



**KUALITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA KTP-EL BAGI  
PENYANDANG DISABILITAS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG  
(STUDI KASUS KECAMATAN SEMARANG UTARA)**

**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan  
Sarjana Departemen Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun:**

**Toga Marisi Lumban Gaol**

**(14020221140081)**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2025**



## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA\*)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. NamaLengkap : Toga Marisi Lumban Gaol
2. NomorIndukMahasiswa : 14020221140081
3. Tempat / Tanggal Lahir : Hutapadang, 18 Oktober 2002
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik
5. Alamat : Jl. Runding No.14

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :  
Kualitas Pelayanan Jemput Bola KTP-el Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Semarang (STUDI KASUS KECAMATAN SEMARANG UTARA)

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain  
dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji  
kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah  
saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa  
pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang  
saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran  
serta tanggung jawab.

Semarang, 9 Juni 2025

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si.

Pembuat Pernyataan,

Toga Marisi Lumban Gaol

Ketua PS S1 Administrasi Publik

Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si.

## HALAMAN PENGESAHAN

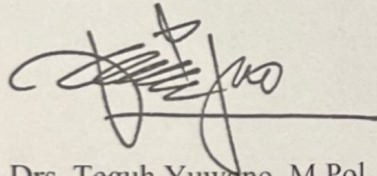
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Jemput Bola KTP-el Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (STUDI KASUS KECAMATAN SEMARANG UTARA)

Nama Penyusun : Toga Marisi Lumban Gaol  
NIM 14020221140081

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1**

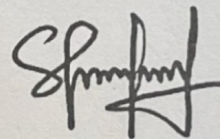
Semarang, 3 Juni 2025

Dekan,



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin  
NIP. 196908221994031003

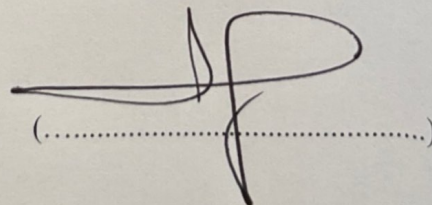
Wakil Dekan 1



S. Rouli Manalu, ph.D.  
NIP. 1982092820050120021

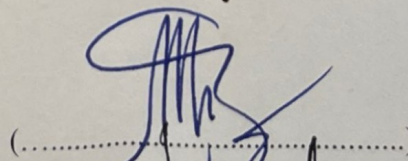
### Dosen Pembimbing:

Dr.Drs. R. Slamet Santoso, M.Si.

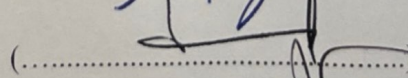
  
(.....)

### Dosen Penguji:

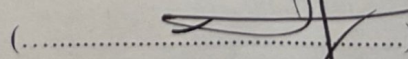
Prof. Dr. Dra. Hartuti Purnaweni, MPA

  
(.....)

Dra. Nina Widowati, M.Si

  
(.....)

Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si.

  
(.....)

## HALAMAN MOTTO

*“Tetapi kamu ini, kuatkanlah hatimu, jangan lemah semangatmu, karena ada upah bagi usahamu”*

(2 Tawarikh 15:7)

*“Asal ada makanan dan pakaian, cukuplah”*

(1 Timotius 6:8)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan Rahmat, kasih, kekuatan, serta kesehatan yang senantiasa menyertai dalam proses penyusunan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, karya sederhana ini penulis persembahkan sebagai ungkapan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Terima kasih kepada orang tua tercinta, Bapak Timbul Lumban Gaol dan Ibu Rosmawati Nababan atas doa yang tak pernah putus, dan pengorbanan yang tak terhitung. Dukungan dan kehadiran kalian kekuatan terbesar dalam setiap Langkah penulis hingga skripsi ini terselesaikan. Semoga Bapak dan Ibu senantiasa diberi Kesehatan dan umur Panjang.
2. Kepada Abang & Kakak penulis, Tony Juny Putra Lumban Gaol A.Md., Torang Daniel Lumban Gaol, S. Tr. IP., Apt. Roulina Ezra Lumban Gaol, S.Farm., Shui Lastri Purba, S.E. Terima kasih atas segala dukungan, baik secaramoral maupun materi, yang telah mengiringi sejak awal perjalanan penulis di bangku perkuliahan.
3. Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si., Selaku Dosen pembimbing dan Kepala Program Studi yang telah memberikan motivasi, semangat, serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi dan masa perkuliahan. Terima kasih atas

segala perhatian dan perjuangan Bapak dalam membimbing penulis.

Semoga Bapak senantiasa diberi Kesehatan dan umur Panjang.

