

SKRIPSI

**ANALISIS EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM
BENTUK PROGRAM MOSGUN PELAMPUNG (MOBIL SERBAGUNA
PELAYANAN MASUK KAMPUNG)
(STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU)**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata (S-1)
Ilmu Pemerintahan (S.IP)



Disusun oleh:
Vella Veronica

202010050311090

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

2024

HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM
BENTUK PROGRAM MOSGUN PELAMPUNG (MOBIL SERBAGUNA
PELAYANAN MASUK KAMPUNG)
(STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU)**

Diajukan Oleh:

VELLA VERONICA
202010050311090

Telah disetujui
Pada Kamis / 20 Juni 2024

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan


Muhammad Kamil, S.IP., M.A

Pembimbing


Dr. Salahudin, S.IP., M.SI, M.P.A

Mengetahui

Wakil Dekan I FISIP UMM




Muhammad Kamil, S.IP., M.Hub.Int

HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:




Vella Veronica
202010050311090

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan

L U L U S

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada hari senin, 20 Juni 2024
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. Prof.Dr.Asep Nurjaman.,M.Si ()
2. Prof.Dr.Tri Sulistyaningsih.,M.Si ()
3. Dr. Salahudin.S.IP.,M.SI, M.P.A ()



Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Salahudin, Khairur Riza, S.IP., M.Hub.Int

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fiisp.ummm.ac.id | fiisp@ummm.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Vella Veronica
NIM : 202010050311090
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :
ANALIS EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM BENTUK PROGRAM MOSGUN PELAMPUNG (MOBIL SERBAGUNA PELAYANAN MASUK KAMPUNG) (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 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


METERAI
TEMPEL
E7BAKX832175991
Vella Veronica



Kampus I

Jl. Bawangsari 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Luring)
F. +62 341 460 435

Kampus II

Jl. Bunderan Sultani No. 108 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 531 118 (Luring)
F. +62 341 382 080

Kampus III

Jl. Raya Tuguman No. 248 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 804 318 (Luring)
F. +62 341 460 435
E. webmaster@ummm.ac.id

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

SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI
PROGRAM 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 : Vella Veronica
NIM : 202010050311090
Judul TA/Skripsi : Analisis Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Dalam Bentuk Program Mosgun Pelampung (Mobil Serbaguna Pelayanan Masuk Kampung)
Pembimbing : Dr. Salahudin, S.IP., M.SI, M.P.A

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	20%	10%	9%	1%	0%

Administrator,

Muhammad Iqbal S.Pd



Malang, 13 Juni 2024
Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

Muhammad Kamil, S.IP., MA

Vella Veronica, 202010050311090, Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang, “**Analisis Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Dalam Benyuk Program Mosgun Pelampung (Mobil Serbaguna Pelayanan Masuk Kampung) Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu** , Dosen Pembimbing : Dr.Salahudin,S.IP., M.SI, M.P.A.

ABSTRAK

Banyaknya penduduk di Kota Batu menyebabkan beberapa masalah dalam pelayanan publik. Pertama, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang persyaratan dokumen menyulitkan petugas dalam pencatatan data identitas. Hal ini dapat menyebabkan penundaan dan kebingungan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen. Kedua, keterbatasan sarana seperti belangko menghambat proses pembuatan dokumen, memperlambat pelayanan dari Disdukcapil kepada masyarakat. Sehingga hal itu akan berdampak pada masyarakat dan bisa memakan waktu untuk bolak balik mengurus persyaratan yang sudah ditetapkan oleh Disdukcapil. Dari beberapa masalah tersebut, Disdukcapil membuat inovasi terbaru untuk mengatasi keluhan para masyarakat yaitu Inovasi pelayanan public Mosgun Pelampung.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa efektifnya program Mosgun Pelampung dan Faktor apa saja yang menghambat program Mosgun Pelampung. Metode penelitian yang digunakan kualitatif. Sementara Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Sumber data yang digunakan ialah data primer dan skunder.

