

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN BAGI  
LANSIA,DISABILITAS, DAN ODGJ MELALUI PELAYANAN MOBIL  
SERBAGUNA  
(STUDI DI DISPENDUKCAPIL KOTA BATU)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Disusun Oleh:

Wisnu Wardhana

202010050311053

Dosen Pembimbing

Ach. Apriyanto Romadhan, S.IP., M.Si

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2024**

## HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN

### KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN BAGI LANSIA, DISABILITAS, DAN ODGJ MELALUI PELAYANAN MOBIL SERBAGUNA (STUDI DISPENDUK CAPIL KOTA BATU)

Diajukan Oleh:

WISNU WARDHANA  
202010050311053

Telah disetujui  
Pada senin / 11 Juli 2024

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

  
Muhammad Kamil, S.IP., M.A

Pembimbing

  
Ach. Apriyanto Romadhan, S.IP., M.Si

Mengetahui

  
Najamuddin Khairuzamal, S.IP., M.Hub.Int

## HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN

# SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Wisnu Wardhana  
202010050311053

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
dan dinyatakan  
LULUS

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan  
Pada hari senin, 11 Juli 2024  
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. Drs. Krisno Hadi, M.A

2. Assoc. Prof. Dr. Saiman, M.Si

3. Ach. Apriyanto Romadhan, S.IP., M.Si

()  
()  
()

Mengetahui  
Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

()  
Najamuddin Khairul Rijal, S.IP., M.Hub.Int

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG

### FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fisip.umm.ac.id | fisip@umm.ac.id

#### SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Wisnu Wardhana  
NIM : 202010050311053  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :  
KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN BAGI, LANSIA, DISABILITAS,  
DAN ODGJ MELALUI PELAYANAN MOBIL SERBAGUNA (STUDI DISPENDUK  
CAPIL KOTA BATU) adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak  
terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar  
akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang  
pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan,  
kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber  
kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-  
unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR  
AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai  
dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS  
ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 14 Mei 2024  
Yang Menyatakan,

  
Wisnu Wardhana

## HALAMAN CEK PLAGIASI



### LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144  
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

#### OGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Wisnu Wardhana  
NIM : 202010050311053  
Judul TA/Skripsi : KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN BAGI LANSIA, DISABILITAS, DAN ODGJ MELALUI PELAYANAN MOBIL SERBAGUNA (STUDI DISPENDUK CAPIL KOTA BATU)

Pembimbing : Ach. Apriyanto Romadhan, S.IP., M.Si

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	97%	97%	100%	100%	100%

Administrator,

Muhammad Iqbal, S.Pd



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wataalla atas limpahan rahmat serta karunianya, sehingga saya dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul ” Kualitas Pelayanan Catatan Kependudukan Berbasis Mobil Serbaguna Pelayanan Lansia dan Disabilitas Studi pada Dpenduk Capil Kota Batu”guna memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) Ilmu Pemerintahan di Universtias Muhammadiyah Malang.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan serta masukan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulisan skripsi ini dapat lebih mudah saya jalankan, oleh karena itu saya ingin menyampaikan rasa terimakasih saya yang sedalam dalamnya kepada pihak yang terlibat, diantaranya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Muslimin Machmud, M.si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Muhammad Kamil, S.IP., M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Ach. Apriyanto Romadhan, S.IP., M. Si selaku dosen pembimbing yang sangat mudah untuk ditemui ketika bimbingan.
5. Seluruh Staf Tata Usaha Ilmu Pemerintahan dan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik atas bantuan yang telah diberikan selama saya menjalani pendidikan.
6. Seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan segala ilmu dan motivasi yang dapat saya pelajari.

7. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, terkhusus Bidang Dafduk yang telah menyediakan dan melangkan waktunya untuk membantu saya dalam melengkapi data-data penelitian.
8. Ibu dan Bapak saya tercinta, Bapak Sangka dan Ibu Nuraini yang selalu mengirim do'a,dukungan,fasilitas,serta materi selama ini dan kesabaran serta kasih sayang yang luar biasa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Saudara kandung, Kaka saya Vivi Cahyani, Armansyah Ibnu Sarwani dan Adik saya Venny Agustina yang selalu siap membantu saya ketika menghadapi kendala di perkuliahan.
10. Teman- teman kuliah saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu membantu saya ketika menghadapi permasalahan yang ada di perkuliahan
11. Kepada seseorang perempuan yang sedang menempuh pendidikan psikologi di UB yang selalu memberikan semangat serta selalu ada ketika saya membutuhkan.
12. Dan terakhir, Terimakasih kepada diri saya sendiri Wisnu Wardhana, terimakasih telah kuat berjuang menghadapi segala macam masalah dan tekanan hingga penulisan Skripsi ini terselesaikan.