4. Prof. Dr. Dra. Hartuti Purnaweni, MPA., Selaku Dosen wali yang telah memberi arahan dan motivasi. Terima kasih atas perhatian dan dukungan yang Ibu berikan kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
5. Juang Abdi Muhammad, S.AP, M.AP., selaku dosen, terima kasih telah membimbing serta memberikan banyak ilmu dan motivasi untuk penulis.
6. M. Rizki Fitrianto S.AP, M.AP., selaku dosen, terima kasih telah membimbing serta memberikan banyak ilmu dan motivasi untuk penulis.
7. Natha Argacia Maulani, terima kasih telah menjadi teman seperjuangan selama masa perkuliahan dalam tawa maupun air mata, dalam semangat maupun Lelah. Terima kasih atas tangan yang selalu siap membantu, atas dukungan yang tak pernah putus. Tuhan telah menyiapkan masa depan yang indah bagimu. Dalam nama Tuhan Yesus, semoga setiap langkahmu ke depan dipenuhi terang dan harapan.

## ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan yang adil dan menyeluruh merupakan bagian dari komitmen negara dalam memenuhi hak warga negara, termasuk penyandang disabilitas. Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan program jemput bola KTP-el sebagai upaya menjangkau kelompok rentan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan jemput bola KTP-el dan mendeskripsikan faktor penghambat kualitas pelayanan jemput bola KTP-el. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990). Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi reliability, assurance, dan empathy telah berjalan cukup baik. Namun, dimensi tangible dan responsiveness masih menunjukkan kelemahan, seperti ketidaksesuaian atribut petugas, kurangnya sarana pendukung, serta ketidaktepatan waktu pelayanan. Faktor penghambat meliputi kesadaran petugas yang belum merata, tidak adanya SOP khusus, keterbatasan jumlah petugas serta kurangnya pelatihan petugas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan jemput bola KTP-el bagi penyandang disabilitas. Diperlukan kebijakan mengenai standar atribut petugas jemput bola, penambahan sarana prasarana ramah disabilitas, dan sistem penjadwalan yang lebih terkoordinasi agar pelayanan menjadi lebih responsive dan menyeluruh.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, Jemput Bola, KTP-el, Disabilitas, Semarang Utara

## ABSTRACT

Equitable and comprehensive population administration services are part of the state's commitment to fulfilling the rights of all citizens, including persons with disabilities. The Semarang City Government, through the Department of Population and Civil Registration, launched a mobile KTP-el service program as an effort to reach vulnerable groups. This study aims to describe the quality of the mobile KTP-el service and to describe the inhibiting factors affecting the quality of service delivery. The study is based on the service quality theory developed by *Zethaml, Parasuraman, and Berry* (1990). A descriptive qualitative method was used, with data collected through interviews, observation, and document analysis. The findings indicate that the dimensions of reliability, assurance, and empathy have been implemented fairly well. However, the tangible and responsiveness dimensions still exhibit weaknesses, such as mismatched staff attributes, a lack of supporting facilities, and untimely service delivery. The inhibiting factors include uneven staff awareness, the absence of specific standard operating procedures (SOPs), limited personnel, and insufficient training. To improve the quality of mobile KTP-el services for persons with disabilities, it is necessary to establish policies on staff attribute standards, increase accessible facilities, and develop a better-coordinated service schedule to ensure the services are more responsive and inclusive.

**Keywords:** Publik service, Mobile service, KTP-el, Disability, North Semarang.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan Rahmat, kasih, kekuatan, serta Kesehatan yang memudahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Jemput Bola KTP-el bagi penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang: Studi Kasus Kecamatan Semarang Utara". Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan sekaligus untuk menyelesaikan program S-1 Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi tidak akan berhasil tanpa adanya doa,dukungan, bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, serta kritik dan saran yang membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. sebagai Rektor Universitas Diponegoro;
2. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro;
3. Dr. A.P. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Kepala Departemen Administrasi Publik,Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
4. Prof. Dr. Dra. Hartuti Purnaweni, MPA, selaku Dosen Wali dan Dosen Penguji yang telah memberikan dukungan dan doa;
5. Dr. Drs. R Slamet Santoso, M.Si selaku Kepala Program Studi S-1 Administrasi Publik K. Rembang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Dosen Pembimbing yang selalu memberikan saran yang sangat

membangun serta dukungan dan doa;

6. Seluruh civitas akademisi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, atas ilmu, didikan, dan bantuan yang telah diberikan selama peneliti menjadi mahasiswa;
7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan. Semarang Utara. yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, dan mempermudah penulis untuk mendapat data yang dibutuhkan;
8. Kedua orang tua peneliti yang senantiasa mendoakan, memberikan support baik secara moril dan materi.

