

Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Tahun 2024

Quality of Service in Making Population Administration at the Population and Civil Registration Service of Surakarta City in 2024

Syamsidar , Dr. Aris Tri Haryanto, M.Si, Wirid Winduro , S.Si, M.Si

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Slamet Riyadi Surakarta.

Syamsidarsoc12@gmail.com

Abstrask

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Administrasi Kependudukan Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah (1) wawancara (2) observasi (3) dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Administrasi Kependudukan berdasarkan 5 indikator yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk yaitu dimensi *tangible* sudah memadai dan sudah memuaskan pemohon. Sedangkan kemudahan dalam mengakses pelayanan masih ada kekurangan yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui kalau pelayanan sudah online. Berdasarkan dimensi *Responsiveness* cukup baik dalam merespon pemohon namun ada beberapa pemohon yang tidak terespon dengan baik di karenakan misskomunikasi antara pegawai dan pemohon, dan juga sarana dan prasana online kurang terespon dengan dengan baik karena masih sering error dan pemohon harus menghubungi pihak pelayanan dinas kependudukan untuk tindak lanjut dan memakan waktu yang cukup lama. Dilihat dari dimensi *reliability*, dimensi *assurance* dan dimensi *empathy* sudah terlaksana baik dan masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Peneliti memberikan rekomendasi sebaiknya meningkatkan atau mengupdate prosedur pelayanan online, meningkatkan kualitas aplikasi/ web pendaftaran online supaya tidak sering eror saat dioperasikan masyarakat dan mempromosikan laman web resmi Dispendukcapil Kota Surakarta kepada masyarakat, supaya pelayanan online bisa diterima dan dimengerti proses pelayanan online semua masyarakat.

Kata Kunci: Administrasi kependudukan, Kualitas Pelayanan

Abstrask

This research aims to describe the quality of service in creating population administration. The type of research used in this research is a qualitative descriptive method. The data collection techniques used were (1) interviews (2) observation (3) documentation. The data analysis techniques used are data collection, data presentation and conclusion drawing. The results of

this research show that the quality of service in making Population Administration based on the 5 indicators proposed by Parasuraman, et al, namely the tangible dimension is adequate and has satisfied the applicant. Meanwhile, there are still shortcomings in the ease of accessing services, namely that there are still many people who do not know that services are online. Based on the Responsiveness dimension, it is quite good in responding to applicants, but there are some applicants who do not respond well due to miscommunication between employees and applicants, and also online facilities and infrastructure are not responded well because errors often occur and applicants have to contact the Population Service for action. continued and took quite a long time. Judging from the reliability dimension, assurance dimension and empathy dimension, it has been implemented well and the public is satisfied with the services provided by the Surakarta City Population and Civil Registration Service. Researchers provide recommendations for improving or updating online service procedures, improving the quality of the online registration application/web so that there are no frequent errors when operated by the public and promoting the official Surakarta City Dispendukcapil website to the public.

Keywords: Population administration, Service Quality

PENDAHULUAN

Pengesahan UU No 25 tentang Pelayanan Publik Tahun 2009,hal menerangkan yaitu tujuan pelayanan publik ialah untuk menciptakan relasi saling memberi keuntungan antar masyarakat serta mereka yang menyediakannya.Undang-Undang Dasar 1945 menyebutkan yaitu semua warga negara Indonesia ada hak dan perlu untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Segala sesuatu yang dilaksanakan pemerintah untuk kepentingan sejumlah besar orang, terlepas dari apakah hasilnya terkait langsung dengan barang berwujud atau tidak, dianggap sebagai pelayanan publik. Sebab itu, tidak dapat disangkal bahwa warga dan pemerintah berkewajiban merealisasi kan pelayanan publik yang bermutu tinggi. Suatu landasan pemerintah federal, provinsi, dan daerah adalah menyediakan pelayanan publik. Pemerintah federal, provinsi, dan daerah semuanya memiliki peran

dalam mengoordinasikan inisiatif layanan ini di berbagai tingkatan dan untuk berbagai jenis layanan. Dalam hal penyediaan layanan publik, proses ini dipandang sebagai struktur tata Kelola multilevel. Keterbukaan dalam penyediaan layanan publik makin berkembang. Namun, belum berjalan sebagaimana mestinya. Terkait dengan proses dan sistem administrasi, pemenuhan kebutuhan sumber daya, kepemimpinan, dan hubungan warga dalam rangka menyuguhkan pelayanan publik yang bermutu. Peneliti dari Disdukcapil Kota Surakarta menemukan secara empiris bahwa basis data Sistem Informasi Administrasi Kependudukan tentang kependudukan belum terverifikasi secara memadai, sebagaimana ditunjukkan oleh hal-hal seperti; penduduk yang terdaftar kan di database lebih dari satu tempat tinggal tertentu di Kota Surakarta (seseorang yang terdaftar bertempat tinggal di

