



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

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

EVITA SYARI IFAYANTI

NPM 21901091052



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**

2023

RINGKASAN

Evita Syari Iafayanti, 2023, NPM 21901091052, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Efektivitas Program Mosgun Pelampung dalam Peningkatan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, Dosen Pembimbing I : Dr. Nurul Umi Ati, M.AP, Dosen Pembimbing II : Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si

Kota Batu merupakan salah satu kota yang terus menciptakan inovasi baru yang optimal bagi masyarakat. 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. Disediakan dituntut memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Oleh karena itu, salah satu inovasi yang diterapkan oleh dispendukcapil Kota Batu adalah Program Mosgun Pelampung (Mobil Serbaguna Pelayanan Masuk Kampung).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan Program Mosgun Pelampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Batu, untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat dan faktor pendukung dalam penerapan Program Mosgun Pelampung di Dispendukcapil Kota Batu. Dalam rangka mencapai tujuan penelitian tersebut, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pada analisisnya peneliti menggunakan teori efektivitas oleh Makmur (2011:7) yang menerangkan peranan yang dilakukan pemerintah mempunyai indikator atau kriteria efektivitas untuk menjalankan fungsi dan tugasnya. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data collection, data condensation, data display, dan conclusion sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman (2014: 12-14). Peneliti juga menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi waktu guna memastikan keabsahan data penelitian.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa (1) Berdasarkan teori efektivitas menurut Makmur (2011:7) yang mempunyai indikator atau kriteria efektivitas, maka Program Mosgun Pelampung dapat dikatakan efektif (2) faktor pendukung program ini yaitu sarana dan prasarana, sumber daya Aparatur (SDA) dan media (3) Terdapat beberapa faktor penghambat dari program ini seperti kesadaran masyarakat dan jaringan server pusat.

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

SUMMARY

Evita Syari Iafayanti, 2023, NPM 21901091052, Publik Administration Study Program, Faculty of Administrative Science, University of Islam Malang, The Effectiveness of the Mosgun Pelampung Program to Improving Public Services In Batu City Civil Registry Service Office, Supervisory Lecturer I : Dr. . Nurul Umi Ati, M.AP, Supervisory Lecturer II : Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si.

Batu city is one of the cities that continue to create new innovations that are optimal for the community. Seeing the increasing needs of the community, the population administration service in Batu City has undergone several innovation changes. Survey will continue to be carried out by the apparatus in accordance with the Mayor of Batu City regulation number 21 of 2021 on guidelines for the implementation of community satisfaction survey on publik service maintenance in the stone city government environment. And provide a good and decent service..Therefore, one of the innovations implemented by the Batu city shortened is the Mosgun Pelampung program (Mobil Serbaguna Pelayanan Masuk Kampung)

This study aims to know and describe the application of the mosgun pelampung program in improving the quality of publik service in dismukcabil stone city, to know and describe the obstacle factors and support factors in the implementation of the Mosgun Pelampung program of the craftsmen in the stone city discourse. In order to achieve this research goal, researchers use qualitative research types with descriptive approaches. In his analysis the researchers used the theory of effectiveness by Makmur (2011: 7) which explains the role that the government has indicators or effectiveness criteria to carry out its functions and tasks. the analysis of data used in this study is data collection, Data condensation, Data display, and conclusion as found by miles and hubberman (2014: 12-14). Researchers also use source triangulation and time triangulation to ensure the validity of research data

Research results show that (1) Based on the theory of effectiveness according to Makmur (2011: 7) which has indicators or effectiveness criteria, the Mosgun Pelampung Program can be said to be effective. (2) The supporting factors of this program are the means and infrastructure, Device resources and media (3) The inhibitor factors of the program such as publik awareness and central server network.

Keywords: Effectiveness, Publik Service Improvement, Mosgun Pelampung Program

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

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, mahal, melelahkan, ketidakpastian. Keadaan demikian terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani.

