

**EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BATU**

(Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Negara (S-1)**

Oleh :

NIMAS AULIA NANDHA PRATAMA

NPM. 21601091068



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
MALANG**

2020

RINGKASAN

Nimas Aulia Nandha Pratama, 2019 NPM 21601091068, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1), Dosen Pembimbing I : Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si, Dosen Pembimbing II : Drs. Roni Pindahanto Widodo, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) efektifnya inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Dan berdampak kepada kepercayaan masyarakat kepada pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, (2) Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Metode penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif kualitatif ini yaitu penelitian yang digunakan untuk menggambarkan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan dengan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pada pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik bertujuan untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data pada penelitian ini menggunakan tiga komponen yaitu antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Efektivitas inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1) sudah diterapkannya 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) Faktor penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat langsung, kurangnya jumlah sumber daya manusia yang ditempatkan dilapangan. Sedangkan faktor pendukungnya adalah adanya pertemuan rutin kepada instansi-instansi terkait setiap satu sampai tiga bulan sekali, bertujuan untuk evaluasi membangun pelayanan publik yang lebih berkualitas. Dan juga terdapat fasilitas untuk ibu dan anak seperti ruang menyusui dan tempat bermain anak yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang mengantri lainnya.

Kata Kunci : *Efektivitas, Inovasi Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan unsur yang paling penting dalam sebuah organisasi yang bergerak di bidang jasa. Dalam pelayanan terdapat aktivitas pemenuhan kebutuhan untuk orang lain atau juga bisa disebut dengan pelanggan, untuk sektor privat biasanya pelanggan disebut dengan citizen, sedangkan di sektor bisnis pelanggan disebut juga dengan customer. Pelayanan yang baik dapat dicapai dengan menggunakan strategi yang tepat sehingga masyarakat atau pelanggan merasakan dan mendapatkan kepuasan yang diberikan.

Pelayanan publik sendiri memiliki arti memberikan hak dasar kepada masyarakat berdasarkan kepentingannya dari aparaturnegara menurut peraturan perundang-undangan. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika sesuai dengan undang-undang. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tergantung seperti apa ia dilayani dan bagaimana pelayanannya. Selain itu pelayanan publik yang baik akan menjadi indikator penting dalam menciptakan pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik sendiri tidak terlepas dari pelayanan prima dari aparaturnegara. Pelayanan yang baik akan menghasilkan kepercayaan masyarakat untuk mewujudkannya pemerintahan yang berkualitas.

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah berfungsi sebagai pemberi pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Negara ini adalah Negara Demokrasi bukan Negara kekuasaan, jadi cirinya bahwa hak asasi warga Negara nya lah di nomor satukan. Oleh

karena itu pemerintah yang baik (*Good Governance*) pemerintah yang tugas, wewenang dan kewajiban secara terbuka atau transparan, efektif, oleh lembaga-lembaga Negara (publik), atau lembaga swasta non pemerintah adalah pelayanan umumnya, sasarannya, hasil mengedepankan kepentingan umum. (Maria Stella, 2019:13).

