

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS
APLIKASI BATU TRACKING 19 MELALUI FITUR ADMIN BATU
(Studi Kasus Desa Pandanrejo, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Jawa Timur)**

Nurita Anggi Putri Kumalasari¹, Sunariyanto², Suyeno³

*Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
Email : nuritaanggiptrikumalasari877@gmail.com*

ABSTRAK

Pelayanan publik di Indonesia mengalami berbagai perubahan seiring berjalannya waktu. Berbagai inovasi dicetuskan guna memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Salah satu inovasi pelayanan publik adalah pelayanan publik berbasis digital atau online. Di Kota Batu kini bahkan terdapat pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi Batu Tracking 19 dengan fitur Admin Batu. Tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi Batu Tracking 19 melalui fitur Admin Batu, model pelayanan yang diterapkan dalam memberikan pelayanan berbasis aplikasi, dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi berbasis aplikasi Batu Tracking 19. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi terhadap narasumber. Dari penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi Batu Tracking 19 belum memenuhi kualitas dan standar pelayanan, serta pelayanan yang dilakukan masih belum berorientasi kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan berbasis aplikasi ini didukung oleh adanya dasar hukum yang tertera dalam Perwali Kota Batu Nomor 78 Tahun 2017 tentang Master Plan Batu Smart City. Namun, pelaksanaannya masih terkendala kemampuan-keterampilan para aparatur desa dalam menyebarkan penggunaan aplikasi dan pemahaman akan perkembangan teknologi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Batu Tracking 19

Pendahuluan

Seiring berjalannya waktu, pemerintah dihadapkan pada tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Salah satunya ialah kewajiban dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang harus dipenuhi terhadap masyarakat. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan perhatian dari seluruh pihak, baik pemerintah sebagai pembuat regulasi, aparatur negara sebagai pelaksana, serta masyarakat sebagai pengawas dan pemberi umpan balik pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan oleh undang-undang.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat (1), pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik yang berdasarkan pada peraturan perundang-undangan bagi seluruh penduduk Indonesia atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik atau pemerintah.

Pelayanan publik di Indonesia sendiri telah mengalami perubahan dari waktu ke waktu,

termasuk pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini dikarenakan adanya tuntutan untuk mengikuti kehidupan masyarakat yang dinamis karena terus menerus mengalami perubahan dinamika kependudukan yang kian berkembang karena laju pertumbuhan dan pembangunan yang terjadi di Indonesia. Maka dari itu, diperlukan inovasi-inovasi pelayanan publik guna menciptakan pelayanan publik yang prima.

Dalam berinovasi, lembaga pelayanan publik dapat memanfaatkan berbagai sumber daya yang dimiliki dan menggunakan teknologi yang kini semakin maju. Salah satu inovasi pelayanan publik yang tercipta adalah pelayanan publik berbasis *website* ataupun aplikasi. Tujuan dari dimanfaatkannya teknologi dalam sektor publik ialah untuk menciptakan lingkungan *e-government* yang baik sehingga dapat tercipta tata kelola pemerintah yang baik atau *good governance*.

Salah satu sektor publik yang kini mulai memanfaatkan perkembangan teknologi dalam pemberian layanan adalah sektor pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Salah satu penerapan pemanfaatan teknologi

informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan ialah diciptakannya aplikasi *Batu Tracking 19* di Kota Batu.

Pemerintah Kota Batu bekerjasama dengan *Among Tani Foundation* dalam memanfaatkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan publik dengan merilis aplikasi *Batu Tracking 19* atau yang dikenal dengan BT19 yang telah di-*launching* pada 17 Oktober 2020 bertepatan dengan peringatan Hari Jadi Kota Batu ke-19.

Dalam aplikasi tersebut terdapat beberapa fitur, diantaranya Admin Batu, Pasar Batu, Pagar Batu, dan Alam Batu. Setiap fitur memiliki tujuan masing-masing, salah satunya fitur Admin Batu yang diperuntukkan untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Dengan adanya keinginan untuk mencapai tujuan sebagai Kota Digital, Kota Batu, maka dilakukanlah *soft launching* desa digital yang bertempat di Desa Pandanrejo, Kecamatan Bumiaji sebagai *pilot project*. Dalam *soft launching* aplikasi BT19 tersebut melibatkan beberapa pihak, antara lain Diskominfo Kota Batu, Dispendukcapil Kota Batu, *Among Tani Foundation*, Pemerintah Kecamatan Bumiaji, dan Pemerintah Desa Pandanrejo.

