

EFEKTIVITAS PROGRAM MOSGUN PELAMPUNG DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU

Evita Syari Ifayanti¹, Nurul Umi Ati², Slamet Muchsim³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang Jl.
MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: vita08viig@gmail.com*

ABSTRAK

Efektivitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting bagi kemajuan suatu bangsa dan negara. Kota Batu merupakan salah satu kota yang terus menciptakan inovasi baru yang optimal bagi masyarakat demi keefektifan pelayanan publik. Melihat kebutuhan masyarakat yang terus meningkat menjadikan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Batu mengalami beberapa perubahan inovasi. Survei akan terus dilakukan oleh aparat sesuai dengan Peraturan Walikota Batu Nomor 21 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Batu. Salah satu inovasi pelayanan publik yang ada di Kota Batu adalah Mosgun Pelampung (Mobil Serbaguna Pelayanan Masuk Kampung). Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendefinisikan bagaimana efektivitas penerapan Program Mosgun Pelampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Batu serta faktor pendukung dan faktor penghambat dari Program Mosgun pelampung. Metode penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil yang ditemukan menunjukkan bahwa berdasarkan teori efektivitas yang mempunyai indikator atau kriteria efektivitas, maka Program Mosgun Pelampung dapat dikatakan efektif. Faktor pendukung program ini yaitu sarana dan prasarana, sumber daya Aparatur (SDA) dan media serta terdapat beberapa faktor penghambat dari program ini seperti kesadaran masyarakat dan jaringan server pusat.

Kata Kunci: Efektivitas, Peningkatan Pelayanan Publik, Program Mosgun Pelampung

Pendahuluan

Negara berkewajiban memenuhi setiap kebutuhan masyarakat melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap masyarakat atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Berdasarkan penjelasan Abdul Mahsyar dalam Jurnal Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik (2011:2) menjelaskan bahwa masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan hal-hal seperti berbelit-belit, lamban, melelahkan, ketidakpastian. Keadaan demikian terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani.

Efektivitas merupakan salah satu indikator penting bagi kemajuan suatu negara. Menurut Effendy (dalam Sawir, 2020:127) Efektivitas merupakan komunikasi yang prosesnya dapat mencapai suatu tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang

ditetapkan dan jumlah yang personil yang ditetapkan.

Dalam teori efektivitas menurut Makmur (2011:7) yang menerangkan peranan yang dilakukan pemerintah mempunyai indikator atau kriteria efektivitas untuk menjalankan fungsi dan tugasnya. Indikator tersebut meliputi ketepatan waktu, ketepatan perhitungan biaya, ketepatan sasaran dalam pengukuran, ketepatan dalam menentukan pilihan, ketepatan berfikir, ketepatan melakukan perintah, ketepatan dalam menentukan tujuan, dan ketepatan.

Inovasi program menjadi isu kunci dari perubahan. Menurut Sharma dan Patterson (1999) mengemukakan bahwa untuk mendapatkan kepercayaan yang merupakan salah satu komponen *relationship marketing*, hendaknya didorong oleh kualitas teknis dan fungsional yang memadai. Oleh karena itu peningkatan dan pembenahan kinerja pengelolaan pelayanan publik serta penanganan urusan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil secara baik dan optimal menjadi hal yang sangat penting dalam menangani masalah yang ada di pelayanan public. Peningkatan di segenap potensi diantaranya pengembangan aparatur, kualitas pendidikan, pelatihan, jumlah personil, serta kualitas pelayanan yang terus ditingkatkan. Disamping tugas-

tugas yang telah dilaksanakan maka langkah-langkah perencanaan inovasi program melalui Rencana Strategis OPD juga menjadi hal yang penting. Diharapkan rencana strategis ini dapat melaksanakan program inovasi yang berkualitas dan optimal serta dapat mewujudkan harapan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Peningkatan pelayanan tersebut mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Di era otonomi daerah masyarakat mengharapkan pemerintahan yang bersih (clean governance) dan pemerintahan yang baik (good governance) agar harapannya dapat melayani masyarakat secara profesional dan mengedepankan kepentingan masyarakat. Meskipun berdirinya suatu negara sesungguhnya untuk kepentingan dan kebutuhan masyarakat, namun pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara. Setiap anggota masyarakat dapat menerima kebutuhan sesuai dengan ketentuan yang diharapkan. Pemerintahan merupakan lembaga yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang.