Administrasi kependudukan yang biasanya disebut Adminduk adalah rangkaian kegiatan penataan dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta penyalahgunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintah dan pembangunan (Sukowahyono, 2019:3). Dari pernyataan tersebut, administrasi kependudukan berguna untuk mengelola segala perekaman dari identitas kependudukan dari setiap warga baik Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau biasa disebut Dispenduk capil merupakan suatu instansi pemerintah yang berwenang melakukan segala perekaman identitas penduduk masyarakat Indonesia. Dalam UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi Pelaksana urusan administrasi kependudukan yang mempunyai kewajiban yaitu : (1) mendaftarkan peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting, (2) memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, (3) menertibkan dokumen kependudukan, (4) mendokumentasikan hasil pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil, (5) menjamin kerahasiaan dan keamanan data peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, (6) melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Efektivitas pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintahan diukur seberapa cepat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, harus adanya kepastian yang jelas mengenai persyaratan, waktu, dan keputusan yang diberikan, dan juga tidak dapat ditinggalkan yaitu kemudahan memproses dokumen yang mereka urus akan menimbulkan rasa nyaman dan percaya masyarakat terhadap instansi pemerintah. Sehingga citra negatif mengenai pelayanan publik di Indonesia ini akan berubah, pada faktanya masih banyak instansi – instansi pemerintah yang belum memenuhi kriteria standart pelayanan prima dan efektif dalam melayani masyarakat. Masih banyak masyarakat mengeluh dengan pelayanan yang masih berbelit harus meluangkan waktunya sehari penuh dan bahkan ada yang harus kembali untuk keesokan harinya demi mengurus satu dokumen.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu menjadi fokus penulis dalam penelitian ini, mengenai pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sendiri melayani 2 pembagian perekaman dokumen. Pertama, bagian kependudukan. Bagian ini melayani kepengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Keterangan Tinggal Sementara, Surat Keterangan Perubahan Status Kewarganegaraan, Surat Keterangan Ganti Nama, Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri, Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri, Pendaftaran Penduduk Orang Asing Tinggal Tetap, Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri, Surat Keterangan Tempat Tinggal. Kedua, bagian Pencatatan Sipil. Bagian ini juga melayani kepengurusan dokumen antara lain seperti, Akta Kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, pengakuan anak, perubahan nama, salinan akta dan surat-surat keterangan mengenai pernikahan dan kelahiran.

Kota Batu sendiri terbagi menjadi 3 kecamatan, yaitu kecamatan Batu, Bumiaji, dan Junrejo. Masing- masing kecamatan memiliki persebaran penduduk yang banyak. Berdasarkan pada laporan persebaran penduduk bulan September tahun 2019 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu total keseluruhan penduduk sebesar 216.319 jiwa yang terdiri dari kecamatan Batu memiliki sebaran penduduk 49.838 jiwa penduduk laki-laki, dan 49.248 jiwa penduduk perempuan dengan total keseluruhan kecamatan Batu 98.086 jiwa. Kedua, untuk kecamatan Bumiaji memiliki sebaran penduduk 31.783 jiwa penduduk laki-laki, dan 31.129 jiwa penduduk perempuan dengan total keseluruhan kecamatan Bumiaji 62.912 jiwa. Ketiga, kecamatan Junrejo memiliki sebaran penduduk 27.301 jiwa penduduk laki-laki, dan 27.020 jiwa penduduk perempuan dengan total keseluruhan kecamatan Junrejo 54.321 jiwa penduduk. (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, 2019)

Dengan banyaknya persebaran penduduk di kota Batu, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi dalam pelayanan masyarakatnya. Yang pertama, masih kurangnya pemahaman dari masyarakat mengenai tata cara atau prosedur pengurusan dokumen yang akan mereka buat. Hal ini menimbulkan petugas mengalami kesulitan dalam pencatatan atau perekaman data identitas penduduk tersebut. Sehingga, hal itu akan berdampak kepada masyarakat sendiri dan akan memakan waktu untuk bolak-balik mengurus persyaratan yang sudah ditetapkan oleh Dispenduk Capil. Dan masyarakat yang kurang paham tentang persyaratan dan prosedur akan memberikan kesan “ribet” terhadap citra instansi pemerintah itu sendiri.

Kedua, ketersediaan blangko dokumen yang kurang juga akan menghambat jalannya proses pembuatan dokumen yang akan mempengaruhi kecepatan pelayanan yang diberikan

untuk masyarakat. Sementara dalam masalah ini mengenai ketersediaan jumlah blangko dokumen merupakan penyediaan dari kantor pusat yang diberikan pada Dispenduk Capil Kota Batu. Sehingga Dispenduk Capil Kota Batu hanya dapat menunggu kapan ketersediaan kembali blangko dokumen tersebut. Dan hal ini juga akan berpengaruh terhadap waktu pelayanan masyarakat.

