsung, menandakan program berjalan sesuai harapan. Kerja sama dengan admin desa dan faskes juga membantu mengurangi kendala masyarakat. Secara keseluruhan, program Paklay Komplit dinilai efektif dalam mencapai tujuan dan hasil yang diharapkan.

6. Dampak Program

Program Paklay Komplit yang diluncurkan Disdukcapil Karanganyar berdampak positif secara sosial dan ekonomi. Penelitian menunjukkan program ini memperkuat identitas, meningkatkan kesadaran hukum, melegalkan usaha, mengurangi kerentanan sosial, dan meningkatkan

kualitas hidup masyarakat. Dengan memudahkan akses dokumen resmi, status sosial masyarakat diperkuat, memungkinkan partisipasi lebih aktif dalam pendidikan dan kesehatan. Program ini juga meningkatkan kesadaran akan pentingnya administrasi kependudukan, yang mendorong partisipasi sosial dan politik. Dari sisi ekonomi, kepemilikan dokumen resmi mempermudah akses ke layanan keuangan dan permodalan, membantu pelaku usaha kecil mendapatkan pinjaman dan mengembangkan bisnis mereka. Selain itu, kualitas hidup meningkat dengan akses lebih baik ke pendidikan dan layanan kesehatan. Individu dengan dokumen resmi lebih terlindungi secara hukum dan stabil secara sosial-ekonomi. Program ini juga mendorong masyarakat lebih proaktif dalam mengurus dokumen, dengan partisipasi meningkat signifikan setelah prosedur dipermudah.

7. Kepuasan Pengguna

Kepuasan masyarakat terhadap Paklay Komplit terlihat dari respons positif yang diterima. Program ini menyederhanakan prosedur, memberikan transparansi biaya, dan mengurangi waktu tunggu, sehingga masyarakat merasa lebih terlayani.

Paklay Komplit memberikan kepastian mengenai durasi dan biaya pengurusan dokumen, yang sebelumnya menjadi sumber frustrasi bagi pemohon. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Karanganyar juga mengadakan survei kepuasan masyarakat secara daring dari 1 Januari hingga 30 Juni 2024. Survei ini, sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, mengevaluasi berbagai aspek pelayanan seperti persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, kompetensi petugas, serta transparansi dan integritas pelayanan.

Gambar 1. 1

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Disdukcapil Karanganyar Periode 2024

Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)
Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah dikirimkan responden secara daring melalui ESKM Kabupaten Karanganyar dan diperoleh hasil sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.364	84,1	B	Baik
2	Prosedur	3.371	84,28	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.224	80,6	B	Baik
4	Biaya	3.84	96	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.314	82,85	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.362	84,05	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.359	83,98	B	Baik
8	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.316	82,9	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.675	91,88	A	Sangat Baik
NILAI IKM		3.425	85,525	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN		= 437 Responden			

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis tujuh indikator efektivitas pelayanan menurut Budiani (2016) Paklay Komplit telah menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Karanganyar. Program ini memberikan solusi yang tepat untuk mengatasi berbagai permasalahan administrasi kependudukan melalui penerapan teknologi digital dan integrasi layanan. Keberlanjutan program didukung oleh desain yang efisien dan *user-friendly*, sementara dampak positifnya sangat dirasakan oleh masyarakat luas. Dengan pencapaian ini, Paklay Komplit dapat menjadi model inovasi pelayanan publik yang efektif dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, pencapaian hasil dari program Paklay Komplit di Disdukcapil Karanganyar dapat dikatakan sudah efektif dan sesuai dengan indikator yang diharapkan dalam teori efektivitas layanan publik yang dikutip dari buku Budiani (2016) . Program ini telah mencapai tujuan utamanya untuk meningkatkan akses dan mempercepat pengurusan dokumen bagi masyarakat, sekaligus meningkatkan efisiensi operasional di internal Disdukcapil. Tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi menunjukkan bahwa program ini berhasil memberikan solusi yang diharapkan, meskipun masih terdapat beberapa kendala

yang perlu diatasi, terutama terkait akses teknologi dan sosialisasi di daerah-daerah yang sulit dijangkau.

Dengan evaluasi yang tepat dan upaya peningkatan yang berkelanjutan, program Paklay Komplit memiliki potensi untuk terus menjadi layanan yang efektif dalam jangka panjang, sekaligus memberikan hasil yang semakin optimal bagi seluruh masyarakat di Karanganyar. Program ini telah menunjukkan bahwa dengan strategi pelayanan yang terintegrasi dan berfokus pada efisiensi, hasil yang signifikan dapat dicapai dalam waktu relatif singkat, dan menjadi model yang dapat diterapkan di daerah lain untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Indonesia.

SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas dan keberhasilan keberhasilan dari program Paket Layanan (Paklay) Komplit tidak lepas dari adanya proses yang selaras terhadap pelayanan dan partisipasi masyarakat. Temuan penelitian mengenai analisis Efektivitas Paket Layanan (Paklay Komplit) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Karanganyar kemajuan yang cukup berarti untuk dinas dan masyarakat, terutama di bidang pelayanan publik, sumber daya dan partisipasi masyarakat. Namun demikian, tantangan dan hambatan

masih tetap ada, meskipun temuan penelitian ini dinilai positif. Oleh karena itu, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

- Perluasan Upaya Sosialisasi : Agar semakin banyak warga, khususnya yang tinggal di daerah terpencil, yang mengetahui dan dapat memanfaatkan layanan PakLay Komplit, diperlukan sosialisasi dan edukasi yang lebih menyeluruh. Hal ini dapat dilakukan dengan melibatkan kemitraan dengan tokoh masyarakat setempat dan pemanfaatan platform digital lebih lanjut.
- Meningkatkan Dukungan Infrastruktur : Meningkatkan infrastruktur digital di daerah terpencil akan memungkinkan lebih banyak penduduk mengakses layanan PakLay secara daring.
- Integrasi dengan Layanan Lain : Layanan dapat diperluas untuk terintegrasi dengan platform pemerintah lainnya, memungkinkan transfer data yang lancar antara berbagai departemen, yang selanjutnya akan meningkatkan efisiensi sistem penyampaian layanan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar : CV. Syakir Media Press.hlm 30
- Alan Aldo, dkk. (2021). Pemanfaatan Teknologi dan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian di Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Governance*, Vol.1(2): hlm 2.
- Anderson, J. (1979). *Public Policy Making*. New York: Rinehart and Winston.
- Aziz, S. A. (2016). Implementasi Kebijakan Pengembangan E-Government (BPAD Provinsi Riau) . *Jurnal Kebijakan Publik* , vol.7(1): hlm 1-98.
- Budiani, A. (2016). *Evaluasi Program dan Proyek*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Creswell, J. W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed (edisi 3)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.hlm 245
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia. Hlm 20
- Dwiyanto, A. (2017). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press. Hlm 17-20
- Dye, T. R. (1992). *Understanding Public Policy* . New Jersey: Prentice Hall.
- Eko A.S, A. T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* , Vol.11(2): Hal 1-11.
- Frandika Septa, A. Y. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *Jurnal Sistem Infromasi Bisnis* , hlm 157-164.
- Habib, M. A. (2021). Kajian Teoritis Pemberdayaan Masyarakat dan Ekonomi Kreatif . *Journal of Islamic Tourism, Halal Food, Islamic Traveling, and Creative Economy*, Vol 1(2): Hlm 106-134.
- Hanun M, K. I. (2021). Efektifitas Inovasi Paket Layanan Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Inovasi Penelitian* , Vol.2(3): hal 891-898.
- Indrajid, R. E. (2005). *Electronic Government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta : Andi.
- Irawati, O. (2022). Optimalisasi Peginputan Dokumen SPJ di Aplikasi SIMDA FIMS Menggunakan Lembar Haasil Verifikasi untuk Peginputan dan Pencocokan Hasil Inputan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. (hal. 10). Kabupaten Karanganyar : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.
- John W. Creswell, P. V. (2015). *Understanding Research: A Consumer's Guide*. New York: Pearson .

- Juliawati, N. (2012). Koordinasi dan Usaha Koordinasi dalam Organisasi: Sebuah Kerangka Studi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.8, No.2: hal. 177–192.
- Karanganyar, D. K. (2024). *Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar 2024*. Kabupaten Karanganyar: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.
- Martono, Nanang. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Rajagrafindo Persada: Jakarta
- Noor, M. (2011). Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah CIVIS*, Vol 1(2): Hlm 87-99.
- Nugroho, R. (2014). *Public Policy, Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi dan Kimia Kebijakan*. Jakarta: Ikapi Jakarta.
- Numandi, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi.
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Gramedia Wiasarana Indonesia.
- Rahmawati, Yenny. 2017. “*Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo*”. Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta.
- Robert B. Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service : Serving Rather than Steering. *Journal Public Administration Review*, Vol. 60(6): hlm 553.
- Sadu Wasistiono, R. R. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Bandung : CV.Indra Prahasta.
- Safira Aulia, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, Vol.13(2):hlm 170-178.
- Sayd, G. A. (2014). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja. *Jurnal Kebijakan Publik*, Vol.(5(1): hlm 45.
- Sururi, A. (2016). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris). *Jurnal Sawala*, Vol.4(3): hlm : 10.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. 2008: Lembaga Administrasi Negara (Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi). Hlm 17-18