Kota Batu juga merupakan salah satu kota yang terus menciptakan inovasi baru untuk melakukan pembenahan dalam upaya memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal bagi masyarakat. Melihat kebutuhan masyarakat yang terus meningkat menjadikan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Batu mengalami beberapa perubahan inovasi yang dapat memudahkan masyarakat terutama dalam hal pelayanan publik. Hal ini terus dilakukan oleh aparat pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Batu dengan terus melakukan survei kepada masyarakat di setiap inovasi terbaru. Sesuai dengan Peraturan Walikota Batu Nomor 21 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Batu.

Berdasarkan hasil pra survey, peneliti menemukan bahwa dispendukcapil dituntut memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Batu. Peningkatan yang dituntut oleh masyarakat terhadap pelayanan publik yang efektif dan efisien dari pegawai Dispendukcapil Kota Batu sebagai pelayan publik adalah dengan cara menciptakan inovasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan administrasi kependudukan. Oleh Karena itu, salah satu inovasi yang diterapkan oleh dispendukcapil Kota Batu adalah Program Mosgun Pelampung (Mobil Serbaguna Pelayanan Masuk Kampung). Pelayanan Publik bisa dianggap efektif jika masyarakat

memperoleh pelayanan yang mudah dengan prosedur yang tidak berbelit-belit, cepat, tepat, memuaskan, efektif dan efisien. Kemampuan untuk meningkatkan efektivitas dari pelayanan publik terutama di daerah yang cukup jauh dari pusat kota atau kantor Dispendukcapil Kota Batu ditentukan oleh keberhasilan penerapan inovasi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan lebih mudah dan agar lebih dekat dengan masyarakat.

Beberapa program telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu seperti 3in1, PKK Penak, dan Mosgun Pelantas. Namun salah satu inovasi program yang menarik untuk diteliti di Dispendukcapil Kota Batu yaitu Program Mosgun Pelampung (Mobil Serbaguna Pelayanan Masuk Kampung). Program ini merupakan salah satu inovasi dispendukcapil yang berfungsi untuk memberikan peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat agar tidak perlu mendatangi kantor dispendukcapil. Selain diberikan nama yang unik program ini dilakukan dengan harapan agar masyarakat dapat melakukan kegiatan administrasi kependudukan dengan efektif dan efisien. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk menyusun skripsi yang berjudul Efektivitas Program Mosgun Pelampung dalam Peningkatan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas Program Mosgun Pelampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?
2. Apa faktor Pendukung dalam penerapan Program Mosgun Pelampung untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?
3. Apa faktor penghambat dalam penerapan Program Mosgun Pelampung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?

Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Program Mosgun Pelampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat dalam penerapan Program Mosgun Pelampung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat dalam penerapan Program Mosgun Pelampung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Manfaat Penulisan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik bagi masyarakat, pemerintah dan

peneliti, sehingga peneliti mengharapkan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Masyarakat
 - a. Memudahkan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor Dispendukcapil;
 - b. Masyarakat menjadi lebih sadar terhadap pentingnya administrasi kependudukan.
2. Bagi Pemerintah
 - a. Memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mengurus berkas administrasi kependudukan secara lebih dekat;
 - b. Mendapatkan kepercayaan masyarakat dalam memberikan prosedur pelayanan yang efektif dan efisien.
3. Bagi Peneliti
 - a. Membantu pihak-pihak terkait dalam proses pengurusan administrasi kependudukan;
 - b. Mengetahui alur proses pengurusan administrasi kependudukan di berbagai wilayah Kota Batu secara lebih dekat.