Ketiga, masih kurangnya akses layanan di kantor Dispenduk Capil Kota Batu untuk masyarakat lanjut usia dan penyandang cacat. Berdasarkan pengalaman magang penulis, masih belum menjumpai sarana untuk masyarakat yang lansia dan penyandang cacat. Mereka akan kesulitan dan memperlambat waktu antrean loket mengingat banyaknya masyarakat yang mengurus dokumen mereka dan meluangkan waktu bekerja mereka untuk mendapatkan layanan prima dari pegawai pemerintah. Masyarakat yang berkebutuhan khusus atau lansia harus mendapatkan pelayanan khusus agar mereka tetap merasa nyaman untuk mengurus dokumen yang akan di proses.

Dari berbagai permasalahan tersebut, Dispenduk Capil Kota Batu meluncurkan strategi pelayanan terbaru untuk mengatasi keluhan masyarakatnya. Yaitu beberapa inovasi pelayanan publik antara lain Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 *In* 1. Inovasi-inovasi ini dibuat dengan tujuan memberikan kemudahan pelayanan untuk masyarakat yang memiliki kepadatan aktivitas sehingga tidak memiliki waktu untuk mengurus dokumennya, selain itu juga memudahkan untuk masyarakat yang sudah lanjut usia, penyandang cacat atau berkebutuhan khusus agar mereka tidak harus bersusah payah datang ke kantor dispenduk capil dan memberikan pelayanan terbaik agar mereka tetap merasa aman dan nyaman.

Dispenduk Capil meluncurkan sistem layanan *door to door* dengan menggunakan Mobil Keliling atau biasa dengan istilah Mobil Senyum. Sistem jemput bola ini sendiri juga efektif untuk mengatasi permasalahan-permasalahan. Mobil keliling ini nantinya akan melayani dokumen seperti berupa E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah Datang, dan lain-lain. Melalui program mobiling ini juga dapat menambah kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Mobil keliling atau mobil senyum ini akan beroperasi melayani masyarakat di tempat-tempat sekolah, kelurahan, kecamatan, dan lapas. Untuk waktu pelaksanaannya sendiri dimulai pada bulan Februari hingga Oktober. Pada prosedur pelaksanaannya masyarakat cukup dengan datang langsung ke tempat mobil senyum itu dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Hal ini bertujuan agar masyarakat akan berantusias mengurus dokumennya yang mungkin belum mengurus ataupun yang akan memperbaharui. Sehingga hal ini juga mempermudah pemerintah dalam perekaman identitas masyarakatnya dan mempercepat cakupan dokumen kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Inovasi pelayanan program 3 in 1 merupakan salah satu produk pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Inovasi ini ditujukan untuk anak yang baru lahir, 3 In 1 sendiri dimaksudkan yaitu dengan kepengurusan satu dokumen kependudukan akan mendapatkan tiga dokumen sekaligus. Masyarakat yang akan membuat akta kelahiran untuk anaknya yang baru lahir otomatis akan memperoleh akta kelahiran, penambahan anggota keluarga pada Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Identitas Anak (KIA) (Victoria, 2019:49).

Inovasi 3 In 1 bekerja sama dengan pihak rumah sakit, puskesmas, dan bidan-bidan yang terdapat di Kota Batu. Nantinya petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu mendatangi ke tempat bidan-bidan, puskesmas, dan rumah sakit tersebut dan akan mendata laporan yang terdapat anak yang baru lahir. Sehingga, masyarakat tidak perlu datang ke kantor dan hanya menyiapkan persyaratan yang telah ditentukan.

Selanjutnya, inovasi yang efektif pada dispenduk capil kota Batu yaitu inovasi pelayanan PKK Penak. PKK Penak merupakan singkatan dari PKK Pelayanan Akte Kelahiran Kolektif. Inovasi ini memberikan pelayanan untuk kepengurusan Akte Kelahiran melalui PKK. Jadi, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengurus Akte Kelahiran, cukup dengan melalui PKK yang ada di sekitar bisa mendapatkan pelayanan kepengurusan Akte Kelahiran. Inovasi ini bekerjasama dengan seluruh Tim Penggerak PKK yang terdapat di Kota Batu. Nantinya seluruh PKK ini akan diberikan sosialisasi, kemudian PKK tersebut juga akan memberikan sosialisasi kepada masyarakat langsung. PKK ini diberikan target harus mengumpulkan 50 dokumen kependudukan dengan waktu yang telah ditentukan. Jika pada waktu tersebut belum mencapai target 50 dokumen kependudukan, maka pihak Dinas Kependudukan akan memberikan dispensasi selama 1 bulan untuk melengkapi target.