Semoga segala doa, dukungan dan semangat yang diberikan mendapat balasan dari Allah SWT dan tulisan ini dapat bermanfaat untuk kedepannya. Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis selalu mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar penulisan karya selanjutnya bisa lebih baik.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Malang, 10 Juli 2024

Wisnu Wardhana

## ABSTRAK

Wisnu Wardhana, 202010050311053, Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang, "Kualitas Pelayanan Catatan Kependudukan Berbasis Mobil Serbaguna Pelayanan Lansia dan Disabilitas Studi Pada Dispenduk Capil Kota Batu", Dosen Pembimbing : Ach. Apriyanto Romadhan, S.IP., M.Si

Jumlah Penduduk Kota Batu yang terbilang cukup banyak mulai dari kelompok usia anak-anak sampai kelompok umur lansia. Dari mulai masyarakat sehat maupun masyarakat yang kurang sehat dari segi fisik maupun pikiran. Yang biasa di sebut dengan disabilitas. Hal ini menimbulkan beberapa masalah pelayanan administrasi masyarakat terutama bagi kelompok umur lansia. Selain lansi ada juga masyarakat yang sulit atau bahkan tidak mampu menjangkau pelayanan karena terbatasnya kemampuan fisik dan pikiran atau yang sering kita sebut dengan disabilitas. Dari beberapa hal tersebut menimbulkan kendala terhadap pelayanan administrasi. Pertama, Sulitnya para lansia dan disabilitas memahami tentang persyaratan pembuatan dokumen kependudukan menyulitkan petugas dalam melakukan pencatatan identitas. Hal ini mengakibatkan terlambatnya proses dalam kepengurusan dokumen. Kedua, terbatasnya kemampuan para lansia dan disabilitas untuk langsung datang ketempat pelayanan administrasi dikarenakan kesehatan mereka. Hal ini berdampak langsung kepada masyarakat dan bisa memakan waktu masyarakat untuk bolak balik mengurus persyaratan yang sudah ditetapkan oleh Dispenduk Capil Kota Batu. Dari adanya beberapa masalah yang terjadi ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu melakukan Inovasi Pelayanan Publik yaitu Mobil Serbaguna Pelayanan Lansia dan Disabilitas atau disingkat dengan MOSGUN PELANTAS. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa jauh kualitas program mosgun pelantas dan apa saja faktor-faktor yang menghambat dalam proses pelayanan MOSGUN PELANTAS tersebut. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Sementara teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder. Hasil penelitian Kualitas pelayanan MOSGUN PELANTAS menggunakan 5 konsep dimensi kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

**Kata Kunci** : Dispenduk Capil, Kualitas, Mosgun Pelantas, Pelayanan



## **ABSTRACT**

Wisnu Wardhana, 202010050311053, Government Science, University of Muhammadiyah Malang, "Quality of Multi-Purpose Car-Based Population Records Services for the Elderly and Disabled Study at the Capil Department of Batu City", Supervisor: Ach. Apriyanto Romadhan, S.IP., M.Si

*The number of Batu City residents is quite large, ranging from children to the elderly. Starting from healthy people and people who are less healthy in terms of physical and mental health. Which is usually called disability. This raises several problems in community administration services, especially for the elderly age group. In addition to the elderly, there are also people who have difficulty or are even unable to reach services due to limited physical and mental abilities or what we often call disability. From several of these things, it causes obstacles to administrative services. First, the difficulty of the elderly and disabled in understanding the requirements for making population documents makes it difficult for officers to record their identities. This results in a delay in the process of document administration. Second, the limited ability of the elderly and disabled to come directly to the administrative service location due to their health. This has a direct impact on the community and can take up the community's time to go back and forth to take care of the requirements set by the Batu City Population and Civil Registration Office. From the existence of several problems that occurred, the Batu City Population and Civil Registration Office carried out a Public Service Innovation, namely the Multipurpose Car for Elderly and Disability Services or abbreviated as MOSGUN PELANTAS. The purpose of this study was to determine the quality of the mosgun pelantas program and what factors inhibited the MOSGUN PELANTAS service process. The research method used was qualitative. While data collection techniques were carried out through interviews, observations, documentation. The data sources used were primary and secondary. The results of the MOSGUN PELANTAS service quality study used 5 concepts of service quality dimensions, namely: physical evidence (tangible), reliability, responsiveness, assurance, and empathy.*