Tinjauan Pustaka Penelitian Terdahulu

1. Nimas Aulia Nandha Pratama (2019) dengan judul Efektivitas Inovasi Pelayanan Pjublik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1). Penelitian ini menggunakan teori Richard M. Steers (1985:53) dalam bukunya "Efektivitas Organisasi".) Efektivitas inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1) sudah diterapkan dengan dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Namun, terdapat beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain sarana dan prasarana untuk masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai inovasi-inovasi yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
2. A. Zamroni (2019) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kelurahan Dinoyo. Penelitian ini menggunakan teori Parasuraman et al. dalam Alaan (2016 : 258) terdapat beberapa dimensi mengenai kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Dinoyo, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang sudah diterapkan dimensi Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty. Namun masih ada beberapa indikator di dalamnya yang belum berjalan, antara lain kesadaran masyarakat untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor kelurahan agar tidak terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan. Kemudian pada alat bantu, perlunya pembaruan komputer yang sudah lambat yang mengakibatkan proses pelayanan menjadi lama.
3. Aniyatum Mashfiyah (2019) dengan judul Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Masyarakat (Studi kasus pada Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo). Penelitian ini menggunakan teori Basil Georgopoulos dan Arnold Tannenbaum (1985) yang berargumentasi bahwa ukuran efektivitas harus didasarkan pada sarana dan tujuan. Hasil penelitian menyatakan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga yang diberikan pada masyarakat di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo sudah cukup efektif dan baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dilihat dari segi proses pemberian pelayanan. Sedangkan faktor pendukung efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada masyarakat di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo adalah biaya gratis, tidak ada perbedaan perlakuan atau pelayanan, pelayanan ramah dan cepat.
4. Mahdalena (2019) dengan judul Efektivitas Kinerja Pegawai Perempuan pada Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga dalam Mewujudkan Good Governance (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Kalimantan Tengah). Penelitian ini menggunakan teori Harbani Pasolong (2011) efikasi Kinerja dan Kinerja Organisasi. Penelitian ini menggunakan kualitatif dilakukan secara deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah pelaksanaan good governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur sudah cukup baik hanya saja ada beberapa prinsip yang pada pelaksanaannya masih rendah diantaranya efektivitas, akuntabilitas, efisiensi.
5. Lintang Rahmawati (2021) dengan judul Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang) Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 10 indikator efektivitas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 diantaranya kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kenyamanan lingkungan sudah dilaksanakan dengan baik oleh pegawai Kelurahan Samaan dengan tujuan untuk pelayanan masyarakat.
6. Menurut Mandl, Dierx, Ilzkovitz dalam jurnal Elements on the Efficiency and Effectiveness of the Publik Sector Efektivitas dinyatakan dengan perbandingan antara hasil yang dicapai dengan yang diprogramkan dan menunjukkan keberhasilan yang diperoleh dengan menggunakan sumber daya

- untuk mencapai tujuan yang telah diusulkan. (Mandl, Dierx, Ilzkovitz, 2008, hlm.3)
7. Menurut Sampara (2000:6) berpendapat bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau dimensi secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
 8. Menurut Sharma dan Petterson (1999) mengungkapkan bahwa, pengukuran peningkatan pelayanan berdasarkan dengan sebagai berikut: Ketepatan waktu, Kecepatan pelayanan, Kerapian hasil, Dimensi pelayanan, Etika pelayanan

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Pada penelitian mengenai Efektivitas Peningkatan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu melalui Program Mosgun Pelampung ini, penulis cenderung menggunakan metode deskriptif kualitatif. Alasannya adalah bahwa dengan menggunakan metode ini, penulis berharap mendapatkan gambaran yang jelas serta menyeluruh mengenai fenomena sosial yang berlaku pada subyek penelitian secara lebih mendalam.

Pendapat dari Bungin (2007: 68) mengenai metode penelitian deskriptif yang menyatakan bahwa Penelitian sosial menggunakan format deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu.

Pada penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu mengenai Efektivitas Program Mosgun Pelampung (Mobil Serbaguna Pelayanan Masuk Kampung) dalam Peningkatan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu ingin mendapatkan gambaran yang mendetail mengenai fenomena yang terjadi berkaitan dengan permasalahan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Program Mosgun Pelampung itu sendiri. Selain itu penulis juga ingin menggali mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mendukung maupun menghambat pelaksanaan pelayanan publik di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu melalui Program Mosgun Pelampung. Sehingga pada akhirnya setelah melalui analisis yang mendalam pula mampu merumuskan upaya-upaya yang tepat untuk pemecahan masalah yang terjadi berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Fokus Penelitian

Dalam Moleong (2000) menyebutkan bahwa fokus penelitian ini digunakan untuk membatasi penelitian, hal ini ditujukan agar dapat memilih data

yang sesuai dan yang tidak sesuai sehingga tidak dimasukkan kedalam sejumlah data yang ingin di setorkan meskipun data tersebut terkesan menarik.