Efektivitas pelayanan publik juga merupakan salah satu indikator penting bagi kemajuan suatu bangsa dan 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. Efektivitas juga dapat dipandang sebagai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau sasaran yang belum tercapai karena adanya tingkat tujuan yang diwujudkan suatu organisasi. Hasil atau

akibat dari sebuah permasalahan merupakan pencapaian hasil dari tujuan yang diinginkan. Sehingga bisa disimpulkan bahwa suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif jika tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya berhasil untuk dicapai.

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 dalam pengukuran, ketepatan dalam menentukan pilihan, ketepatan berfikir, ketepatan melakukan perintah, ketepatan dalam menentukan tujuan, dan ketepatan sasaran.

Pelayanan Publik atau pelayanan umum yang efektif merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik, jasa publik maupun pelayanan jasa yang prinsipnya menjadi tanggung jawab serta dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Milik Usaha Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik juga memberikan hak dasar kepada masyarakat berdasarkan kepentingannya dari aparatur negara menurut peraturan perundang-undangan. Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan dapat sesuai dengan perundang-undangan.

Pada dasarnya manusia pasti membutuhkan pelayanan yang bahkan bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014 :5) Pelayanan juga bisa disebut dengan kegiatan yang dapat menguntungkan di dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat dengan suatu produk saja. Selanjutnya. Kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain. Berbagai aspek kebutuhan masyarakat tentang pelayanan publik semakin perlu untuk

terus ditingkatkan, tak terkecuali pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

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 juga akan dianggap efektif jika masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan memuaskan.

Seiring waktu berjalan, setiap institusi pemerintahan dipacu untuk terus berbenah. Sudah terlalu banyak keluhan masyarakat mengenai pelayanan publik. Tuntutan yang tidak dapat dihindarkan adalah memberi pelayanan publik prima: mudah, cepat, dan terjangkau. Berbagai inovasi akan selalu digulirkan, salah satunya ada di Provinsi NTT.

Di provinsi NTT terdapat empat masalah dalam hal pelayanan publik yakni standar pelayanan yang belum terurus, standar pengaduan yang belum jelas, penempatan petugas tidak berdasarkan kemampuan serta sarana dan prasarana yang kurang memadai. Namun masalah tersebut dapat teratasi dengan adanya inovasi yang dilakukan oleh pemerintah NTT. Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Provinsi NTT telah memiliki sejumlah top inovasi hasil dari Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) dari tahun 2017 hingga 2019. Selain itu, di tahun 2022 ini, Provinsi NTT juga akan bergabung sebagai simpul inovasi (*innovation hub*) atau Jaringan Inovasi Pelayanan Publik (JIPP). JIPP ini berperan sebagai wadah dari inovasi pelayanan publik agar mudah

ditransfer kepada instansi lain, sehingga nantinya Provinsi NTT akan semakin mudah untuk mereplikasi inovasi ke provinsi yang ada di Indonesia.

Inovasi menjadi isu kunci dari perubahan. Dalam Teori 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 publik.

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.

Pada dasarnya administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan negara yang diberikan kepada masyarakat, sehingga administrasi kependudukan itu dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk,

pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta peendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik. Data kependudukan sangat memegang peranan penting untuk mewujudkan pelayanan publik. Pusat yang memegang peranan dalam menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang kependudukan dan catatan sipil dengan ketentuan perundang-undangan dalam melaksanakan tugasnya, dan selanjutnya peranan tersebut pastinya di perpanjang tangani oleh masing-masing daerah atau yang sering di sebut dengan otonomi daerah merupakan tugas dari Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia.

Sebagaimana mestinya bahwa administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek yang sangat penting untuk berlangsungnya kesejahteraan masyarakat, karena dari data tersebut dapat mempermudah segala urusan administrasi di Indonesia, Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, mengamanatkan kepada Menteri Dalam Negeri untuk mengelola dan menyajikan data kependudukan berskala nasional, pemberian informasi, pendidikan, dan penyediaan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan pembangunan kependudukan.