Dalam inovasi pelayanan publik tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Dinas Pencatatan Sipil Kota Batu. Dengan judul “Efektivitas Inovasi dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang peneliti uraikan, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana efektivitas pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari diadakannya penelitian ini untuk :

1. Mengetahui seberapa efektifnya inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Dan berdampak kepada kepercayaan masyarakat kepada pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
2. Mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian “Efektivitas Inovasi dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah :

1. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang efektivitas inovasi dalam pelayanan publik serta untuk memenuhi penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang.

2. Manfaat secara Teoritis

Dari dilakukannya penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai program pelayanan publik dengan menggunakan berbagai inovasi sebagai upaya peningkatan kualitas layanan publik dan meningkatkan antusias masyarakat terhadap program tersebut.

3. Manfaat bagi Instansi

Sebagai masukan untuk meningkatkan inovasi program dalam pelayanan publik yang berdampak peningkatan kepercayaan masyarakat pada setiap pemberian layanan sehingga dapat menjadikan pelayanan publik yang berkualitas.

4. Manfaat bagi Masyarakat

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat menjadi media informasi pada masyarakat tentang tujuan pelayanan publik merupakan kewajiban sebagai aparatur pemerintah kepada masyarakat. Dan sebagai upaya masyarakat mengetahui inovasi-inovasi pelayanan publik diantaranya yaitu, mobil senyum, PKK Penak, dan 3 *in* 1.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektivitas pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Melalui 3 ukuran efektivitas inovasi yaitu meliputi Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi.

- a. Pencapaian Tujuan

Dalam mengukur pencapaian tujuan efektivitas inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu terdapat indikator waktu dalam mengembangkan inovasi-inovasi pelayanan publik itu sendiri dan sasaran inovasi pelayanan publik.

- b. Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan consensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. dalam inovasi-inovasi yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah melakukan sosialisasi dengan beberapa organisasi lainnya seperti Tim Penggerak PKK, bidan, puskesmas, rumah sakit, dan perangkat desa untuk bekerjasama demi memberikan pelayanan publik yang berkualitas untuk masyarakat Kota Batu.

- c. Adaptasi

Adaptasi sendiri merupakan suatu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Adaptasi ini sangat diperlukan dalam sebuah organisasi, dan juga adaptasi sangat berhubungan dengan sosialisasi. Karena tanpa adanya sosialisasi tidak dapat mencapai adaptasi kepada pihak lain. Adaptasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yaitu melalui pendekatan, sosialisasi, dan kerjasama dengan masyarakat maupun instansi-instansi lain seperti puskesmas, rumah sakit, desa/kelurahan, kecamatan, dan lain sebagainya.

2. Faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Dari hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu ini terdapat faktor penghambat dan pendukung dalam proses pelaksanaannya. Faktor penghambat dari inovasi pelayanan publik adalah masih belum lengkapnya sarana dan prasarana seperti fasilitas untuk penyandang cacat atau disabilitas, kemudian kurangnya unit untuk jemput bola seperti mobil keliling. Kurangnya sumber daya manusia atau pegawai yang ditugaskan untuk jemput bola khususnya inovasi pelayanan publik 3 *In* 1 karena masih hanya 3 orang saja untuk penugasan di lapangan. Kemudian tidak stabilnya server jaringan saat berada di lapangan, karena wilayah Kota Batu merupakan daerah dataran tinggi sehingga mengakibatkan susah untuk mengakses ke server pusat. Dan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang inovasi-inovasi yang terdapat di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu karena belum adanya sosialisasi langsung kepada masyarakat, hanya melalui perantara instansi-instansi terkait.