Peneliti memilih fokus penelitian dengan menggunakan teori dari Makmur (2011:7) yang menerangkan peranan yang dilakukan pemerintah mempunyai indikator atau kriteria efektivitas untuk menjalankan fungsi dan tugasnya melalui indikator-indikator sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui keefektifan Program Mosgun Pelampung sebagai salah satu aspek meningkatkan pelayanan publik terutama di daerah yang cukup jauh dari pusat kota atau kantor Dispendukcapil Kota Batu. Diharapkan Program Mosgun Pelampung dapat memberikan pelayanan lebih mudah dan agar lebih dekat dengan masyarakat dengan memperhatikan beberapa hal yang relevan yaitu:
 - a. Ketepatan waktu. Ketepatan jadwal pelaksanaan Program Mosgun Pelampung yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
 - b. Ketepatan perhitungan biaya. Digunakan untuk memperkirakan keluaran dan masukan dana yang digunakan
 - c. Ketepatan dalam pengukuran. Digunakan untuk mengukur tanggung jawab aparat pemerintah pada Program Mosgun Pelampung.
 - d. Ketepatan dalam menentukan pilihan. Digunakan oleh petugas untuk menentukan detail melalui proses pelayanan dengan setiap warga setempat.
 - e. Ketepatan berfikir. Digunakan untuk membentuk Kerjasama dalam menyukseskan Program Mosgun Pelampung.
 - f. Ketepatan melakukan perintah. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memberikan tugas sesuai dengan arahan supaya memenuhi target dan tujuan.
 - g. Ketepatan dalam menentukan tujuan. Untuk menunjang efektivitas pelaksanaan Program Mosgun Pelampung.
 - h. Ketepatan sasaran sebagai penentuan sasaran yang tepat dan memberikan keberhasilan Program Mosgun Pelampung.
2. Faktor pendukung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam keberhasilan Program Mosgun Pelampung.
 - a. Sarana dan Prasarana
 - b. Sumber Daya Aparatur (SDA)
 - c. Media
3. Faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam keberhasilan Program Mosgun Pelampung.
 - a. Kesadaran Masyarakat
 - b. Jaringan server SIAK pusat

Situs dan Latar Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang terletak di Jl. Panglima Sudirman No. 507 Balaikota Among Tani Gedung C Lt. 1 Kota Batu. Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu mempunyai tugas sebagai unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Batu. Dalam UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Alasan penulis memilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sebagai lokasi penelitian tesis karena sebagian besar pelaksanaan kegiatan berada di dalam lingkungan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Dalam melakukan penelitian, penulis juga akan terjun secara langsung ke Kantor Desa Sumberejo, Desa Junrejo dan Desa Sumber Brantas sebagai sampling.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini bersumber dari dua jenis data yaitu:

1. Data Primer, yaitu data yang bersumber langsung dari informan yaitu pihak pegawai dispendukcapil, tim Mosgun Pelampung serta masyarakat pemohon administrasi kependudukan.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, website, atau bentuk dokumen lainnya yang memiliki keterkaitan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang diterapkan teknik wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi.

a. Wawancara

Jenis wawancara yang akan diterapkan selama penelitian adalah wawancara mendalam (in depth interview). Hal ini dimaksudkan agar informasi yang diperoleh dari informan betul-betul dapat dipertanggungjawabkan sehingga kemudian dapat diolah..

b. Observasi

Observasi ini dilakukan dengan melakukan pengamatan menggunakan alat indera penglihatan dan pendengaran secara langsung terhadap obyek yang diteliti. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik observasi yang berperan pasif dimana observasi bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data sekunder agar mendukung dan menambah bukti yang berasal dari sumber-sumber lain. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan mengumpulkan foto kegiatan, melakukan studi kepustakaan serta data-data informasi yang menunjang

Teknik Analisis Data

Data dianalisis dengan menggunakan beberapa langkah sesuai teori Miles, Huberman dan Saldana (2014) yaitu menganalisis data dengan tiga langkah antara lain kondensasi data (data

condensation), menyajikan data (data display), dan menarik simpulan atau verifikasi (conclusion drawing and verification).

1. Pengumpulan Data

Adapun metode yang dilakukan pada tahap ini antara lain observasi, wawancara dan dokumentasi. Semua jenis data ini memiliki satu aspek kunci secara umum, analisisnya tergantung pada keterampilan integratif dan interpretatif dari peneliti.