Aplikasi *Batu Tracking 19* merupakan aplikasi baru besutan dari *Among Tani Foundation* sebagai salah satu upaya Kota Batu sebagai kota digital serta mewujudkan konsep *Smart City*. *Among Tani Foundation* merupakan wadah aspirasi bagi masyarakat Batu. Meskipun pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* bukan termasuk hal baru, namun dengan adanya aplikasi *Batu Tracking 19* diharapkan dapat mempermudah dan membantu masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai **“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Batu Tracking 19 Melalui Fitur Admin Batu”** dengan lokasi penelitian berada di Desa Pandanrejo, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Jawa Timur.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas penggunaan fitur Admin Batu pada aplikasi *Batu Tracking 19* (BT19) dapat mempermudah masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pandanrejo?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi *Batu Tracking 19* sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan?
3. Bagaimana model pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi *Batu Tracking 19* di Desa Pandanrejo?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis kualitas dari penggunaan fitur Admin Batu pada aplikasi *Batu Tracking 19* (BT19) dapat mempermudah masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pandanrejo.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat selama pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi *Batu Tracking 19* sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan.
3. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis model pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi *Batu Tracking 19* di Desa Pandanrejo.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
Secara teoritis, melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan, kemudian memberikan kontribusi dalam pengembangan pelayanan publik pada umumnya dan pelayanan administrasi kependudukan pada khususnya, serta menjadi bahan informasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
Manfaat bagi penulis, penelitian ini dapat dijadikan untuk meningkatkan pengalaman dalam melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan. Manfaat bagi pemerintah diharapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi nyata bagi instansi terkait khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu serta instansi terkait pengembangan Kota Batu sebagai kota digital.

Tinjauan Pustaka **Pelayanan**

Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata *layan* yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah perihal cara melayani, servis jasa, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas individu ataupun kelompok, baik langsung maupun tidak langsung, guna memenuhi kebutuhan

pelanggan. Dalam penelitian ini, yang menjadi pelanggan ialah masyarakat penerima layanan.

Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh badan penyelenggara baik oleh pusat maupun daerah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan dapat berupa barang, jasa, dan administratif.

Pelayanan publik dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Pasal 1 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara melalui pemberian pelayanan berupa pelayanan jasa, pelayanan barang, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik adalah pembandingan antara harapan masyarakat dengan hasil dari produk yang disuguhkan untuk memenuhi kebutuhan.

Sinambela dkk. (2006:6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang disebut dengan metode SERVQUAL. Kelima dimensi tersebut antara lain :

1. *Tangibles* : kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability* : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Administrasi Kependudukan

Pengertian Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan dalam penataan dan penerbitan dokumen-dokumen dan data-data kependudukan. Penerbitan dokumen dan data kependudukan dapat melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil serta pengelolaan informasi penduduk dan pendayagunaan hasil pelayanan publik.

Dokumen kependudukan adalah dokumen yang diterbitkan oleh instansi pelaksana secara resmi yang memiliki kekuatan hukum. Dokumen kependudukan merupakan bukti autentik yang dihasilkan dari proses pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Tujuan adanya administrasi kependudukan telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam undang-undang tersebut, dicantumkan bahwa tujuan diselenggarakannya administrasi kependudukan, antara lain:

1. Memberikan keabsahan pada identitas penduduk serta kepastian hukum terhadap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting lain yang dialami oleh setiap penduduk.
2. Memberikan perlindungan pada setiap dokumen kependudukan dan hak sipil kependudukan.
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan yang dapat menjadi acuan dalam perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
4. Mewujudkan penduduk yang tertib akan administrasi kependudukan secara terpadu.
5. Menyediakan data kependudukan yang menjadi dasar rujukan bagi sektor penyelenggara kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Batu Tracking 19

Pengertian Batu Tracking 19

Aplikasi *Batu Tracking 19* atau yang dikenal dengan BT19 adalah aplikasi yang dapat digunakan baik oleh warga Kota Batu maupun wisatawan dalam beberapa bidang, diantaranya dalam mengurus administrasi kependudukan serta mengetahui informasi mengenai wisata dan desa

yang berad di Kota Batu. Aplikasi ini merupakan karya anak bangsa dan digagas oleh *Among Tani Foundation*.

Aplikasi ini dibuat bertujuan untuk membantu masyarakat dalam hal mengurus administrasi kependudukan, usaha UMKM, dan mengetahui kabar terbaru yang ada di Kota Batu serta bertujuan untuk menciptakan Kota Batu sebagai kota digital dalam mengembangkan *master plan smart city*.

Admin Batu

Admin Batu adalah fitur atau sistem online dalam kepengurusan administrasi bagi warga Kota Batu yang efisien, aman, nyaman, dan tepat. Dalam fitur tersebut dibagi menjadi akun bagi warga, akun bagi RT, akun bagi RW, dan akun bagi kepala desa. Untuk perangkat RT, RW, dan kepala desa dikhususkan untuk memverifikasi dokumen yang diajukan oleh akun warga.

Model Pelayanan Kontrak

Dalam model pelayanan publik *contracts* menurut Savas (2000), pemerintah bertindak sebagai *arranger* dan perusahaan swasta sebagai produsen. Model kontrak adalah proses pembelian yang digunakan untuk mendapatkan pelayanan tertentu dengan kualitas dan kuantitas tertentu dan harga yang disepakati selama periode waktu tertentu.