kota lain dalam wilayah Kota Surakarta sekaligus terdaftar sebagai penduduk di Kota lain), warga sudah pindah (dari kota surakarta ke kota lain) sehingga diterbitkan KK dan KTP di kota lain , namun dalam daring nyatanya masih data lama (sebelum pindah) dan akibat pendaftaran online banyak masyarakat yang bingung karena belum paham dan alur dan prosedurnya. Selain itu, masih terdapat kebijakan yang belum optimal terkait program pelayanan Administrasi Kependudukan, seperti akibat system penerbitan surat keterangan kematian yang belum berkembang, banyak nama penduduk Kota Surakarta yang meninggal dunia masih tercatat di catatan kependudukan dan masyarakat belum memiliki informasi yang memadai tentang perlunya pencatatan kependudukan yang akurat karena kurangnya program edukasi Masyarakat yang menekankan pentingnya pencatatan sipil dan manajemen kependudukan. Pelayanan administrasi Disdukcapil Kota Surakarta masih belum memadai, sebagaimana ditunjukkan oleh kejadian-kejadian itu. Sebab itu, tujuan studi ini ialah untuk mengkaji seberapa efektif administrasi kependudukan dalam hal kualitas layanan. Subjek studi ini yaitu Disdukcapil Kota Surakarta pada periode 2024.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan metode deskriptif kualitatif. Sehubungan dengan

masalah penelitian maka peneliti mempunyai rencana kerja atau pedoman pelaksanaan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif dimana yang dikumpulkan berupa pendapat, tanggapan, informasi, konsep-konsep dan keterangan dalam bentuk uraian. Penelitian kualitatif adalah rangkaian kegiatan atau proses penyaringan data atau informasi yang bersifat sewajarnya mengenai suatu masalah dalam suatu kondisi tentang ruang lingkup dan proses pelaksanaan Standar Pelayanan umum public. Menurut Sugiyono (2018:213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna.. Tujuan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi fenomena dalam rangka memahami praktik dan perilaku dalam situasi sosial nyata untuk masalah individu kecil. Penelitian kualitatif pada penelitian ini untuk mendiskripsikan dan menganalisis fenomena Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta tahun 2024

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta merupakan instansi pemerintah ang memberikan

pelayanan keada masyarakat berupa pelayanan administrasi kependudukan yaitu Kartu Keluarga, E-KTP, Surat Pindah dan Datang maupun KIA, sementara pelayanan dalam pencatatan sipil seperti Akta kelahiran dan kematian, Surat Nikah dan Perceraian. Aparatur pemerintah atau pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan adanya kualitas pelayanan maka dapat diketahui pelayanan yang diharapkan masyarakat dan pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam pembuatan administrasi kependudukan. Apabila masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diterima dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta maka kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta baik. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan Administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Tahun 2024, peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Rahman, 2016:63) yaitu : *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan dan kepastian) dan *Empathy* (empati). Indikator tersebut dijabarkan di hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik) adalah penampilan pegawai dan kemampuan sarana dan prasarana

fisik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dan keadaan lingkungan sekitar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Tangible* merupakan yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, tempat parkir), perlengkapan, peralatan yang digunakan (teknologinya) serta penampilan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Contoh dimensi *tangible* adalah bangunan tempat pelayanan, para petugas pelayanan, fasilitas tempat pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan mengenai *tangibles* yang dilihat dari penampilan dan kedisiplinan para petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sudah baik. Fasilitas tempat pelayanan juga sudah sangat nyaman karena sudah tersedia dengan lengkap dan baik seperti ruang tunggu yang luas dan nyaman, toilet, area parkir, freecharging, dan juga pojok membaca. Sarana prasarana pelayanan sangat penting untuk mendukung berlangsungnya pelayanan dengan baik.. Kemudahan dalam proses pelayanan untuk saat ini sudah lebih mudah, karena sudah ada prosedurnya, pemohon tinggal mendaftar dan menyiapkan berkas lalu menunggu beberapa hari hingga kartu/surat kependudukan terbit, dan dengan adanya pendaftaran online lebih mempermudah pemohon untuk melakukan pelayanan tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil Kota Surakarta, tetapi mengakses lewat web atau aplikasi juga terkadang kurang lancar karena web atau aplikasi beberapa kali terjadi error. Menurut hasil observasi peneliti kemudahan dalam proses pelayanan

online terlihat dari rancangan system aplikasi online yang di buat mudah dan praktis, pemohon lebih mudah paham karena tersedia nya panduan penggunaan dan terdapat status ketika pemohon ingin melihat berkas sudah masuk ke tahap dalam proses, di kembalikan, dapat di ambil, atau di tolak. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan di Disdukcapil Kota Surakarta sudah sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public