2. Kondensasi Data (Data Condensation)

Miles dan Huberman (2014 :10) Dalam tahap kondensasi data merujuk kepada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkrip dalam penelitian.

3. Penyajian Data

Sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data tersebut, peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Dari beberapa tahap yang telah dilakukan dan yang terakhir adalah penarikan kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan serta mengecek ulang dengan bukti yang telah ditemukan di lapangan

Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2009: 460) menjelaskan lebih lanjut bahwa uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat,

1. Triangulasi

Dalam penelitian ini penulis menggunakan 2 (dua) metode yaitu Triangulasi Sumber yang merupakan teknik pengecekan yang dilakukan pada sumber-sumber informasi yaitu informan. Serta triangulasi waktu Uji kredibilitas dengan menggunakan triangulasi waktu merupakan pengujian terhadap informasi yang diberikan oleh informan dipandang dari waktu pengumpulan datanya.

2. Diskusi dengan teman sejawat Pengujian kredibilitas data ini dilakukan dengan cara mendiskusikan data sementara yang telah diperoleh dengan teman-teman yang berpengalaman di bidang yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkonfirmasi kebenarannya dan mempertajam informasi yang terkandung didalamnya.

Pembahasan

1. Berdasarkan hasil data temuan-temuan yang dilakukan, peneliti berfokus bahwa efektivitas mempunyai indikator yang dapat dilihat melalui kriteria efektivitas Menurut Makmur (2011:7-9) mengatakan bahwasannya pengertian efektivitas mempunyai indikator yang dapat dilihat melalui kriteria efektivitas, kriteria tersebut diantaranya:
 - a. Ketepatan waktu
Peraturan Walikota Batu Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Penetapan Pelaksanaan 5 (Lima) Hari Kerja Pegawai Di Lingkungan Pemerintah Kota Batu. program Mosgun Pelampung yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dibagi sesuai jadwal yang sudah ditetapkan dan disetujui oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Pembagian jadwal pelayanan pada kegiatan Program Mosgun Pelampung telah optimal dengan membagikan jadwal pelayanan yang jelas berdasarkan kesepakatan di sejumlah desa yang ada di Kota Batu.
 - b. Ketepatan perhitungan biaya
Ketepatan ini berkaitan dengan ketepatan dalam pemanfaatan biaya dalam arti tidak mengalami kekurangan juga sebaliknya tidak mengalami kelebihan pembiayaan sampai suatu kegiatan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Biaya yang dikeluarkan dalam Program Mosgun Pelampung berasal dari APBD di setiap tahunnya. Anggaran yang telah dibuat dapat diusulkan dan dipertanggungjawabkan sesuai kebutuhan Program Mosgun Pelampung (Mobil Serbaguna Pelayanan Masuk Kampung).
 - c. Ketepatan dalam pengukuran
Ketepatan ini berkaitan dengan ketepatan ukuran sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya sebenarnya merupakan gambaran daripada efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab dalam sebuah organisasi. Hal yang mendasari adanya Program Mosgun Pelampung adalah demi terwujudnya visi dan misi yang ada Pemerintah Kota Batu. Salah satu misi yang ingin diwujudkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Batu Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik, Bersih dan Akuntabel Berorientasi pada Pelayanan Publik yang Profesional. Oleh karena itu Dispendukcapil menciptakan inovasi Program Mosgun Pelampung untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan agar tidak perlu datang ke kantor Dispendukcapil. Inovasi ini diciptakan melalui ide dan musyawarah bersama yang melibatkan seluruh bidang kepegawaian Dinas Kependudukan dan