Hasil penelitian Efektifitas pelayanan Inovasi pelayanan public di Disdukcapil melalui 6 ukuran efektifitas yaitu meliputi Prosedur Pelayanan dilihat dari segi Prosedur Pelayanan, Jangka waktu penyelesaian, Produk Layanan, Biaya Layanan, Sarana Prasarana dan Kompetensi Penyedia Layanan sudah dikatakan efektif dalam artian pelayanan Mosgun Pelampung telah berjalan dengan baik, efektif, sehingga Program Mosgun Pelampung ini langkah yang tepat sebagai wadah untuk penertiban administrasi kependudukan. Pelayanan Mosgun pelampung dikatakan baik dalam hal penyedia pelayanan atau Aparatur Pemerintah sudah berkompentensi.

Kata Kunci : *Dispendukcapil, Efektivitas, Mosgun Pelampung, Pelayanan.*

Vella Veronica, 202010050311090, Government Science, University of Muhammadiyah Malang, "Analisis Efektifitas Inovasi Pelayanan Publik Dalam Bentuk Program MOSGUN PELAMPUNG (Mobil Serbaguna Pelayanan Masuk Kampung) Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu", Supervisor: Dr. Salahudin, S.IP., M.SI, M.P.A.

ABSTRACT

With the large population distribution in Batu City, several problems have arisen in providing community services. The first is that the community still has minimal knowledge about the requirements for processing the documents they will make. This causes officers to experience problems in recording or recording the population's identity data. So this will have an impact on the community itself and it can take time to go back and forth to take care of the requirements that have been set by the Population and Civil Registration Service. Based on several of these problems, the Batu City Civil Service Office has made the latest innovation to address the complaints of Batu City residents, namely the Mosgun Pelampung public service innovation (Multi-Purpose Car for Village Entry Services). The aim of this research is to find out how effective the Mosgun Pelampung program is and what factors are hindering the program. Mosgun Pelampung. The research method used is qualitative. Meanwhile, data collection techniques are carried out through interviews, observation, documentation. The data sources used are primary and secondary data. The results of research on the effectiveness of public service innovation in the Department of Population and Civil Registration of Batu City through 6 measures of effectiveness, namely including Service Procedures in terms of Service Procedures, Completion Time, Service Products, Service Costs, Infrastructure and Competence of Service Providers have been said to be effective in the sense that The Mosgun Buoy service has been running well, effectively, so the Mosgun Buoy Program is the right step as a forum for controlling population administration. The Mosgun Buoy service is said to be good in terms of service providers or government officials who are competent.

Keywords: *Dispenduk Capil, Effectiveness, Mosgun Pelampung, Service*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wataalla atas limpahan rahmat serta karunia-Nya sehingga saya dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Dalam Benyuk Program Mosgun Pelmapung (Mobil Serbaguna Pelayanan Masuk Kampung) guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Malang.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penyusunan dari pada skripsi ini jauh lebih mudah dijalankan, untuk itu saya ingin menyampaikan rasa terima kasih 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 Dr. Salahudin, S.IP, M.SI, M.P.A selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dan membagi ilmu serta masukan dengan sangat baik sesuai dengan apa yang dibutuhkan pada penelitian.
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. Alm.Bapak dan Ibu tercinta, Alm.Bapak Suyanto dan Ibu Cianah yang selalu memberikan do'a, dukungan, fasilitas, materiil maupun non materiil

dan kesabaran serta kasih sayang yang luar biasa dalam kondisi apapun sehingga terselesaikannya skripsi ini.

9. Keluarga terdekat saya kakak Rachma Yunika Selviyanto beserta Suami Bahril Mutaqqin, dan keponakan saya Varo dan Abil yang selalu memberikan do'a, semangat, dan motivasi agar skripsi ini segera terselesaikan dengan baik.
10. Kepada Calon saya pemilik NIP 20536827060799101709013 terimakasih atas do'a dan dukunganya selama penulis mengerjakan skripsi ini.
11. Sahabat terbaik saya Aldina, Sofia, Nanda, Keisha yang selalu menemani, mendukung, dan memeberikan saran serta motivasi.
12. Teman-teman Ilmu Pemerintahan angkatan 2020 yang telah kebersamai saya selama proses perkuliahan.
13. Terakhir terima kasih kepada diri saya sendiri Vella Veronica, terima kasih telah mampu bertahan serta berjuang melewati berbagai macam situasi selama penulisan skripsi hingga terselesaikan.

