BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Administrasi publik memegang peran penting dalam penguatan mekanisme demokrasi dan penciptaan masyarakat yang makmur. Pemerintah dituntut untuk meningkatkan profesionalisme, mengimplementasikan teknik manajemen modern, dan memberikan pelayanan secara optimal. Untuk itu, sistem pemerintah harus berfungsi secara demokratis (*organized democracy),* sejalan dengan pandangan para akademisi seperti Cleveland, Denhardt. [1]

Administrasi kependudukan memegang peran sebagai pilar dasar dalam struktur pemerintahan kontemporer. Layanan ini bertugas menyediakan identitas resmi bagi seluruh warga negara melalui berbagai dokumen esensial, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, serta akta pernikahan. Pada dasarnya, pelayanan administrasi kependudukan dirancang untuk menjamin aksesibilitas yang mudah, jaminan hukum yang kuat, serta pendukung beragam kegiatan sosial dan ekonomi masyarakat, termasuk akses ke fasilitas kesehatan, pendidikan, layanan perbankan, dan hak-hak sipil lainnya.

[1] Noverman Duadji, dkk. *Ilmu Administrasi Publik*, 2019, Graha Ilmu, Yogyakarta, hlm. 11.

Pelayanan publik merupakan hasil konkret atas kinerja pemerintah dalam hal pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga. Melalui pelayanan publik, negara memberikan jaminan terhadap pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat sebagai penyelenggara dalam pelayanan publik. Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik, pemerintah menerapkan sistem *Good Governance* dengan harapan mampu menciptakan birokrasi yang semakin baik, transparan, dan efisien.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama negara untuk memenuhi hak-hak dasar dan kebutuhan masyarakat. Seiring dengan tuntutan global akan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance)*, pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, efisien, dan efektif.

Prinsip efesiensi dan efektifitas merupakan bagian dari prinsip *Good Govenance* yang memiliki peran penting untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Konsep efisiensi menekankan pada optimalisasi sumber daya untuk menghasilkan layanan, sementara efektivitas berfokus pada tercapainya tujuan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kedua prinsip ini menjadi indikator penting keberhasilan reformasi birokrasi, sebagaimana diamanatkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pasal 25 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan kewajiban penyelenggara pelayanan untuk mengelola sarana prasarana, dan fasilitas pelayanan publik secara, yaitu:

1. Efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan

   Kewajiban ini memastikan bahwa sarana dan prasarana (seperti gedung kantor, peralatan pendukung, sistem antrian, toilet public dsb.) berfungsi dengan baik (efektif), menggunakan sumber daya secara optimal (efisien) dan dapat digunakan dalam jangka panjang (berkesinambungan).
2. Transparan dan akuntabel

   Pengelolaan aset harus dilakukan secara terbuka (transparan) dan dapat dipertanggungjawabkan (akuntabel), dalam implikasinya mengenai inventarisasi, anggaran pengadaan, pemeliharaan, dan penggantian aset. Masyarakat berhak tahu bagaimana dana publik dipergunakan untuk fasilitas pelayanan.
3. Bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik

   Penyelenggara secara eksplisit bertanggung jawab penuh untuk memastikan kondisi aset tetap prima, dalam implikasinya yaitu dengan pemeliharaan wajib dilakukan secara berkala dan sistematis agar kerusakan dapat dicegah atau segera diperbaiki, sehingga layanan tidak terganggu.

Proses penyelenggaraan pelayanan publik hingga saat ini masih menghadapi sejumlah isu krusial yang memerlukan perhatian serius. Kualitas layanan publik di Indonesia cenderung rendah, dan situasi ini tampak pada dua spektrum, yaitu tingkat perumusan kebijakan dan implementasi di lapangan. Secara spesifik, permasalahan mendasar yang terjadi meliputi diskriminasi pelayanan, ketiadaan kepastian (*uncertainty*) mengenai alokasi waktu dan biaya yang harus dikeluarkan, yang pada akhirnya bermuara pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.[2]

Kerangka hukum memang telah ditetapkan, namun implementasi di lapangan sering menghadapi tantangan. Sebagai contoh tantangan di lapangan seperti, prosedur yang rumit, waktu tunggu yang lama dan kurangnya koordinasi antar instansi. Kondisi ini sering kali menimbulkan keluhan dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap permasalahan pemerintah.

Sebagai jawaban terhadap permasalahan tersebut, pemerintah melakukan inovasi pelayanan, salah satunya dengan mendirikan Mal Pelayanan Publik (MPP). Mal Pelayanan Publik (MPP) dirancang sebagai pusat pelayanan terpadu satu atap yang diharapkan dapat menyederhanakan atau mempercepat prosedur administrasi yang rumit dan berbelit-belit sehingga mempermudah masyarakat secara efisien dan efektif baik dari segi waktu dan biaya.