- Pencatatan Sipil Kota Batu
- d. Ketepatan dalam menentukan pilihan
Menentukan pilihan bukanlah suatu persoalan yang gampang dan juga bukan hanya tebakan tetapi melalui suatu proses, sehingga dapat menemukan yang terbaik diantara yang baik. Dalam menentukan pilihan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu memiliki proses pelayanan yang tidak berbelit-belit. Pemberian prosedur pelayanan yang baik dan jelas merupakan salah satu upaya penyelenggaraan pelayanan dalam menciptakan kepuasan bagi pemohon. Dalam melaksanakan suatu pekerjaan disamping urutan atau langkah-langkah yang jelas, diperlukan suatu standar pekerjaan yaitu dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mengukur layaknya pelayanan. Untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah membuat standar pelayanan untuk Program Mosgun Pelampung.
- e. Ketepatan berpikir
Ketepatan berfikir akan melahirkan keefektifan sehingga kesuksesan yang senantiasa diharapkan itu dalam melakukan suatu bentuk kerjasama dapat memberikan hasil yang maksimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu bekerjasama dengan 24 Desa yang ada di Kota Batu dalam jangka waktu satu tahun kepegawaian. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah membuat jadwal secara terstruktur dalam Program Mosgun Pelampung untuk memberikan pelayanan kependudukan dengan cara berkeliling ke 24 Desa atau Kelurahan yang ada di Kota Batu secara berkala dan terjadwal.
- f. Ketepatan dalam melakukan perintah
Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin salah satunya kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan. Pelaksanaan Program Mosgun Pelampung dilaksanakan oleh Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil, Bidang PIAK dan Pemanfaatan data. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk memberikan tugas sesuai dengan arahan supaya memenuhi target dan tujuan Program Mosgun Pelampung.
- g. Ketepatan dalam menentukan tujuan
Ketepatan dalam menentukan tujuan merupakan aktivitas organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan yang ditetapkan secara tepat akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan terutama yang berorientasi kepada jangka panjang. Salah satu misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yaitu meningkatkan peran serta dan kesadaran

masyarakat akan arti pentingnya identitas dan status kependudukan untuk terwujudnya tertib administrasi kependudukan di Kota Batu sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu merancang strategi melalui Program Mosgun Pelampung. Tujuan adanya Program Mosgun Pelampung adalah untuk memberikan pelayanan agar lebih mudah dan lebih dekat kepada masyarakat dalam menerima akses layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

h. Ketepatan sasaran.

Penentuan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara individu maupun secara organisasi sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Demikian pula sebaliknya, jika sasaran yang ditetapkan itu kurang tepat, maka akan menghambat pelaksanaan berbagai kegiatan itu sendiri. Melalui Program Mosgun Pelampung Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dapat mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada, mengikuti perkembangan jaman dan memanfaatkan teknologi informasi yang ada, serta aktif memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat khususnya masyarakat Kota Batu. Berdasarkan data rekapitulasi daftar register pemohon administrasi kependudukan yang diperoleh peneliti melalui program Mosgun pelampung dan masyarakat yang hadir ke kantor Dispendukcapil Kota Batu, menjelaskan bahwa jika dilihat dari segi alamat, apabila dilaksanakan Program Mosgun Pelampung maka, masyarakat lebih memilih untuk mengurus dokumen administrasi di balai desa setempat daripada harus datang ke kantor Dispendukcapil Kota Batu yang terletak di Jl. Panglima Sudirman No 55 Kota Batu.

2. Faktor Pendukung Dalam Penerapan Program Mosgun Pelampung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu Setiap keberhasilan program tentunya memiliki faktor-faktor yang mendukung. Termasuk dalam keberhasilan Program Mosgun Pelampung yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Selama program berlangsung ada beberapa hal yang mendukung program tersebut, faktor pendukungnya pada sarana dan prasarana, Sumber Daya Aparatur (SDA) dan media

a. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana menjadi salah satu yang penting dalam mencapai sebuah tujuan organisasi. Peralatan yang digunakan adalah armada Mosgun Pelampung, alat perekaman KTP-el (kamera, modem, aplikasi SIAK, finger print, signature pad, iris mata,

background, komputer dan printer)

b. Sumber Daya Aparatur

Sumber Daya Aparatur (SDA) dimaksud adalah potensi aparat yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang mendukung kesuksesan Program Mosgun Pelampung, karena para pegawai merupakan ujung tombak pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat di lapisan bawah sehingga kualitas, loyalitas. dan dedikasi yang tinggi perlu ditanamkan pada aparat di tingkat bawah. Hal ini menjadikan pentingnya Sumber Daya Aparat sebagai faktor pendukung dalam proses pelayanan pada program ini. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah memiliki 68 pegawai yang memiliki tugas, pokok dan fungsi masing-masing. Sumber daya manusia meliputi Tim Mosgun Pelampung, dan seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, serta para pihak yang bekerjasama dalam hal ini yaitu desa atau kelurahan, Metode yang digunakan adalah berkolaborasi bekerjasama dengan pihak desa dan kelurahan, guna mendukung terlaksananya kegiatan ini untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa datang menuju ke Kantor DISPENDUKCAPIL Kota Batu.