2. *Reliability* (kehandalan),

Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan masyarakat yaitu kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Contoh dari indikator *reliability* (kehandalan) kecepatan dalam pelayanan, keramahan para petugas, dan lainnya. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti mendapatkan hasil bahwa pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta petugas sudah memberikan pelayanan yang baik

bagi masyarakat sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang memuaskan. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat membantu. Pelayanan di Kantoar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam proses pelayanan kemampuan dan kehandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti kehandalan petugas dalam melakukan pelayanan sangat di butuhkan agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Rahman, 2016) bahwa kemampuan dan kehandalan menyediakan berbagai pelayanan yang terpercaya, seperti menjalankan prosedur pelayanan yang sudah ditentukan. Oleh karena itu, dilihat dari *reliability* bahwa teori dan realitas yang ada di lapangan sudah sesuai atau relevan

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Dilihat dari indikator *responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas dan akurat. Petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta cukup merespon semua pemohon/ masyarakat dengan baik dan para petugas pun tidak membedakan setiap pemohon yang menggunakan pelayanan, tetapi ada beberapa pemohon/Masyarakat yang merasa kurang terespon dengan baik hal itu di karenakan oleh miss komunikasi antara system pelayanan

dan pemohon. Berdasarkan hal tersebut pegawai sudah tanggap terhadap keinginan masyarakat dan sudah sesuai seperti yang dikatakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Rahman, 2016) kesanggupan petugas dalam membantu serta menyediakan suatu pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan para konsumen, dengan begitu masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dispendukcapil Kota Surakarta. Maka dilihat dari indikator *ressponsive* bahwa teori dan realitas dilapangan sudah relevan atau sesuai. SDari hasil observasi dan wawancara ditemukan bahwa sebagian besar petugas dalam merespon keluhan masyarakat juga cepat. Pegawai memiliki daya tanggap yang baik dengan memberikan berbagai penjelasan mengenai pelayanan secara detail, bijaksana dan mengarahkan kepada masyarakat sehingga masyarakat lebih mudah untuk memahami. Namun untuk pertanyaan yang melalui laman atau web Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Surakarta masih kurang cepat di respon atau dijawab oleh petugas. Selain itu, pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Surakarta juga menanggapi dan menindaklanjuti saran yang diberikan oleh masyarakat. Daya tanggap yang baik dalam pelaksanaan pelayanan juga sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Pegawai sudah mempunyai daya tanggap dengan memberikan berbagai penjelasan mengenai pelayanan dengan bijaksana, mendetail, dan mengarahkan. Apabila hal tersebut dapat terus dipertahankan oleh pegawai-pegawai yang ada di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dengan baik, maka akan tercipta pelayanan prima serta kinerja pegawai yang berkualitas

4. Assurance (jaminan)

Dilihat dari indikator *assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopan- santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini. Dengan adanya *assurance* ini, maka kepercayaan pelanggan akan meningkat. Dapat diukur melalui Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka mendapatkan hasil bahwa dari segi ketepatan waktu adalah kalau tidak ada kendala maka prosesnya sudah tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada, kendala biasanya bisa dari sistemnya eror bisa juga dari alat bantu pelayanan. Sedangkan dari jaminan biaya yaitu seluruh pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta tidak dipungut biaya, sehingga masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan tidak mengeluarkan biaya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang di dapatkan masyarakat pegawai yang bertugas sudah bersikap sopan serta ramah dan dalam biaya pun secara gratis, seperti yang dikemukakan oleh

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Rahman, 2016) bahwa kemampuan dan keramahtamahan serta sopan santun yang harus dimiliki pegawai untuk meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikator *assurance* dilihat keseluruhannya bahwa teori dan realitas yang ada dilapangan sudah sesuai atau sudah relevan

5. *Empathy* (empati)