Untuk faktor pendukungnya sendiri yaitu antara lain adanya briefing sebelum memulai aktivitas pelayanan publik, selain itu juga terjalinnya kerjasama dan sosialisasi terhadap instansi-instansi lain seperti kelurahan, kecamatan, puskesmas, rumah sakit, PKK, dan lain-lain demi terciptanya pelayanan yang memudahkan masyarakat khususnya di Kota Batu.

B. Saran

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

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sebaiknya memberikan sosialisasi bukan hanya kepada instansi-instansi terkait dengan inovasi-inovasi pelayanan publiknya, namun juga harus sosialisasi kepada masyarakatnya langsung, atau juga dapat melalui media sosial, banner, brosur ataupun hal lain yang dapat dijangkau informasinya dengan cepat oleh masyarakat.
2. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu perlu menambahkan fasilitas untuk masyarakat yang mempunyai keterbatasan fisik atau difabel, mungkin dapat memberikan fasilitas seperti kursi roda, dan sarana lainnya.
3. Jumlah pegawai pada inovasi-inovasi dengan sistem jemput bola dirasa kurang personil, sehingga membutuhkan penambahan jumlah pegawai untuk berada di lapangan karena mengingat wilayah Kota Batu terdapat di daerah dataran tinggi sehingga perlu tenaga ekstra untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.



4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu diharapkan untuk terus mengembangkan inovasi semakin baik lagi sehingga dapat menjadi kota percontohan untuk daerah lain.



DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta :
Pembaharuan
- Atep Adya Barata, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira
- Fontana, 2009. *Innovate We Can! Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai*.
Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Penerbit Gaya
Media
- Hasibuan, 2001. *Manajemenn Sumber Daya Manusia Pengertian dan Masalah*.
Jakarta : PT. Toko Gunung Agung
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Hayat, 2018. *Kebijakan Publik*. Malang : Intrans Publishing
- Kasmir, 2006. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gaya Media
- Lubis, Hari S.B dan Martani, 1987. *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*.
Jakarta : Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Indonesia
- M Richard Steers, Terj: Magdalena Jamim, 1980. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta :
Erlangga
- Muhammad Idrus, 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta : Erlangga
- Moleong, 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja
Rosdakarya
- Ratminto 7 Atik Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka
Pelajar
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif
dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sutarno, 2012. *Serba-Sebi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Sedarmayanti, 2006. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Bumi Aksara

Skripsi dan Jurnal :

Cokroaminoto, *Reduksi Data Dalam Analisis Penelitian Kualitatif menurut Miles & Huberman*. <http://www.menulisproposalphelitian.com/2012/07/reduksi-data-dalam- analisis-penelitian.html> diakses pada Tanggal 19 Oktober 2019 pukul 08.38

Linda Rahmawati, 2017. Skripsi. *Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon*. Diakses dari <http://repository.fisip-untirta.ac.id/> pada tanggal 11 Oktober 2019 pukul 09.25

Maria Stella, Abd. Rohman, 2019. *Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan*. Malang : JISIP

Maxmanroe, 2019. *Metode Penelitian Kualitatif: Pengertian, Tujuan, Karakteristik, dan Jenisnya*, <https://www.maxmanroe.com/vid/umum/penelitian-kualitatif.html> diakses pada tanggal 15 Oktober 2019 pukul 18.37

Mudjia Rahardjo, 2011. *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif*. <https://www.uin-malang.ac.id/r/110601/metode-pengumpulan-data-penelitian-kualitatif.html> diakses pada tanggal 16 Oktober 2019 pukul 10.15

Ones Gita, 2015. Skripsi. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Diakses dari <https://eprints.uny.ac.id/28594/> pada tanggal 18 September 2019

Sukowahyono, 2019. *Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang*. Malang : MADANI

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)*. Malang : JISIP

Wawan E. Kuswandro, 2016. Catatan Penilaian Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Probolinggo. FISIP Universitas Brawijaya

Undang-Undang :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 8 Ayat 1 Tentang Instansi Pelaksana

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian,
Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

Website :

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, <https://dispendukcapil.batukota.go.id> diakses pada tanggal 25 Oktober 2019 pukul 06.38