c. Media

Penggunaan media yang cocok dilakukan oleh suatu pemerintahan akan mendukung keefektifan dalam suatu pelayanan publik. Tetapi jika sebaliknya pembuatan media yang salah maka akan berakibat fatal. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh (Siti Rusani, 2013). Selain mengadakan sosialisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu juga memanfaatkan media yang ada. Seperti menyiarkan program Mosgun Pelampung di media sosial seperti Instagram, Tiktok, Website resmi (PPID, SIPP).

3. Faktor Penghambat Dalam Efektivitas Program Mosgun Pelampung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu Efektivitas Peningkatan Pelayanan Publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, hal ini juga terjadi pada efektivitas program Mosgun Pelampung (mobil serbaguna pelayanan masuk kampung) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu. Terdapat beberapa faktor penghambat terjadinya efektivitas Program Mosgun Pelampung (mobil serbaguna pelayanan masuk kampung) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu seperti kesadaran masyarakat dan jaringan server pusat.

a. Kesadaran Masyarakat Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan proses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam Program

Mosgun Pelampung adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan publik, relasi pegawai dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari pegawai Dispendukcapil Kota Batu.

- b. Jaringan Server Pusat Pemerintah pusat telah menyiapkan suatu sistem yang diberi nama "Sistem Informasi Administrasi Kependudukan" (SIAK) yang telah dikuatkan dengan Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (Insani, 2006). SIAK merupakan suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia. (wikipedia, 2014). SIAK bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada. Untuk mengakses data dilakukan melalui sistem SIAK tersebut. Apabila jaringan server terganggu maka data tidak dapat diakses dan dapat menghambat proses pelayanan Program Mosgun Pelampung.

Menurut Effendy (dalam Sawir, 2020:127) Efektivitas merupakan komunikasi yang prosesnya dapat mencapai suatu tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah yang personil yang ditetapkan. Efektivitas juga dapat dipandang sebagai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau sasaran yang belum tercapai. Berdasarkan analisis data dan kajian teori maka dapat disimpulkan bahwa, jika efektivitas pelayanan publik dengan mengacu pada indikator kriteria efektivitas yaitu (ketepatan waktu, ketepatan perhitungan biaya, ketepatan dalam pengukuran, ketepatan dalam menentukan pilihan, ketepatan berpikir, ketepatan dalam melakukan perintah, ketepatan dalam menentukan tujuan, ketepatan sasaran) maka efektivitas Program Mosgun Pelampung (Mobil Serbaguna Pelayanan Masuk Kampung) dalam peningkatan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu melalui dapat dikatakan berhasil. Dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang membahas mengenai undang-undang tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik untuk memenuhi efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dengan cara yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia. Pelayanan Publik bisa dianggap efektif jika masyarakat memperoleh pelayanan yang mudah dengan prosedur yang tidak

berbelit-belit, cepat, tepat, memuaskan, efektif dan efisien. Kemampuan untuk meningkatkan efektivitas dari pelayanan publik terutama di daerah yang cukup jauh dari pusat kota atau kantor Dispendukcapil Kota Batu ditentukan oleh keberhasilan penerapan inovasi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan lebih mudah dan agar lebih dekat dengan masyarakat. Program Mosgun Pelampung (Mobil Serbaguna Pelayanan Masuk Kampung) merupakan salah satu inovasi program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang terbentuk untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan di setiap desa yang ada di Kota Batu dengan jadwal pelayanan yang telah disepakati oleh Kepala Desa. Program ini memanfaatkan sarana dan prasarana yang telah disediakan khusus berupa kendaraan beroda empat agar mempermudah pelayanan kepada masyarakat dengan akses internet di komputer yang dapat terhubung langsung dengan pusat sehingga pelayanan dapat diberikan meski tidak didalam kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Batu. Berdasarkan analisis data dan kajian teori pada indikator pengukuran peningkatan pelayanan publik yaitu (ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, kerapian hasil, dimensi pelayanan, etika pelayanan) maka dapat disimpulkan bahwa Program Mosgun Pelampung dapat dikatakan sebagai inovasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan kajian teori maka dapat disimpulkan bahwa, jika efektivitas pelayanan publik dengan mengacu pada indikator kriteria efektivitas dari teori efektivitas menurut Makmur (2011:7-9) yaitu (ketepatan waktu, ketepatan perhitungan biaya, ketepatan dalam pengukuran, ketepatan dalam menentukan pilihan, ketepatan berpikir, ketepatan dalam melakukan perintah, ketepatan dalam menentukan tujuan, ketepatan sasaran) maka efektivitas peningkatan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu melalui Program Mosgun Pelampung (Mobil Serbaguna Pelayanan Masuk Kampung) dapat dikatakan berhasil. Program Mosgun Pelampung juga dapat dikatakan sebagai inovasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu faktor pendukungnya pada sarana dan prasarana, sumber daya manusia (SDM) aparatur dan media Terdapat beberapa faktor penghambat terjadinya efektivitas program mosgun pelampung (mobil serbaguna pelayanan masuk kampung) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu yaitu Kesadaran Masyarakat dan Jaringan Server Pusat SIAK