[2] Arnita Febriana Puryatama, Tiyas Nur Haryani, 2022, Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia, Jurnal Studi Kepemerintahan Vol 3, No 1, Universitas Sebelas Maret, hlm 43

Kota Yogyakarta merupakan salah satu kota dengan dinamika sosial yang tinggi. Berdasarkan Data Konsolidasi Bersih (DKB) Kementerian dalam negeri pada tahun 2024, jumlah penduduk kota Yogyakarta mencapai 415.605 jiwa. [3] Populasi yang semakin padat ini menyebabkan pemerintah kota Yogyakarta telah berupaya menyediakan layanan publik melalui Mal Pelayanan Publik (MPP). Pemerintah Yogyakarta sudah menyediakan layanan melalui Mal Pelayanan Publik (MPP). Mal Pelayanan Publik (MPP) ini tentu diharapkan dapat memberikan pelayanan optimal, salah satunya dari sisi sarana dan prasarana pelayanan publik, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan efisien dan efektif.

Mal Pelayanan Publik (MPP) telah menjadi salah satu inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, namun realitas di lapangan menunjukkan adanya tantangan yang menghambat pencapaian layanan optimal tersebut. Dinamika sosial yang tinggi di kota Yogyakarta, yang dipengaruhi oleh faktor seperti urbanisasi, mobilitas penduduk mahasiswa, dan aktivitas pariwisata, menyebabkan lonjakan permintaan layanan publik yang signifikan.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) kota Yogyakarta tahun 2023 tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil hanya berada di angka 75%. Keluhan paling dominan dari masyarakat mengarah pada kekurangan infrastruktur, di antaranya ruang

[3] Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, Profil Kependudukan kota Yogyakarta https://share.google/TqcAEZ0Ova7AZRQYM diakses pada 06 Oktober 2025

tunggu yang terbatas, sistem antrean yang belum terintegrasi penuh dengan teknologi digital, serta minimnya aksesibilitas untuk kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas.[4]

Menurut evaluasi internal pemerintah kota Yogyakarta tahun 2024, sekitar 30% pengguna layanan menghadapi hambatan akibat kekurangan sarana dan prasarana, di antaranya peralatan teknologi informasi yang sudah ketinggalan zaman serta minimnya integrasi data antarlembaga.[5] Isu ini tidak hanya berdampak pada mutu layanan yang disediakan, melainkan juga berpotensi memicu ketidakpuasan di kalangan masyarakat serta menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintahan daerah. Perlunya dilakukan kajian yang komprehensif mengenai pengoptimalan sarana dan prasarana Mal Pelayanan Publik (MPP) di kota Yogyakarta, guna menjamin penyelenggaraan layanan publik yang lebih inklusis, efisien, dan berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan utama serta merumuskan rekomendasi solusi berbasis teknologi dan pengelolaan sumber daya, demi mendukung visi kota Yogyakarta sebagai kota pintar *(smart city)* yang responsif terhadap kebutuhan warganya. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk memberikan pemetaan permasalahan secara komprehensif sekaligus menawarkan rekomendasi strategis yang berorientasi

[4] Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta, Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kota Yogyakarta 2023, https://share.google/zwbqMMn0QfGlIRN9h diakses pada 06 Oktober 2025
[5] Profil Perkembangan Kependudukan Kota Yogyakarta Tahun 2024, https://share.google/1Tbw4IX5z3BZ8gGx3 diakses pada 06 Oktober 2025

pada digitalisasi, peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM), dan penguatan tata kelola sebagai langkah konkret menuju layanan publik yang lebih modern dan adaptif dalam kerangka *smart city*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dari penulisan ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan sarana prasarana layanan administrasi publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) kota Yogyakarta berdasarkan Pasal 25 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik?
2. Apa saja hambatan atau kendala yang dihadapi dalam penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas, serta bagaimana upaya yang dilakukan oleh pemerintah kota Yogyakarta untuk mengatasi kendala tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Memahami, mengkaji, serta menganalisis dalam pelaksanaan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam layanan administrasi kependudukan Mal Pelayanan Publik (MPP) di kota Yogyakarta berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
2. Memahami, mengkaji, serta menganalisis hambatan atau kendala yang dihadapi dalam penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas, serta

bagaimana upaya yang dilakukan oleh pemerintah kota Yogyakarta untuk mengatasi kendala tersebut.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoretis

   Secara teoritis diharapkan akan memberikan pengembangan lebih lagi mengenai ilmu Hukum Administrasi dan ilmu pelayanan publik khususnya mengenai konsep dalam penerapan prinsip-prinsip negara yang baik *(Good Goverment)*. Serta memberikan manfaat mengenai pemanfaatan lebih dalam mengenai relevansi UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam praktik nyata, dengan berlandaskan pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi yang objektif dan rekomendasi praktis untuk perbaikan layanan dimasa depan.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi pemerintah, manfaat penelitian ini adalah memberikan masukan dan saran yuridis bagi pembuat kebijakan dalam mengevaluasi kinerja Mal Pelayanan Publik (MPP) merumuskan kebijakan yang lebih baik. Rekomendasi yang dibuat dapat meningkatkan kualitas layanan serta mengidentifikasi kelemahan.

b. Bagi masyarakat, secara tidak langsung memberikan manfaat dengan memberikan informasi tentang sejauh mana asas efektivitas dan efisiensi diimplementasikan dalam layanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP). Penulisan ini bermanfaat juga untuk mendorong transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

c. Bagi penulis, manfaat penelitian ini adalah untuk memenuhi tugas akhir dari perkuliahan yaitu penulisan skripsi sebagai salah satu syarat wajib untuk kelulusan memperoleh gelar sarjana.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian dengan judul "Pelaksanaan Asas Efisiensi dan Efektivitas dalam Layanan Administrasi Kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik", bukanlah merupakan hasil plagiasi dari penelitian lain. Dibuktikan dengan 3 (tiga) penelitian sebelumnya yang mengangkat tema yang serupa, antara lain sebagai berikut:

1. Zam Zam Prayoga, NIM 105641104220, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar, Penelitian yang berjudul "Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Maros" dengan rincian sebagai berikut:

   a. Rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah mengenai bagaimana inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Maros.

b. Hasil Penelitian ini menunjukkan bentuk dari pelaksanaan administratif dan menjelaskan mengenai inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Maros.
c. Hal yang menjadi pembeda adalah terletak pada fokus utama dari penelitian, pada penulisan skripsi diatas difokuskan untuk mengkaji mengenai inovasi-inovasi dalam Mall Pelayanan Publik (MPP) di kota Maros, sementara dalam penulisan hukum yang akan diajukan oleh penulis berfokus pada pengimplementasian asas efektifitas dan efisiensi dalam layanan administrasi kependudukan di Mall Pelayanan Publik (MPP) di kota Yogyakarta.[6]

2. Hilmki Permana Wahyudi, NIM 2010201148, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Polkitik, Universitas Tidar, penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Purworejo" dengan rincian sebagai berikut:
   a. Rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah meninjau mengenai kualitas secara nyata mengenai pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Purworejo.
   b. Hasil penelitian ini menunjukkan bentuk dari kualitas pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Purworejo.
   c. Hal yang menjadi pembeda adalah penelitian diatas memiliki fokus yang cukup luas mengenai kualitas pelayanan publik dan penelitian ini lebih banyak diukur melalui persepsi masyarakat, sedangkan

[6] Zam zam Prayoga "Inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Maros" (2024), Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar.

penelitian penulis memiliki fokus yang cukup spesifik yaitu efektivitas dan efisiensi, dan konsep penulis memiliki konsep secara teknis dan terukur.[7]

3. Oktavia Windi Asih, NPM 1910201044, dengan judul "Efektivitas penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Magelang", dengan rincian sebagai berikut:
   a. Rumusan masalah dalam penulisan ini adalah apakah penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Magelang efektif?
   b. Hasil penelitian ini menunjukkan bentuk dari kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Magelang.
   c. Hal yang menjadi pembeda adalah penelitian diatas memiliki fokus mengenai keefektivitasan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP) sedangkan penelitian penulis memiliki fokus terhadap penerapan asas efektivitas dan efisiensi yang merupakan salah satu dari asas-asas pelayanan publik di dalam layanan kependudukan di Mal Pelayanan publik (MPP) kota Yogyakarta.[8]

[7] Hilmki Permana Putra "Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Purworejo' (2024), Universitas Tidar, Magelang.
[8] Oktavia Windi Asih, "Efektivitas Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Magelang" (2023), Universitas Tidar, Magelang.

Berdasarkan pada tiga penelitian diatas, penelitian yang dibuat oleh Zam Zam Prayoga berfokus pada pengkajian mengenai inovasi-inovasi dalam Mal Pelayanan Publik (MPP) di kota Maros, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengimplementasian asas efektivitas dan efisiensi dalam layanan kependudukan di Mal Pelayanan Publik (MPP) di kota Yogyakarta.

Selanjutnya, penelitian yang dibuat oleh Hilmki Permana Wahyudi cukup luas mengenai kualitas pelayanan publik dan penelitian ini lebih banyak diukur melalui persepsi masyarakat, sedangkan penelitian penulis memiliki fokus yang cukup spesifik yaitu efektivitas dan efisiensi, dan konsep penulis memiliki konsep secara teknis dan terukur.