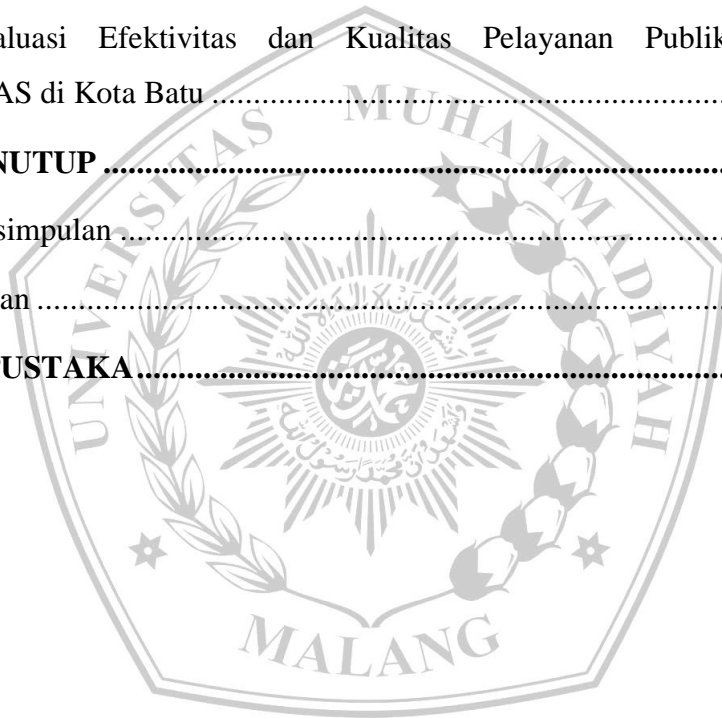
**Keywords :** *Dispenduk Capil, Quality, Mosgun traffic police, Service*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN CEK PLAGIASI</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	7
1.3    Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	8
1.3.1    Manfaat Teoritis .....	8
1.3.2    Manfaat Praktis.....	8
1.4    Definisi Konseptual .....	8
1.4.1.    Pelayanan Publik.....	8
1.4.2.    Kualitas Pelayanan.....	9
1.4.3.    Pelayanan MOSGUN PELANTAS.....	9
1.5    Definisi Operasional .....	10
1.6    Metode Penelitian .....	11
1.6.1    Jenis Penelitian .....	11

1.6.2 Sumber Data .....	12
1.6.3 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	12
1.6.4 Teknik Analisis Data .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
2.2 Kerangka Teori .....	22
2.2.1 Pelayanan Publik, Konsep Pelayanan, Sejarah Pendekatan Pelayanan, Regulasi Pelayanan di Indonesia .....	22
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik, Konsep Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan, Indikator kualitas Pelayanan Menurut PERMENPANRB.....	25
2.2.3 Efektifitas Pelayanan Mosgun Pelantas, Sejarah Pelayanan , Dasar Hukum, Tujuan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	29
<b>BAB III DESKRIPSI WILAYAH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU.....</b>	<b>31</b>
3.1 Sejarah.....	31
3.2 Visi dan Misi .....	32
3.3 Struktur Organisasi .....	33
3.4 Sumber Daya Manusia.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Catatan Kependudukan Berbasis MOSGUN di DISPENDUK CAPIL Kota Batu .....	35
4.1.1 Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	39
4.1.1 Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	48
4.1.2 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	52
4.1.3 Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	57
4.1.4 Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	62