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dijelaskan, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat atau aktif memanfaatkan media sosial mengenai adanya Program MOSGUN PELAMPUNG yang terjadwal di setiap tahun serta pentingnya administrasi kependudukan sehingga menjadi percontohan inovasi pelayanan percontohan untuk daerah lain.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu diharapkan untuk memberikan saran kepada server SIAK Pusat akan kendala jaringan yang dialami pada PROGRAM MOSGUN PELAMPUNG.
3. Bagi peneliti selanjutnya, yang tertarik untuk melakukan penelitian sejenis saran yang dapat diberikan berkaitan dengan penelitian ini diharapkan untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan melihat sisi efisiensi dalam program yang lebih inovatif dan komprehensif untuk jenis inovasi dan proses inovasi yang berbeda dari sebelumnya.

Daftar Pustaka

Buku:

Makmur. 2011. Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan, Jakarta: PT Refika Aditama
Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

Jurnal dan skripsi:

Bungin, Burhan. 2007. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya. Jakarta: Putra Grafika

Mahdalena, NU Ati, AZ Abidin. 2019. Efektivitas Kinerja Pegawai Perempuan pada Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga dalam Mewujudkan Good Governance (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Kalimantan Tengah). Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang Jl . MT Haryono.:

Respon Publik (unisma.ac.id)

Mahsyar, Abdul. 2011. "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik". Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol. 1 No. 2 Oktober 2011. Hal: 78-98. Jurusan Ilmu Pemerintahan Fisip Universitas Muhammadiyah Makassar.

Mashfiyah Aniyatun, Y Cikusin, A Afifuddin. 2019. Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Masyarakat (Studi kasus pada Kecamatan Sedati Kabupaten Sidorajo). Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam

Malang Jl . MT Haryono. : Respon Publik (unisma.ac.id)

Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. Qualitative Data Analysis, A. Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications

Pratama NA, Muchsin S, Widodo RP. Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1). Respon Publik. 2020 Aug 12;14(4): 59-69.

Rahmawati, Lintang, Ati, N. U., & Suyeno. 2021. Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang). Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang Jl . MT Haryono: Respon Publik (unisma.ac.id)

Sampara Lukman. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: Stia Lan Press. Sawir

Sharma, N dan Paul G. Patterson, 1999. "The impact of communication Effectiveness and Services Quality on Relationship Commitment in Consumer, Professional Services". The Journal Of Marketing. Vol. 13, No.2

Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Zamroni A., A Afifuddin, R Widodo. 2019. Kualitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kelurahan Dinoyo. Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang Jl.MT Haryono: Respon Publik (unisma.ac.id)

Undang-Undang:

Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

Peraturan Walikota Batu Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Penetapan Pelaksanaan 5 (Lima) Hari Kerja Pegawai Di Lingkungan

Pemerintah Kota Batu. Peraturan Walikota Batu Nomor 21 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Batu.

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Website:

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

batu. 2022. Pelayanan Administrasi
Kependudukan Berbasis IT (Online).
<https://dispendukcapil.batukota.go.id/>
Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (Online) V,
2023 <https://kbbi.web.id/>. Diakses pada
tanggal 2 Juni 2018 pukul 15.00