Pada penelitian Oktavia Windi Asih memiliki fokus mengenai keefektivitasan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik (MPP), sedangkan penelitian penulis memiliki fokus terhadap penerapan asas efektivitas dan efisiensi yang merupakan salah satu dari asas-asas pelayanan publik dan bentuk pelaksanaan pelayanan publik dalam layanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan publik (MPP) kota Yogyakarta.

G. Batasan Konsep

Untuk mendapatkan persamaan persepsi dalam memahami berbagai konsep yang ada dalam skripsi ini, diajukan beberapa batasan konsep.

1. Pelayanan

Perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang);jasa.[9]

2. Pelaksanaan

Proses, cara, perbuatan melaksanakan (rancangan, keputusan, dan sebagainya).[10]

3. Pelayanan Publik

Menurut Harbani Pasolog, pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.[11]

4. Efektivitas dan Efisiensi

Penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapai (untuk melaksanakan mandat konstitusi dan mencapai tujuan-tujuan strategis negara dalam jangka panjang) dan cara mewujudkan tujuan tersebut dilakukan dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja yang sedikit dan biaya yang murah.[12]

5. Mal Pelayanan Publik

[9] Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *online*, arti kata pelayanan, https://kbbi.web.id/pelayanan diakses pada 06 Oktober 2025
[10] Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *online*, arti kata pelaksanaan, https://kbbi.web.id/laksana diakses pada 06 Oktober 2025
[11] Ombudsman Republik Indonesia, Mengenal Pelayanan Publik, https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik diakses pada 06 Oktober 2025
[12] BARAKA UMA Biro Perencana Sumber Daya Manusia dan karir, 6.Asas Pelayanan Publik, https://baraka.uma.ac.id/asas-pelayanan-publik/ diakses pada 06 Oktober 2025

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021, Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah pengintegrasian pelayanan publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah, BUMN/BUMD, serta swasta secara terpadu pada satu tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan.

6. Sarana Prasarana

Menurut KBBI, sarana adalah sesuatu yang dipergunakan untuk mencapai tujuan, media, dan alat, sedangkan prasarana adalah sesuatu yang berperan sebagai penunjang utama terselenggaranya sebuah proses atau kegiatan.[13]

7. Administrasi

Menurut Dr. Sondang P. Siagian, administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara individu atau lebih yang berlandaskan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Administrasi merupakan kegiatan yang berhubungan dengan penetapan dan pengelolaan informasi secara sistematis dalam satu organisasi atau perusahaan.[14]

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian yuridis normatif, yang fokusnya meneliti hukum positif dan didasarkan pada studi literatur serta

[13] Deepublish Store, Perbedaan Sarana dan Prasarana: Pengertian dan Contoh, https://deepublishstore.com/blog/perbedaan-sarana-prasarana/?srsltid=AfmBOoof1IAM8egiTxAa0ecKUEbRqwaf0XuB0IZq7mvOGmePGfkxQge9 diakses pada 07 Oktober 2025

[14] Fathurrahman, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*, 2024, Hikam Pustaka, Yogyakarta, hlm. 2.

menganalisis norma hukum yang berlaku. Tujuannya adalah untuk mengkaji secara sistematis dan kritis peraturan perundang-undangan, doktrin, serta konsep-konsep hukum yang relevan.

2. Sumber Data

a. Bahan Hukum Primer

Data primer merupakan data yang dapat diperoleh secara langsung dari peraturan perundang-undangan, berupa buku-buku hukum, jurnal ilmiah, artikel, putusan pengadilan, dokumen resmi, serta literatur hukum lainnya yang mendukung analisa, yaitu:

Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, yaitu:

1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan;
3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;
4) Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan;
5) Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (MPP);
6) Peraturan Menteri PANRB Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP);

7) Peraturan Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8) Peraturan Daerah Provinsi DIY Nomor 5 Tahun 2014;
9) Peraturan Walikota Kota Yogyakarta No. 47 Tahun 2021 tentang Mal Pelayanan Publik (MPP) Pemerintah Kota Yogyakarta.

b. Bahan hukum sekunder berupa:

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah buku, jurnal, laporan hasil penelitian, kamus hukum dan hasil wawancara dari narasumber.

3. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara:

a) Wawancara, yaitu dengan secara langsung memperoleh data dengan melakukan wawancara dengan narasumber. Wawancara dilakukan secara langsung dengan narasumber yaitu Kepala bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Yogyakarta.
b) Studi Kepustakaan, yaitu dengan mengamati serta mempelajari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.