Model ini diterapkan di negara-negara maju karena dinilai lebih efisien sebab mempergunakan dorongan kompetisi dan memberi tekanan kepada pasar untuk memaksa mundur produsen yang tidak efisien sehingga tidak mempengaruhi layanan publik yang baik lainnya.

Untuk menerapkan model ini, diperlukan beberapa syarat yang harus ada, yaitu pelayanan yang disediakan harus terspesifik dengan baik, tersedia produsen yang potensial dan iklim kompetisi secara berkelanjutan, pemerintah dapat memonitor kinerja kontraktor, dan kondisi kontrak dirumuskan secara tepat dalam dokumen kontrak dan dilaksanakan secara konsisten.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sebab penelitian ini pada dasarnya berusaha mendeskripsikan dan menjelaskan suatu fakta dalam fenomena sosial yang ada di masyarakat. Ini sesuai dengan jenis penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi Batu Tracking 19 di Kota Batu, khususnya di Desa Pandanrejo.

Menurut John W. Creswell dalam buku *Research Design*, penelitian kualitatif merupakan: "Metode penelitian kualitatif merupakan salah satu jenis metode untuk mendeskripsikan,

mengeksplorasi dan memahami pada makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan".

Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang tengah dilakukan, sehingga diperoleh gambaran mengenai situasi yang akan diteliti dan dapat memudahkan peneliti dalam melakukan observasi. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada:

1. Kualitas pelayanan publik dengan penggunaan fitur Admin Batu pada aplikasi *Batu Tracking 19* (BT19) melalui fitur Admin Batu. Untuk mengetahui kualitas pelayanan tersebut, peneliti menggunakan metode SERVQUAL oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990), yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.
2. Faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan administrasi kependudukan berbasis fitur Admin Batu dalam aplikasi Batu Tracking 19. Dalam penelitian ini akan dikaji faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik menurut Moenir (2002-82), antara lain a) Faktor kesadaran; b) Faktor aturan; c) Faktor organisasi; d) Faktor pendapatan; e) Faktor kemampuan-keterampilan; dan f) Faktor sarana-prasarana
3. Model pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi *Batu Tracking 19* di Desa Pandanrejo yang menerapkan model *contracts*. Hal ini dikarenakan adanya kerjasama antara Pemerintah Kota Batu dengan yayasan Among Tani Foundation dalam mengembangkan *Master Plan Smart City* melalui penerapan aplikasi Batu Tracking 19 dalam kurun waktu dan biaya tertentu.

Situs dan Latar Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di wilayah Desa Pandanrejo, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Jawa Timur. Penulis mengambil lokasi ini dikarenakan Desa Pandanrejo dijadikan sebagai desa percontohan atau pilot project sekaligus desa pertama yang menerapkan penggunaan aplikasi BT19 sebagai upaya menjadikan Kota Batu sebagai kota digital.

Sumber Data

Sumber data merupakan sumber yang memungkinkan untuk diperoleh segala bentuk informasi baik berupa lisan maupun tertulis tentang beberapa hal yang menjadi pusat perhatian peneliti. Untuk memperkuat data, dibutuhkan beberapa informasi secara lisan yang bisa didapat melalui wawancara dan secara tertulis yang bisa didapat melalui dokumen yang diperlukan. Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) jenis data, yaitu (Arikunto):

1. Data Primer berupa *person*, yaitu sumber data yang dapat memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah staff Pemerintah Desa Pandanrejo, ketua RT/RW, dan warga Desa Pandanrejo. Berikut daftar narasumber yang turut serta membantu peneliti dalam melakukan penelitian.
2. Data Sekunder berupa dokumen, yaitu sumber data berupa dokumen yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, dan atau simbol-simbol lain. Data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan, arsip, dan artikel yang berhubungan dengan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara
Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara mendalam yang diarahkan pada masalah tertentu dengan para informan yang sudah dipilih untuk mendapatkan data yang diperlukan. Teknik wawancara yang digunakan ini dilakukan secara tidak terstruktur, dimana peneliti tidak melakukan wawancara dengan struktur yang ketat dan formal agar informasi yang diperoleh memiliki kapasitas yang cukup tentang berbagai aspek dalam penelitian ini.
2. Observasi
Observasi ini dilakukan dengan melakukan serangkaian pengamatan dengan menggunakan alat indera pengelihat dan pendengaran secara langsung terhadap obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik observasi berperan pasif dimana observasi bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.
3. Dokumentasi
Dokumentasi merupakan tipe informasi untuk memperoleh data sekunder agar mendukung dan menambah bukti serta data dari sumber-sumber lain. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mencatat data-data yang berkaitan dengan obyek penelitian yang diambil dari beberapa sumber demi kesempurnaan penelitian. Dokumentasi ini diperoleh dari dokumen-dokumen administratif, keputusan dan ketetapan resmi, dan data-data informasi lain yang menunjang

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan pada awal dan selama proses penelitian. Data-data yang diperoleh dikumpulkan dimulai dari wawancara, observasi, mengklasifikasi, dan mereduksi data yang kemudian dilakukan penyajian data dan menyimpulkan data yang diperoleh.

Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014) menjelaskan bahwa ada 3 langkah yang harus dilakukan dalam melakukan analisis data kualitatif, yaitu kondensasi data, menyajikan data, dan penarikan kesimpulan.

1. Pengumpulan data, yaitu proses mengumpulkan data dari lokasi penelitian maupun dari sumber-sumber data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditetapkan.
2. Kondensasi data, yaitu proses penyeleksian, pemfokusan, dan penyederhaan data.
3. Penyajian data, adalah kumpulan informasi yang diperoleh untuk ditarik kesimpulan. Proses ini dapat mempermudah peneliti dalam memahami keseluruhan data sehingga dapat membantu dalam menentukan kegiatan yang akan dilakukan untuk menganalisisnya.
4. Penarikan kesimpulan. Dalam hal ini peneliti akan mengambil kesimpulan terkait pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi Batu Tracking 19 terhadap warga Dusun Pandan, Desa Pandanrejo, Kecamatan Bumijati, Kota Batu.

Keabsahan Data

Keabsahan data penelitian kualitatif adalah indikator yang dapat melihat derajat kebenaran hasil penelitian. Keakuratan data juga dapat terjamin jika peneliti dapat melakukan keabsahan data. Menurut Bachri (2010:55) ada 4 (empat) kriteria, antara lain:

1. Derajat kepercayaan (*credibility*). Kriteria dari derajat kepercayaan dalam penetapan hasil penelitian kualitatif adalah dapat dipercaya atau kredibel dari perspektif partisipan dalam melakukan sebuah penelitian. Partisipan merupakan seseorang yang dapat menilai secara utuh kredibilitas dan hasil penelitian.
 - a) Perpanjangan pengamatan
Pada tahap awal penelitian, hubungan personal antara peneliti dengan narasumber belum terjalin akrab sehingga belum memiliki komunikasi kuat yang membuat kedua belah pihak saling terbuka akan informasi yang dimiliki. Namun, dengan membangun hubungan baik dengan narasumber dengan cara saling berkomunikasi dan melakukan pendekatan sehingga hubungan antara peneliti dengan narasumber menjadi saling terbuka dalam memberikan informasi.
 - b) Meningkatkan kecermatan atau ketekunan secara berkelanjutan
Untuk meningkatkan kecermatan dalam penelitian, peneliti melakukan survey awal melalui pemberitaan dan sosialisasi melalui sosial media yang dilakukan oleh Among Tani Foundation. Penelitian terhadap penggunaan aplikasi Batu Tracking 19 dalam kehidupan bermasyarakat belum pernah dilakukan, sehingga belum ada

penelitian terdahulu yang dilakukan yang menjadi acuan peneliti. Namun, peneliti dapat membandingkan hasil yang diperoleh pada survey awal dengan penelitian di lapangan melalui pemberitaan yang telah ada.

c) Analisis kasus negatif

Dalam penelitian yang telah dilakukan, ditemukan adanya perbedaan antara data pada survey awal dengan penelitian di lapangan. Perbedaan tersebut terdapat pada proses pelayanan dan tarif yang diperlukan dalam pelayanan berbasis aplikasi BT19. Perolehan data ini diketahui melalui proses wawancara dengan warga Dusun Pandan dan staff Pemerintah Desa Pandanrejo.

2. Transferabilitas/keterlibatan (*transferability*) adalah tingkat kemampuan dari hasil penelitian kualitatif yang dapat ditransfer kepada konteks atau setting yang lain.
3. Dependabilitas/ketergantungan (*dependability*). Kriteria ini dilakukan dengan cara meng-audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Kriteria ini dapat mengetahui jika peneliti tidak pernah melakukan penelitian di lapangan namun mendapatkan data yang ada di lapangan. Peneliti tersebut bersikap tidak *reliable* atau *dependable* sehingga setiap penelitian yang dilakukan harus dilakukan uji dependability.
4. Konfirmabilitas/kepastian (*confirmability*) dalam penelitian kualitatif disebut juga dengan obyektivitas penelitian. Penelitian yang dilakukan haruslah obyektif artinya telah disepakati oleh banyak orang. Apabila hasil dari penelitian yang dilakukan merupakan fungsi dari proses penelitian yang sedang dilakukan, maka penelitian yang dilakukan telah memenuhi standar konfirmabilitas.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Batu Tracking 19 Melalui Fitur Admin Batu

Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan sering kali mengalami berbagai inovasi guna memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Salah satu inovasi dari pelayanan tersebut adalah diciptakannya aplikasi Batu Tracking 19 yang menjadi salah satu aplikasi andalan Kota Batu guna mencapai tujuan untuk menjadikan Kota Batu sebagai kota digital atau *smart city*.