4.2	Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik MOSGUN di DISPENDUK CAPIL Kota Batu .....	65
4.2.1	Kendala Jaringan dan Infrastruktur .....	65
4.2.2	Kendala dari Penduduk yang Dilayani .....	66
4.2.3	Keterbatasan Sumber Daya Manusia .....	66
4.2.4	Koordinasi dengan Pihak Eksternal.....	67
4.3	Upaya Mengatasi Permasalahan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik MOSGUN di DISPENDUK CAPIL Kota Batu.....	67
4.4	Evaluasi Efektivitas dan Kualitas Pelayanan Publik MOSGUN PELANTAS di Kota Batu .....	69
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>71</b>
5.1	Kesimpulan .....	71
5.2	Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>73</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu.....	33
Gambar 4. 1 Proses Pelayanan Mosgun Pelantas .....	37



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Pemilik KTP-el untuk Lansia .....	4
Tabel 1. 2 Rekapitulasi Data Pemilik KTP-el untuk Disabilitas .....	5
Tabel 1. 2 Rekapitulasi Data Pemilik KTP-el untuk ODGJ.....	6
Tabel 3.1 Tabel Susuna Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu 2023 .....	34
Tabel 4. 1 Kriteria Penerima Layanan MOSGUN PELANTAS .....	36
Tabel 4. 2 Jadwal Pelayanan MOSGUN PELANTAS Tahun 2024.....	37
Tabel 4. 3 Flowchart SOP MOSGUN PELANTAS .....	38



## DAFTAR PUSTAKA

- Chirstiani, M., Lestiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 4(2), 6–16.
- Dewi, F. C., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Penerapan Electronic Government Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (Adm) (Studi Kasus Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan). *Publika*, 10(2), 637–652. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p637-652>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. (2023). *Tentang Kami*. <https://Dispendukcapil.Batukota.Go.Id/>. <https://dispendukcapil.batukota.go.id/tentang-kami.html>
- Diputra, D. L., & Megawati, S. (2024). INOVASI ONE GATE SYSTEM (LONTONG BALAP) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL DENGAN PENGADILAN NEGERI UNTUK MEWUJUDKAN PERUBAHAN DOKUMEN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA SURABAYA. *Publika*, 12(2), 547–562.
- Dirkareshza, R., Ardiantor, A., & Pradana, R. (2021). Penafsiran Hukum (Legal Interpretations) Terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Reformasi Hukum*, 25(2), 127–146. <https://doi.org/10.46257/jrh.v25i2.202>
- Fadil, M., Nur, B., Jihad, M. I., & Abidin, Z. (2020). Reformasi Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 19–32. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v2i1.8138>
- Fitriameswari, D. A. (2022). *Efektivitas Kebijakan Pengadaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Kota Ambon* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri].

<https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

Fitriyani, C., Brillianti, F., & Aini, N. (2022). Peran Pemerintah Daerah dalam Pelaksanaan Pembangunan Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Masa Pandemi Covid-19. *Bappenas Working Papers*, 5(2), 211–225. <https://doi.org/10.47266/bwp.v5i2.118>

Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>

Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 27–38. <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>

Hartawan, H. (2019). Pengembangan Kemampuan Sumber Daya Aparatur Birokrasi Lokal Dalam Penyelenggaraan Otonomi Daerah. *Jurnal Arajang*, 2(1), 32–49. <https://doi.org/10.31605/arajang.v2i2.284>

Hasnih, Gunawan, & Hasmin. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Managemen*, 1(2). <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/24>

Hertati, D., & Arif, L. (2020). Pengembangan Model Pelayanan Publik Yang Berkualitas Berbasis Web Pada Kecamatan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. In *Penerbit Cakradewa Ilmu*. Cakradewa Ilmu. <http://sasanti.or.id/ojs/index.php/pci/article/view/48>

Ifayanti, E. S., Ati, N. U., & Muchsim, S. (2023). Efektivitas Program Mosgun Pelampung Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu. *Jurnal Respon Publik*, 17(6), 1–10.

Koli, A. R. A., & Firdausi, F. (2019). Efektivitas pelayanan publik di bidang kependudukan berbasis elektronik di dinas kependudukan dan pencatatan