Peneliti menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Dengan kerendahan hati, peneliti siap menerima kritik dan masukan yang dapat meningkatkan kualitas skripsi ini. Terakhir, peneliti berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Semarang, 12 Juni 2025

Peneliti,

Toga Marisi Lumban Gaol

NIM. 14020221140081

## DAFTAR ISI

|                                                     |             |
|-----------------------------------------------------|-------------|
| <b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b> | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                     | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN MOTTO.....</b>                           | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>                     | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                 | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                               | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                         | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                              | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                            | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                          | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I.....</b>                                   | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                            | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                            | 1           |
| 1.2 Perumusan Masalah .....                         | 16          |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah .....                    | 16          |
| 1.2.2 Rumusan Masalah .....                         | 17          |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                          | 17          |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                        | 17          |
| 1.4.1. Aspek Teoritis .....                         | 18          |
| 1.4.2. Aspek Praktis.....                           | 18          |
| 1.5 Kerangka Teori/Konsep .....                     | 19          |
| 1.5.1. Penelitian Terdahulu.....                    | 19          |
| 1.5.2 Kajian Teori .....                            | 30          |
| 1.5.2.1 Administrasi Publik .....                   | 30          |
| 1.5.2.2 Paradigma Administrasi Publik .....         | 31          |
| 1.5.2.3 Manajemen Publik.....                       | 35          |
| 1.5.2.4 Pelayanan Publik.....                       | 36          |

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.5.2.5 Kualitas Pelayanan Publik .....                                                  | 38        |
| 1.5.2.6 Faktor penghambat kualitas pelayanan.....                                        | 43        |
| 1.5.2.7 Kartu Tanda Penduduk Elektronik .....                                            | 46        |
| 1.5.2.8 Kualitas Pelayanan KTP.el .....                                                  | 47        |
| 1.5.2.9 Jemput Bola Bagi Warga Disabilitas .....                                         | 49        |
| 1.6 Operasional Konsep.....                                                              | 51        |
| 1.7 Argumen Penelitian .....                                                             | 53        |
| 1.7.1 Kerangka Berpikir .....                                                            | 56        |
| 1.8 Metode Penelitian .....                                                              | 57        |
| 1.8.1 Tipe Penelitian .....                                                              | 57        |
| 1.8.2 Situs Penelitian .....                                                             | 58        |
| 1.8.3 Subjek Penelitian .....                                                            | 59        |
| 1.8.4 Jenis dan Sumber Data.....                                                         | 60        |
| 1.8.5 Teknik pengumpulan Data .....                                                      | 62        |
| 1.8.6 Teknik analisis data .....                                                         | 64        |
| 1.8.7 Kualitas Data .....                                                                | 66        |
| <b>BAB II.....</b>                                                                       | <b>78</b> |
| <b>GAMBARAN UMUM.....</b>                                                                | <b>78</b> |
| 2.1 Gambaran Umum Kota Semarang .....                                                    | 78        |
| 2.1.1 Kondisi Geografis Kota Semarang .....                                              | 78        |
| 2.1.2 Kondisi Demografis Kota Semarang .....                                             | 79        |
| 2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang .....            | 81        |
| 2.2.1 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Semarang .....          | 81        |
| 2.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang ..... | 82        |
| 2.2.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang          | 84        |
| 2.2.4 Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang ...          | 85        |
| 2.3 Pelayanan Jemput Bola Disdukcapil Kota Semarang .....                                | 87        |
| 2.3.1 Pelaksana Pelayanan Jemput Bola .....                                              | 88        |
| 2.3.2 Penerima Pelayanan Jemput Bola.....                                                | 89        |
| <b>BAB III .....</b>                                                                     | <b>90</b> |