Guna mencapai tujuan tersebut sekaligus menciptakan pelayanan publik yang optimal dengan memanfaatkan teknologi informasi, tentu standar dan kualitas pelayanan berbasis aplikasi ini menjadi pertimbangan guna kelanjutan tujuan *master plan Batu smart city*.

Melalui indikator kualitas pelayanan yang prima menurut Sinambela (2006:6), pelayanan berbasis aplikasi BT19 ini masih belum tergolong prima karena adanya beberapa unsur yang belum terpenuhi.

1. Transparansi

Dalam penerapan pelayanan berbasis aplikasi BT19 ini dinilai kurang transparan. Hal ini dikarenakan pihak ATF tidak memberitahukan sebelumnya bahwa penggunaan aplikasi ini berbayar. Aplikasi sempat berjalan selama beberapa mulai dari Oktober 2020 hingga Juli 2021. Namun pada saat akan memperpanjang penggunaan aplikasi, pihak desa harus menganggarkan dana sebesar 5-10 juta setiap bulannya sebagai biaya operasional. Biaya ini belum termasuk apabila terdapat pembaruan dan perbaikan server.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang diberikan oleh aplikasi ini belum bisa dipertanggungjawabkan karena kurangnya keterbukaan informasi yang diberikan kepada masyarakat sehingga menghambat terlaksananya pelayanan yang prima bagi masyarakat di bidang kependudukan dan teknologi informasi. Sehingga tujuan untuk menjadikan Kota Batu sebagai kota digital seperti yang telah tercantum pada Perwali Nomor 78 Tahun 2017 tentang *Master Plan Batu Smart City*.

3. Kondisional

Pelayanan berbasis aplikasi BT19 ini sebenarnya sudah cukup efektif dan efisien karena mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen yang diperlukan di tengah kesibukan keseharian masyarakat. Namun, karena kurangnya pemahaman perangkat desa dan masyarakat akan perkembangan teknologi, hal tersebut menghambat pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi BT19 dan tujuan menjadikan Kota Batu sebagai kota digital.

4. Partisipatif

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan berbasis aplikasi ini sudah cukup baik, karena masyarakat mendukung adanya pemanfaatan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Namun, pemahaman masyarakat akan perkembangan teknologi masih kurang, sehingga hanya segelintir masyarakat saja yang dapat mengoperasikan aplikasi BT19 ini. Selain itu, masyarakat merasa sudah cukup nyaman dan dimudahkan dengan adanya pelayanan mengurus administrasi kependudukan secara kolektif oleh Pemerintah Kota Batu.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi BT19 ini bisa diaplikasikan oleh siapapun tanpa memandang agama, suku, ras,

golongan, dan status sosial, sehingga tidak terdapat diskriminasi terhadap masyarakat guna memperoleh pelayanan yang serupa.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan publik berbasis aplikasi BT19 ini seharusnya sudah cukup adil, baik untuk pemberi layanan dan penerima layanan. Para pemberi layanan dimudahkan dalam menyediakan layanan yang dibutuhkan masyarakat dan penerima layanan dimudahkan dalam memperoleh layanan tanpa terhalang waktu dan tempat.

Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh pelanggan berdasarkan teori oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990).

1. *Tangibles*

Dalam pelayanan berbasis aplikasi BT19 ini masyarakat menyediakan sendiri media yang disediakan, seperti akun BT19, gadget, dan jaringan internet. Masyarakat Desa Pandanrejo sendiri mayoritas penduduknya telah memiliki gadget sebagai penunjang kegiatan sehari-hari. Namun, tidak semua warga memiliki gadget yang memadai atau cukup menunjang untuk mengoperasikan aplikasi tersebut.

2. *Reliability*

Perangkat Desa Pandanrejo mampu memberikan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan kepercayaan masyarakat dalam mengurus dokumen secara kolektif kepada RT/RW setempat. Masyarakat sendiri lebih mengandalkan perangkat RT/RW dan perangkat desa secara langsung dalam memberikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat. Namun dalam memberikan pelayanan berbasis aplikasi, Desa Pandanrejo masih belum mumpuni, karena terkendala anggaran desa serta keterampilan perangkat RT/RW dalam memahami perkembangan teknologi informasi.

3. *Responsiveness*

Perangkat desa dan perangkat RT/RW Desa Pandanrejo mampu memberikan pelayanan yang cepat tanggap terhadap masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari masyarakat yang lebih mengandalkan perangkat desa dalam melayani kebutuhan masyarakat. Bahkan masyarakat sudah cukup puas dengan kinerja aparatur desa. Namun dalam pemanfaatan aplikasi BT19, aparatur belum mampu memberikan pelayanan yang cepat tanggap dikarenakan adanya kendala pada anggaran desa sehingga sarana prasarana yang dibutuhkan belum tersedia.