Semoga segala doa, dukungan dan semangat yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT dan tulisan ini dapat memberikan hal tersebut bermanfaat. 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, 14 Mei 2023

Vella Veronica

DAFTAR ISI

HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN CEK PLAGIASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	6
DAFTAR GAMBAR.....	7
DAFTAR PUSTAKA	8
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Definisi Konseptual	6
1.6 Definisi Oprasional.....	9
1.7 Metode Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Kerangka Teori	15
BAB III DESKRIPSI WILAYAH.....	23
3.1 Sejarah Kota Batu	23
3.2 Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu	25
3.3 Lokasi Penelitian.....	25
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	30
4.1 Efektivitas Mosgun Pelampung	30

4.2 Faktor Penghambat Mosgun Pelampung	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	53
LAMPIRAN	54



DAFTAR TABEL

Table 3.1 Data Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin Kota Batu Tahun 2023.....	24
Table 3.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian	28
Table 3.3 Keadaan Pefawai Berdasarkan Pangkat Golongan	28
Table 3.4 Data Pegawai Berdasarkan Pendidikan.....	29
Table 4 1 Persyaratan Permohonan KTP-el Baru / Pemula	37
Table 4.2 Persyaratan Permohonan KTP-el Hilang/ Rusak	37
Table 4.3 Persyaratan KK Baru/ Pisah KK Satu Alamat	37
Table 4.4 Persyaratan KK Baru Karena Pindah Datang	37
Table 4.5 Persyaratan KK Baru Membentuk Keluarga Baru.....	38
Table 4.6 Persyaratan Pengganti (Hilang/ Rusak)	38
Table 4.7 Persyaratan KK Baru (Pengganti Kepala Keluarga Karena Meninggal)	38
Table 4.8 Persyaratan KK Baru Karena Perubahan Data	38
Table 4 9. Persyaratan KIA Baru	38
Table 4.10 Persyaratan KIA Rusak/Hilang.....	39
Table 4.11 Tabel SOP Pembuatan KTP-el.....	41
Table 4.12 SOP Pembuatan KK.....	41
Table 4.13 SOP Pembuatan KIA	42
Table 4.14 SOP Pembuatan AKTA	43
Table 4.15 Tabel Rekap Data Mosgun Pelampung.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Peta Wilayah Kota Batu.....	24
Gambar 4.1 Alur pelayanan Mosgun Pelampung.....	39
Gambar 4.2 Gambar alur pelayanan Mosgun Pelampung	40



DAFTAR PUSTAKA

- Atthahara, Haura. 2018. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT: STUDI KASUDS APLIKASI OGAN LOPIAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DI KABUPATEN PURWAKARTA." *Jurnal Politikom Indonesiana* 3(1):66–77.
- Creswell, John W. 2016. "Metode Penelitian." *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 38–61.
- Danil, Mahmud, Akhmad Munjin, and G. Goris Seran. 2020. "Implementasi Entrepreneurial Government Di Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor." *Jurnal Governansi* 6(1):17–26. doi: 10.30997/jgs.v6i1.1776.
- Deby, Lolita, Mahendra Putri, and Dyah Mutiarin. 2018. "Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik ; Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia."
- Desrinelti, Desrinelti, Maghfirah Afifah, and Nurhizrah Gistituati. 2021. "Kebijakan Publik: Konsep Pelaksanaan." *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)* 6(1):83. doi: 10.29210/3003906000.
- Duhita, Antya Seruni. 2018. "Inovasi Produk E-Lampid Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Surabaya." 6:1–11.
- Engkus, Ainya Rachmadianty Azan, Alliadzar Hanif, and Anisa Tiara Fitr. 2021. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial* 19(1):39–46. doi: 10.54783/dialektika.v19i1.62.
- Firdausy, Carunia Mulya. 2014. *Efektivitas Dan Akuntabilitas Dana Perimbangan Dan Peranannya Terhadap Pembangunan Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Azzaa Grafika.
- Himam, Fathul. 2016. "Inovasi Pada Organisasi Pemerintah : Tahapan Dan Dinamika." 2(1):22–37.
- Ifayanti, Evita Syari, Nurul Umi Ati, and Slamet Muchsim. 2023. "EFEKTIVITAS PROGRAM MOSGUN PELAMPUNG DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN

SIPIL KOTA BATU Jurusan Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Admiministrasi , Universitas Islam Malang Jl . MT Haryono 193 Malang , 65144 , Indonesia .” 17(6):1–10.