|                                                                                                                                                                   |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                                                                                                  | <b>90</b>  |
| 3.1 Hasil Penelitian .....                                                                                                                                        | 90         |
| 3.2 Identitas Informan Penelitian .....                                                                                                                           | 91         |
| 3.3 Kualitas pelayanan Jemput Bola KTP-el Bagi penyandang Disabilitas di Dinas<br>Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Kecamatan Semarang Utara) .... | 92         |
| 3.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....                                                                                                                            | 94         |
| 3.3.1.1 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik/Berwujud) .....                                                                                                              | 94         |
| 3.3.1.2 Reliability (Kehandalan) .....                                                                                                                            | 103        |
| 3.3.1.3 Responsiveness (Daya Tanggap) .....                                                                                                                       | 110        |
| 3.3.1.4 Assurance (Jaminan) .....                                                                                                                                 | 120        |
| 3.3.1.5 Empathy (Empati) .....                                                                                                                                    | 127        |
| 3.3.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Jemput Bola KTP-el di Dinas<br>Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Kecamatan Semarang Utara)              | 134        |
| 3.3.2.1 Faktor Kesadaran .....                                                                                                                                    | 135        |
| 3.3.2.2 Faktor Aturan.....                                                                                                                                        | 140        |
| 3.3.2.3 Faktor Organisasi .....                                                                                                                                   | 145        |
| 3.3.2.4 Faktor Kemampuan dan Keterampilan .....                                                                                                                   | 149        |
| 3.3.2.5 Faktor Sarana Pelayanan .....                                                                                                                             | 154        |
| 3.4 Dimensi Kualitas Pelayanan .....                                                                                                                              | 159        |
| 3.4.1. Analisis Dimensi Tangibility (Penampilan Fisik) .....                                                                                                      | 159        |
| 3.4.2 Analisis dimensi Reliability (Kehandalan).....                                                                                                              | 166        |
| 3.4.3 Analisis dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) .....                                                                                                        | 174        |
| 3.4.4 Analisis dimensi Assurance (Jaminan).....                                                                                                                   | 180        |
| 3.4.5 Analisis Dimensi Empathy (Empati) .....                                                                                                                     | 186        |
| <b>3.5 Analisis Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan .....</b>                                                                                                    | <b>191</b> |
| 3.5.1 Analisis Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Jemput Bola KTP-el di Dinas<br>Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Kecamatan Semarang Utara)     | 191        |
| 3.5.1.1 Analisis Faktor Kesadaran .....                                                                                                                           | 191        |
| 3.5.1.2 Analisis Faktor Aturan.....                                                                                                                               | 195        |
| 3.5.1.3 Analisis Faktor Organisasi .....                                                                                                                          | 198        |
| 3.5.1.4 Analisis Faktor Kemampuan dan Keterampilan .....                                                                                                          | 205        |

|                                                                                                                                                                                                      |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.5.1.5 Analisis Faktor Sarana Pelayanan .....                                                                                                                                                       | 210        |
| <b>BAB IV .....</b>                                                                                                                                                                                  | <b>214</b> |
| <b>PENUTUP .....</b>                                                                                                                                                                                 | <b>214</b> |
| 4.1 Kesimpulan .....                                                                                                                                                                                 | 214        |
| 4.1.1 Kualitas Pelayanan Jemput Bola KTP-el bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Kecamatan Semarang Utara) .....                                    | 214        |
| 4.1.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Jemput Bola KTP-el bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Kecamatan Semarang Utara) .....                  | 216        |
| 4.2 Saran .....                                                                                                                                                                                      | 218        |
| 4.2.1 Untuk meningkatkan Kualitas pelayanan jemput bola KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kecamatan Semarang Utara, saran yang diberikan peneliti sebagai berikut: .....                         | 218        |
| 4.2.2 Untuk memperbaiki faktor-faktor yang memperhambat Kualitas Pelayanan jemput bola KTP-el bagi penyandang Disabilitas Di Disdukcapil Kecamatan Semarang Utara, saran yang diberikan ialah: ..... | 219        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                                                                                                          | <b>222</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                                                                                                                                | <b>226</b> |
| <b>Lampiran 1. Panduan Wawancara .....</b>                                                                                                                                                           | <b>226</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Persentase Kinerja Daerah Urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (2017-2019) ..... | 9  |
| Tabel 1. 2 Perbandingan Pencapaian Kepemilikan KTP Elektronik 2021 .....                                      | 10 |
| Tabel 1. 3 Rekap Ragam Disabilitas Tahun 2021 Kota Semarang .....                                             | 12 |
| Tabel 1. 4 Penyandang Cacat Menurut Jenis Kelamin Di Kota Semarang Tahun 2021 .....                           | 14 |
| Tabel 1. 5 Penelitian Terdahulu.....                                                                          | 20 |
| Tabel 1. 6 Faktor Pendorong .....                                                                             | 51 |
| Tabel 2. 1 Perbandingan Luas Wilayah Di kota Semarang.....                                                    | 80 |
| Tabel 3. 1 Data Informasi Penelitian.....                                                                     | 92 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1. 1 Kegunaan KTP-el .....                                                                               | 6   |
| Gambar 2. 1 Peta Kota Semarang.....                                                                             | 79  |
| Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang .....                     | 85  |
| Gambar 3. 1 Penampilan petugas saat melakukan pelayanan Jemput Bola di Rumah warga penyandang Disabilitas ..... | 96  |
| Gambar 3. 2 Sarana dan Prasarana pelayanan Jemput Bola di Kantor dan Rumah warga penyandang Disabilitas .....   | 101 |
| Gambar 3. 3 Dokumentasi keluhan Masyarakat melalui Aplikasi X .....                                             | 118 |
| Gambar 3. 4 Maklumat Pelayanan Dispendukcapil Kota Semarang.....                                                | 125 |
| Gambar 3. 5 Dokumentasi Pelayanan jemput bola Dispendukcapil Kec. Semarang Utara .....                          | 128 |