4. *Assurance*

Dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, perangkat RT/RW dan Desa Pandanrejo memiliki etika yang cukup

baik. Sehingga masyarakat tidak merasa diintimidasi dalam menerima pelayanan

5. *Empathy*

Dalam memberikan pelayanan, aparatur memiliki sikap yang tegas dan penuh perhatian dalam melayani dan membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pencatatan sipil. Bahkan aparatur desa rutin memantau perkembangan kependudukan warganya. Namun, pihak desa tidak memiliki wewenang penuh dalam melayani masyarakat melalui aplikasi BT19 karena masih terkendala anggaran, sarana prasarana, serta pemahaman akan perkembangan teknologi.

Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Batu Tracking 19 Melalui Fitur Admin Batu

1. Faktor pendukung pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi BT19 antara lain :

a. Faktor Aturan

Pelayanan berbasis aplikasi BT19 ini didukung oleh Perwali Nomor 78 Tahun 2017 tentang *Master Plan Batu Smart City*. Dalam peraturan tersebut, Smart City adalah kota cerdas yang inovatif menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berkelanjutan dalam membantu masyarakat kota mengelola sumber daya yang ada dengan bijaksana dan efisien, memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat/lembaga dalam rangka meningkatkan kualitas hidup, efisiensi operasi perkotaan, jasa, dan daya saing sambil memastikan dapat memenuhi kebutuhan generasi sekarang dan masa depan melalui tata pemerintahan yang partisipatif.

b. Faktor Organisasi

Organisasi yang terbentuk sudah cukup baik karena terdapat struktur yang telah ditentukan mulai dari perencanaan hingga pengawasan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi ini. Struktur yang telah dibentuk diantaranya pihak warga Desa Pandanrejo sebagai objek percobaan aplikasi, Pemerintah Desa Pandanrejo sebagai pihak yang mengatur pelayanan, Among Tani Foundation selaku pembuat produk pelayanan perangkat RT dan RW selaku pelaksana, dan warga desa sebagai penerima layanan.

c. Faktor Kesadaran

Kesadaran perangkat desa juga diperlukan dalam memberikan pelayanan publik yang optimal terhadap masyarakat. Kesadaran staff Kantor Kepala Desa

Pandanrejo dalam memberikan fasilitas dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan patut diapresiasi. Selain itu, dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi BT19 ini, staff Kantor Kepala Desa Pandanrejo turut mengenal aplikasi tersebut kepada warga yang akan mengurus administrasi kependudukan di kantor serta membantu warga dan perangkat RT/RW yang sekiranya mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi dan memverifikasi dokumen melalui aplikasi tersebut.

2. Faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi BT19 antara lain :

- a. Faktor Kesadaran

Meskipun aparatur desa memiliki kesadaran yang cukup baik akan perkembangan teknologi dan mampu mengenalkan aplikasi BT19 kepada masyarakat, namun kesadaran dari perangkat RT/RW dinilai masih kurang karena nyatanya surat yang diajukan oleh warga tidak bisa dicetak karena belum terverifikasi. Sehingga masyarakat merasa bahwa pelayanan secara manual lebih mudah dan efektif meskipun harus merelakan waktunya untuk bekerja. Selain itu, pemahaman perangkat RT/RW terhadap perkembangan teknologi dinilai masih kurang. Hal ini mengakibatkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi BT19 ini tidak berjalan efektif.

- b. Faktor Pendapatan

Pendapatan yang diperoleh aparatur desa cukup memotivasi perangkat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun pendapatan desa tidak dapat mendukung perpanjangan penerapan penggunaan aplikasi BT19 ini. Hal ini dikarenakan sulitnya memperoleh gambaran akan anggaran yang akan digunakan dan persetujuan dari Pemerintah Kota Batu. Selain itu, dengan nominal sekitar 5-10 juta setiap bulannya belum lagi pertambahan biaya yang akan diberikan apabila terdapat pembaruan penduduk, Pemerintah Desa Pandanrejo merasa keberatan. Sehingga penggunaan aplikasi BT19 di Desa Pandanrejo belum bisa dilanjutkan.

- c. Faktor Kemampuan-Keterampilan

Kurangnya kemampuan-keterampilan aparatur dalam memahami perkembangan teknologi mengakibatkan penyebaran atau pengenalan aplikasi ini terhadap

masyarakat tidak bisa tersampaikan dengan baik.

Model Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Batu Tracking 19

Dalam penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa model pelayanan publik yang diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi merupakan model pelayanan *contracts* atau kontrak. Dalam model tersebut, dijelaskan bahwa terdapat kerjasama dalam rentan waktu dan biaya tertentu yang telah ditentukan.

Dalam penelitian ini, kerjasama tersebut terjadi antara pemerintah Desa Pandanrejo selaku pihak penentu pelayanan dengan pihak Among Tani Foundation selaku pihak produsen yang memberikan pelayanan yang dibutuhkan.