Ilya Avianti, Syahraki Syahrir. 2020. *Digital Governance : Inovasi Dengan Etika Dan Integritas*. Vol. 13. 1st ed. edited by F. N. Muhammad Akbar. Jakarta.

Izzani, Elda Safira. 2021. “Strategi Komunikasi Pemasaran Cicil.Co.Id Dalam Menumbuhkan Kesadaran Merek Dikalangan Mahasiswa.” *Jurnal Manajemen* 1(69):5–24.

Lontoh, Grandani, Ventje Kasenda, and Josef Kairupan. 2019. “ETIKA PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Di Kantor UPTD Samsat Tondano Kabupaten Minahasa).” *Jurnal Eksekutif* 3(3).

Linda Rahmawati, 2017. Skripsi. Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon.

Malang, Diskominfo Kota. 2023. *Tata Keloa Pelayanan Publik Kota Malang*. Kota Malang.

Maria Stella, Abd. Rohman. 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* 8(2):12–19.

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.:

Mashfiah, Aniyatum, Yaqub Cikusin, and Afifuddin. 2019. “Efektifitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Sedati Kabupaten Sioarjo).” *Respon Publik* XIII(1):6–11.

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.

- Mirnasari, Rina Mei. 2013. "Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih." *Kebijakan Dan Manajemen Publik* 1(1):71–84.
- Nimas Aulia 2020. " Efektifitas Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi inovasi mobil senyum,PKK Penak,dan 3in 1) 21(1):1–9.
- Panelewen, S. S., E. P. Haryono, and ... 2022. "Pengaruh Inovasi Terhadap Kualitas Layanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado." *Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 1(4).
- Putri, Yersa Novellina, and Dasman Lanin. 2018. "Kontribusi Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penerbitan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Padang." *JESS (Journal of Education on Social Science)* 2(2):159. doi: 10.24036/jess/vol2-iss2/151.
- 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.
- Rachman, Tahar. 2018. "Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang Suko Wahyono, Budi Prihatminingtyas, Annisa Purwatiningsih." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 11(1):10–27.
- Raco, Jozef. 2018. "Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya." doi: 10.31219/osf.io/mfzuj.
- Rafinzar, Rahmat, Program Studi, Administrasi Publik, Universitas Diponegoro, Program Studi, Administrasi Publik, and Universitas Diponegoro. 2020. "Inovasi E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Faktor Pendukung Dan Penghambat Program E-Mussrenbang Kota Surabaya)." 6.
- Rosalina, Iga. 2012. "Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Karangrejo Kabupaten Magetan." *Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum Universitas Surabaya* 1:0–216.
- 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
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.
“Sebaran-Penduduk Dispendukcapil 2023”
- Shalfiah, Ramandita. 2013. “Peran Pemberdayaan Dan Kesejahteraan Keluarga
(Pkk) Dalam Mendukung Program-Program Pemerintah Kota Bontang.”
EJournal Ilmu Pemerintahan 1(3):975–84.
- Suhaeni, Tintin. 2018. “Suhaeni, Tintin.” *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*
4(1):57–74.
- Sukowahyono, 2019. Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota
Malang. Malang : MADANI
- Sulistiowati, Mia. 2020. “Efektivitas Sistem Jemput Bola (Personal Selling) Pada
BPRS Mitra Argo Usaha Bandar Lampung.” IAIN Metro.
- Suri, Anissa Intan, Syamsul Ma’arif, and Dewie Brima Atika. 2022. “Efektivitas
Layanan Pengaduan Terpusat (Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N
Lapor ! Kota Metro).” *Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*
4(1):33–44.
- Viktoria Ndia, Cahyo Sasmito. 2019. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In
1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kota Batu).
- Zaenuri, Muchamad, Yusrin Musa, and Muhammad Iqbal. 2020. “The Science
Openness Movement in Indonesia: An Introduction for Re-Reading Civil
Society in Policy Discourse.” *Journal of Government Civil Society* 4(1):115–
29.
- Undang-Undang 2009 No 25 :12–42.
- Undang-Undang Republik Indonesia . “No 23 2006 44(2):8–10.”