- sipil kota batu. *Jurnal Ilmu Sosial Dan IlmuPolitik*, 8(4), 200–205.
- Kumalasari, N. A. P., Sunariyanto, & Suyeno. (2023). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS APLIKASI BATU TRACKING 19 MELALUI FITUR ADMIN BATU (Studi Kasus Desa Pandanrejo, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, Jawa Timur). *Jurnal Respon Publik*, 17(5), 24–34.
- Kumorotomo, W., & Purbokusumo, Y. (2020). *Kebijakan Publik dalam Pusaran Perubahan Ideologi dari Kuasa Negara ke Dominasi Pasar*. UGM PRESS.
- Marande, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupayen Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.
- Natalia, & Firdausi, F. (2018). Upaya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(1), 48–53.
- Ndia, V., & Sasmito, C. (2019). Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 in 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu ). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 48–54.
- Ningsih, K. S., Frinaldi, A., Ilmu, M., Publik, A., Ilmu, F., & Universitas, S. (2023). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(2), 866–873.  
<https://doi.org/10.58258/jisip.v7i2.4556/http>
- Nurlatifah, A., Suratman, B., & Hariyati. (2021). Pola Pengelolaan Good Corporate Governance Badan Layanan Umum Good Corporate Governance Management Patterns Public Service Agency. *Journal of Accounting Science*, 5(1), 29–35. <https://doi.org/10.21070/jas.v5i1.429>
- Pebriani, V., & Rohman, A. (2019). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota

Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(1), 122.  
www.publikasi.unitri.ac.id

Pohan, S., Urrahmah, S., & Ginting, T. S. (2023). Komunikasi Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan: Studi pada Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara. *JKOMDIS : Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial*, 3(3), 714–721.  
<https://doi.org/10.47233/jkomdis.v3i3.1245>

Pratama, N. H., Irawan, A. G., Prayatna, S., Luthfiah, M., & Gurning, F. P. (2023). Mutu Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 1812–1818.

Purnomo, R. S., Saragi, F. K., Syafiq, M., Oktaviani, D., Hermawan, R., Larasati, I. K., & Suryana, Y. (2020). *Kajian Reformulasi Dimensi Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (Sanri)*. <http://ppid.lan.go.id/wp-content/uploads/2021/07/5.-Kajian-Sanri-25-Januari-2021.pdf>

Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Kybernan : Jurnal Studi Pemerintahan*, 3(1), 40–54.

Putra, M. F. P., Mursityo, Y. T., & Rusyidi, A. N. (2021). Evaluasi Manajemen Sumber Daya Teknologi Informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Batu Menggunakan Framework COBIT 5 dengan Fokus Domain EDM04, APO07 dan DSS03. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(1). <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/8417>  
<http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/8417/3890>

Salam, R., Baharuddin, A., & Sunarsi, D. (2022). Kompetensi Kepala Daerah Dalam Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan Competency of Regional Head in Public Services of the Government of South Sulawesi Province. *PALLANGGA PRAJA*, 4(1), 65–77.

- Samudra, A., & Fanida, E. H. (2024). INOVASI PELAYANAN AKTA KEMATIAN DAN AKTA KELAHIRAN MELALUI APLIKASI NATA ANGGOTA KELUARGA UNTUK LAPORAN AKTA (NAKULA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA. *Publika*, 12(1), 13–22.
- Sekarningrum, T. D., N, S. S., & Adinda, R. A. (2021). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Desa Bumiaji Kota Batu. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 10(3), 185–192. <https://doi.org/10.33366/jisip.v10i3.2308>
- Sepriyanti, M., Afrianti, & Herlina, V. (2020). Penerapan Metode Service Quality ( Serqual ) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)*, 2(2).
- Setyowati, S., & Meirinawati, M. (2021). Inovasi Program Sahaja ( Satu Hari Jadi ) Keliling Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. *Publika*, 9(3), 267–282. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n3.p267-282>
- Shabrina, W. A. (2020). *Pelaksanaan Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sawahan Kota Surabaya*. <http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/3961>
- Stella, M., & Rohman, A. (2019). Strategi Pelayanan Administrasi E-Ktp Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik ISSN.*, 8(2), 12–19.
- Supriyadi, E. I. (2021). Pergeseran Dalam Paradigma Ilmu Administrasi Publik. *Jurnal RASI*, 3(1). <https://doi.org/10.52496/rasi.v3i1.117>
- Sururama, R., & Bintang Permana, A. F. (2021). Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah. *Jurnal Media Birokrasi*, 3(2), 64–79.

<https://doi.org/10.33701/jmb.v3i2.2478>

Sururi, A., & Program. (2019). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan. *Jurnal Natapraja*, 7(1), 105–120. <https://journal.uny.ac.id/index.php/natapraja>

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction* (3rd ed.). Andi.

Wahyuni, L. E. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Upaya Pencatatan Sipil Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 4(1), 1–5.