Model pelayanan publik kontrak menurut Savas tergolong dalam model kemitraan karena menyangkut kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan pelayanan publik. Hanya saja dalam model kontrak terdapat proses pembelian yang digunakan untuk memperoleh pelayanan tertentu dengan kualitas dan kuantitas tertentu serta harga yang telah disepakati selama periode waktu tertentu.

Meskipun pelayanan yang diberikan telah spesifik dengan produsen yang potensial dan pemerintah dapat turut serta dalam pengawasan, Namun, model tersebut tidak dapat sepenuhnya berjalan baik. Hal ini dikarenakan kurang efisien sebab tidak ada iklim kompetisi seperti yang dijelaskan oleh Savas. Selain itu, dikarenakan terkendala anggaran desa membuat pelayanan berbasis aplikasi ini tidak dapat dilaksanakan secara konsisten.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat menarik kesimpulan dari pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi BT19 sebagai berikut :

1. Pelayanan administrasi berbasis aplikasi BT19 masih belum memenuhi kualitas pelayanan terhadap masyarakat berdasarkan metode SERVQUAL oleh Zeithaml-Pasuraman-Berry (1990).
2. Pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi BT19 didukung dengan adanya faktor aturan oleh Perwali Nomor 78 Tahun 2017 Master Plan Batu Smart City, faktor organisasi, dan faktor kesadaran perangkat desa atas penggunaan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan yang optimal. Namun di sisi lain pelayanan berbasis aplikasi ini masih terkendala kesadaran perangkat RT/RW dalam mengawani penggunaan aplikasi karena kurangnya pemahaman perangkat tersebut akan

teknologi. Selain itu, kendala anggaran yang dibutuhkan untuk pengembangan aplikasi belum teratasi sehingga sarana prasarana yang dibutuhkan belum dapat tersedia.

3. Model pelayanan publik yang diterapkan bersifat kontrak, yang mana untuk dapat menjalankan aplikasi tersebut terdapat perjanjian dengan tarif tertentu antara pihak Desa Pandanrejo dengan ATF selaku yayasan yang menyediakan aplikasi BT19.

Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memiliki beberapa saran, diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi pihak Among Tani Foundation dan Pemerintah Desa Pandanrejo sebaiknya melakukan sosialisasi lebih mendalam lagi terhadap masyarakat dan alangkah baiknya jika dalam sosialisasi tersebut, pihak ATF dapat bersikap terbuka atas biaya yang diperlukan guna memperpanjang penggunaan aplikasi BT19 ini. Selain itu, lebih baik aplikasi ini dikenalkan kepada desa-desa yang ada di Kota Batu agar aplikasi ini dapat diterapkan secara merata.
2. Bagi perangkat RT dan RW sebaiknya lebih rutin memantau perkembangan surat yang diajukan oleh warga agar warga dapat merasakan manfaat atas terciptanya aplikasi BT19. Sedangkan bagi Pemerintah Kota Batu, terutama Desa Pandanrejo dapat memberikan media atau sarana guna meningkatkan sumber daya manusia warganya dalam pemahaman teknologi agar setiap warga, sehingga tujuan dari menciptakan Kota Batu sebagai Kota Digital dapat tercapai.
3. Dalam menerapkan model pelayanan publik kontrak, alangkah baiknya jika Pemerintah Desa Pandanrejo mendapat bimbingan akan gambaran anggaran yang harus digunakan dalam menerapkan aplikasi ini, sehingga Pemerintah Desa Pandanrejo dapat menyusun anggaran desa dengan baik dan tepat agar semua warga dapat merasakan manfaat akan fasilitas desa yang dimiliki.

Daftar Pustaka

Sumber Buku:

- Ahmad Ainur Rohman, Mas'ud, Saiful, dan Purnomo, 2010, Reformasi Pelayanan Publik, hal : 3, Program Sekolah Demokrasi, Malang
- Arikunto, Suharsimi. 1998. Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Bachri, B. S. (2010, April). Menyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. Jurnal Teknologi Pendidikan, X(1), 46-62.

- Boediono, B, 2003, Pelayanan Prima Perpajakan, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Bungin, Burhan. 2013. Metode Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif Untuk Studi Sosiologi, Kebijakan, Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Creswell, 2016, Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed (Edisi Ketiga), Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Georgopolous dan Tannenbaum, 1985, Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.
- Gie, The Liang, 1993, Ensiklopedia Administrasi, Jakarta: Gunung Agung
- Harbani Pasolong, 2017, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung
- Irkhamul Umam, Slamet Muchsin, Sunariyanto, 2022, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Public Berbasis *Smart City* di Kota Malang (Studi Kasus Pada Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang), Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang
- Lubis, S.M & Husein Martani, 1987, Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro, Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldana, 2014, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, United States of America: SAGE Publication, Inc.
- Sinambela, Lijan Poltak. Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Soewarno Handayadiningrat, 2006, Pengantar Studi Administrasi, Jakarta: Gunung Agung
- Sugiyono, 2012, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Reduksi Data, Bandung: Alfabeta
- Sukmadinata, 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Graha Aksara
- Supranto, 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Wang dan Shieh. (2006). *The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction: The example of CJCUC library*, Taiwan