Indikator *emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan hasil wawancara bahwa sikap empati yang dimiliki oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sudah baik. Dalam pelayanannya juga selalu ramah terhadap masyarakat yang dilayani. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Dispendukcapil Kota Surakarta. Pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat sangat penting karena masyarakat prioritas utama bagi petugas pelayanan. Setiap pelaksanaan kegiatan atau aktifitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat perlu adanya rasa empati sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Surakarta memberikan pelayanan yang adil terhadap semua masyarakat tidak membeda-bedakan (diskriminatif) dan ketika melayani masyarakat maka pegawai pelayanan bersikap baik. Dari hasil observasi peneliti melihat langsung pegawai saat melayani masyarakat dengan ramah serta sopan santun kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dilihat bahwa pada dasarnya pegawai memberikan sikap yang tulus serta peduli terhadap masyarakat seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Rahman, 2016) sikap tegas namun penuh perhatian pada pegawai terhadap para konsumen. Pegawai harus melakukan sikap adil dan tidak membeda-bedakan antar masyarakat. Oleh karena itu teori dan realitas yang ada dilapangan sudah sesuai dan relevan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta tahun 2024 maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (bukti fisik), fasilitas pendukung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sudah memadai dan sudah memuaskan masyarakat. Kemudahan dalam proses pelayanan sudah lebih mudah, karena sudah ada prosedurnya. Namun, kemudahan dalam mengakses pelayanan online masih kurang, karena masih ada masyarakat yang belum tahu kalau

- pelayanan sudah online.
2. Dimensi *Reliability* (Keandalan) telah melakukan pelayanan yang baik. Hal ini ditandai dengan pelayanan pegawai sudah termasuk cermat, baik dalam menyelesaikan tugas sudah teliti dan sudah tepat waktu dengan waktu yang ada di SOP (Standard Operating Procedure) dan semua pegawai sudah bisa menggunakan alat bantu pelayanan.
 3. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) diketahui bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat. Pegawai melayani dengan ramah, cepat, cermat dan tepat. Namun, sarana dan prasana online kurang terespon dengan baik karena masih banyak masyarakat yang belum tau kalau pelayanan sudah online, jika ada masyarakat yang tidak mengerti cara pendaftaran secara online bisa menghubungi melalui whatsapp Dispendukcapil Kota Surakarta, dan jika datang ke Dispendukcapil Kota Surakarta akan dipandu oleh pegawai Dispendukcapil Kota Surakarta, tetapi untuk sebagian orang pelayanan online sudah bisa diterima dengan baik dan untuk sistem pelayanan onlinemasih sering eror.
 4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) sudah lumayan baik. Hal tersebut tercapai karena pegawai sudah memberi jaminan ketepatan waktu selama 3 hari sesuai SOP dan jaminan biaya pelayanan tidak dipungut biaya,

- sehingga masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan tidak perlu mengeluarkan biaya.
5. Dimensi *Empathy* (Empati), pegawai yang memberikan pelayanan yang tulus, peduli kepada masyarakat dan tidak membedakan (diskriminatif) dalam menghadapi pertanyaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat, sehingga dapat memberi kepuasan bagi masyarakat yang menerima pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. In *Yogyakarta: Gava Media*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M. and Saldana, J. (2018). *Qualitative Data Analysis. (Fourth Edi). SAGE Publication. Ltd.*

Siagian. (2002). Kiat meningkatkan produktifitas kerja. In *Jakarta: rineka Cipta*.

Sinambela, L. P. (2012). *Kinerja Pegawai*. Graha Ilmu: Yogyakarta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung :Alfabeta.

Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. In *Bandung: ALFABETA*.

Sugiyono. (2018). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. In *Bandung: CV Alfabeta*

JURNAL :

ANGGRAINI, M. (2022). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pemanfaatan Paket Layanan (Paklay) Komplit Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar*. 1-9.

Ayu Triningsih. (2018). Implementasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Blitar. *Doctoral Dissertation*, 1- 154.

Ikhlas, N. (2022). *Pelayanan Administrasi Kependudukan Tingkat Desa Melalui Sistem Informasi Registrasi Penduduk (Sirep) Oleh Dinas*
<http://eprints.ipdn.ac.id/8194/>

Inu Kencana Syafiie, D. T. (1999). Ilmu Administrasi Publik. In *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping*.

Pemerintah RI. (2017). UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Rencana Umum Energi Nasional*, 73, 1-6.

Rahman, M. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Issue August).

Tjiptono, Fandy, & Diana, A. (2003). *Total Quality Management (Edisi Revisi)* (Vol. 1, Issue 69).

WEB:

<https://dispendukcapil.surakarta.go.id/> diakses pada Senin, 4 Maret 2023

<https://dispendukcapil.surakarta.go.id/pelayanan-kami/standar-pelayanan-penerbitan-dokumen-kependudukan/> diakses pada Senin, 4 Maret 2023