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.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pemerintah juga merupakan sebuah instansi yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat luas dan mampu menyesuaikan diri dalam setiap pengembangan pelayanan serta membuat inovasi terbaru dalam peningkatan pelayanan publik. Inovasi harus terus dikembangkan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas suatu pelayanan publik di setiap daerah.

Kota Batu merupakan kota yang baru terbentuk pada tahun 2001 sebagai pecahan dari Kabupaten Malang. Kota ini sedang mempersiapkan diri untuk mampu melakukan perencanaan, pelaksanaan serta pengevaluasian proyek-proyek pembangunan secara mandiri sehingga masyarakat di wilayah ini semakin meningkat kesejahterannya. Kota Batu terbagi menjadi 3 kecamatan, 5 kelurahan, dan 19 desa.

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.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu merupakan pelaksana pelayanan administrasi kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang dilaksanakan di Kota batu. Pendaftaran penduduk melayani pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP EL), Kartu Induk Anak (KIA). Sedangkan pencatatan sipil melayani pembuatan, pembuatan akta kematian, akta kelahiran, akta perceraian, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

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.**

B. Permasalahan

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?

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah hal-hal dasar yang berguna sebagai pusat konsentrasi tujuan dari suatu penelitian yang hendak ditepati untuk dijadikan bahan pembahas. Fokus penelitian juga dapat memudahkan peneliti dalam melakukan kegiatan observasi atau pengamatan sehingga peneliti lebih mudah mendapat informasi ataupun olahan data yang lebih tertuju.

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.

Oleh karena itu penguraian diatas menyimpulkan bahwa sebuah penelitian hendaknya mempunyai fokus dalam penelitian supaya mempermudah peneliti

dalam menganalisis ataupun mengolah data yang digunakan sebagai tujuan dari penelitian.

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. Adapun fokus penelitian ini adalah:

Efektivitas Peningkatan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu melalui Program Mosgun Pelampung MPUNG dengan sub fokus melalui indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kefektifan Program Mosgun Pelampung hal ini bertujuan 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.

Dalam rangka peningkatan pelayanan publik membutuhkan suatu perubahan. Hal ini berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Menurut Sharma dan Petterson (1999) mengungkapkan bahwa, pengukuran peningkatan kualitas pelayanan publik dapat berdasarkan dengan:

- a. Ketepatan waktu.
- b. Kecepatan pelayanan
- c. Kerapian hasil
- d. Dimensi pelayanan
- e. Etika pelayanan

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

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Program Mosgun Pelampung (Mobil Serba Guna Pelayanan Masuk Kampung) 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 (Mobil Serbaguna Pelayanan Masuk Kampung) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat dalam penerapan Program Mosgun Pelampung (Mobil Serbaguna Pelayanan Masuk Kampung) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

E. Manfaat Penelitian

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

BAB 7

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diketahui melalui indikator yang dapat dilihat melalui kriteria efektivitas Menurut Makmur (2011:7-9) yaitu ketepatan waktu, ketepatan perhitungan biaya, ketepatan dalam pengukuran, ketepatan dalam menentukan pilihan, ketepatan berfikir, ketepatan melakukan perintah, ketepatan dalam menentukan tujuan, dan ketepatan sasaran.

Pada ketepatan waktu dapat dikatakan bahwa pembagian jadwal pelayanan pada kegiatan Program Mosgun Pelampung diperlukan pengoptimalan dengan membagikan jadwal pelayanan yang jelas berdasarkan kesepakatan di sejumlah desa yang ada di Kota Batu. Dari Ketepatan perhitungan biaya, biaya yang dikeluarkan berasal dari APBD di setiap tahunnya. Anggaran yang telah dibuat dapat diusulkan dan dipertanggungjawabkan sesuai kebutuhan Program Mosgun Pelampung (Mobil Serbaguna Pelayanan Masuk Kampung). Dalam menentukan ketepatan dalam pengukuran, 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. Dalam menentukan pilihan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

memiliki proses pelayanan yang tidak berbelit-belit. Untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah membuat standar pelayanan untuk Program Mosgun Pelampung. Pada ketepatan berpikir, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah membuat jadwal secara terstruktur dalam Program Mosgun Pelampung untuk memberikan pelayan kependudukan dengan cara berkeliling ke 24 Desa dan Kelurahan secara berkala dan terjadwal. 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. 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. 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.