Sumber Jurnal:

- Budi, Zaenal Mutaqin Subekti, Rahmadi, Muhammad Dedi Suryadi, Ricky Ardiansyah, 2021, Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Web di Kelurahan Mangun Jaya, Jurnal ICT: Information Communication & Technology, Vol.20, No.1, pp.139-147, p-ISSN: 2302-0261, e-ISSN: 2303-3363,

- <https://ejournal.ikmi.ac.id/index.php/jict-ikmi>
- Dheska Ranita Setyowati, Anton, Ummu Radiyah, , 2019, Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Kalimanah Wetan Purbalingga Berbasis Online, *Informatics Journal*, Vol.4 No.1, ISSN : 2503-250X, STMIK Nusa Mandiri Jakarta
- Lintang Rahmawati, Nurul Umi Ati, Suyeno, 2021, Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid-19, Vol. 15, No. 9, Tahun 2021, Hal: 14-21, Issn: 2302-8432, Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang
- Lulu Luciana, Muhammad Fauzi Zulkarnaen, Hasyim Asyari, 2019, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Kelurahan Rembiga Berbasis Web, *MISI (Jurnal Manajemen Informatika dan Sistem Informasi)*, Vol.2 No.1, ISSN: 2614-1701, <http://ejournal.stmiklombok.ac.id/index.php/misi>
- Masna Wati dan Engla Despahari, 2018, Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kelurahan di Kecamatan Marangkayu Kutai Kertanegara, Vol.2 No.1, ISSN: 2579-8790, Jurusan Teknologi Informasi dan Komunikasi, Universitas Mulawarman, Samarinda
- Muhammad Vicky dan Endah Sudarmilah, 2021, Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website Kelurahan Banaran, Vol.20, No.2, pp.249-260, ISSN: 2476-9843, <https://journal.universitasbumigora.ac.id/index.php/matrik/article/view/156/686>
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, 1994, *Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research*, *Journal of Marketing*, Vol. 58 (January).
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, 1990, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York : THE TREE PRESS.
- Sudrajat, 2011. Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik. *Info Kajian Bappenas*. Vol 8 No.2 tahun 2011, 18-28.

Perundang-undangan

- Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendencygunaan Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika)

- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government
- Keputusan Menteri Negara Pendencygunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- KepMen-PAN Nomor 58 Tahun 2002
- Peraturan Menteri Pendencygunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan
- Peraturan Walikota Batu Nomor 78 Tahun 2017 tentang *Master Plan Batu Smart City*
- Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah

Sumber Internet

- Aziz Ramadani dan Muhammad Choirul Anwar, *Sudah Online, Urus Kependudukan di Kota Batu Kini Hanya Perlu Klik*, 07 Juli 2017 – 20.56, <https://malangvoice.com/sudah-online-urus-kependudukan-di-kota-batu-kini-hanya-perlu-klik/>, 18 Januari 2022
- Batu Hits, 06 Februari 2021, *Ada 650 e-KTP Lebih Belum Diambil Pemiliknya di Dispendukcapil*, <https://batuhits.com/1058-ada-650-e-ktp-lebih-belum-diambil-pemiliknya-di-dispendukcapil>, 27 Desember 2021
- Batu Hits, 10 September 2021, *Ribuan Warga Kota Batu Belum Miliki e-KTP*, <https://batuhits.com/3252-7005-warga-kota-batu-belum-miliki-ktp-el>, 27 Desember 2021
- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu, <https://dispendukcapil.batukota.go.id/>
- Muklas, Heryanto, 15 April 2020, *Di Tengah Covid-19, Warga Batu Tetap Mudah Urus Administrasi Kependudukan Lewat Online, Begini Caranya*, <https://jatimtimes.com/baca/211680/20200415/020000/di-tengah-covid-19-warga-batu-tetap-mudah-urus-administrasi-kependudukan-lewat-online-begini-caranya>, 26 Desember 2021
- PPID Jatim, ppid.batukota.go.id
- PPID Jatim, [https://jatim.bpk.go.id/kota-batu/#:~:text=Kota%20Batu%2C%20secara%20geografis%20berada,GUnung%20Arjuna%20\(3339%20meter\)%2C](https://jatim.bpk.go.id/kota-batu/#:~:text=Kota%20Batu%2C%20secara%20geografis%20berada,GUnung%20Arjuna%20(3339%20meter)%2C)
- Surabayapost, 12 Juni 2021, *Obsesi Jadi Silicon Valley-nya Indonesia, Diskominfo Soft*

Launching Desa Digital,
<https://surabayapost.id/obsesi-jadi-silicon-valley-nya-indonesia-diskominfo->

[dan-bt19-soft-launching-desa-digital/](#), 27
Desember 2021