Menurut Sharma dan Petterson (1999) mengungkapkan bahwa, pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan dengan Ketepatan waktu, Kecepatan pelayanan, Kerapian Hasil, Dimensi Pelayanan dan Etika Pelayanan.

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 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

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 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

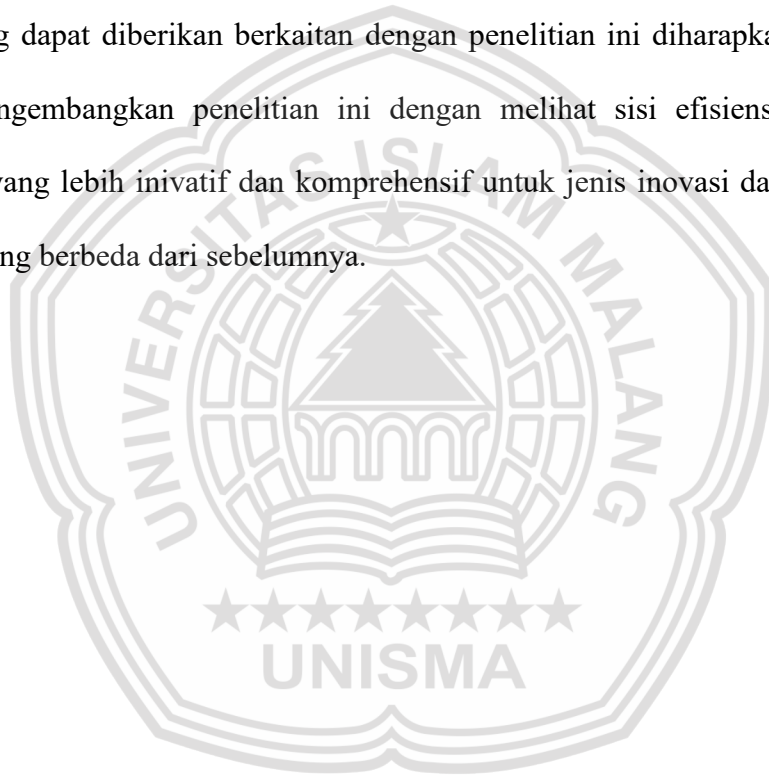
B. Saran

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 tertariik 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:

- Badudu J.S dan Zain, Sutan Mohammad, Kamus Umum Bahasa Indonesia. (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996)
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika
- Esterberg, Kristin G. 2002. *Qualitative Methods in Social Research*, Mc.Graw Hill, New York.
- 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.](#)

Mashfiah Aniyatum, 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

Nazir, M. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

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 Muhammad , 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: CV Budi Utama

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

Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 111 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi.

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

Undang-Undang Pasal 3 Nomor 25 Tahun 2009 tentang tujuan pelayanan publik

UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan,

Website:

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota batu. 2022. Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis IT (Online).
<https://dispendukcapil.batukota.go.id/>.

Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota batu (online), 2023
<https://instagram.com/dispendukcapilkotabatu?igshid=MmJiY2I4NDBkZg>
≡

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (Online) V, 2023
<https://kbbi.web.id/> . Diakses pada tanggal 2 Juni 2018 pukul 15.00

Tiktok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Online), 2023
<https://www.tiktok.com/@dispendukcapilkotabatu? t=8cbPkLon3Ks& r=1>

Peta Kota Batu (online), 2019. www.eastjava.com

Peta Wisata Kota Batu (online), 2019. Peta-hd.com

Website SIAK Pusat, 2023. [Adminduk | SIAK ONLINE \(kemendagri.go.id\)](http://Adminduk | SIAK ONLINE (kemendagri.go.id))

