



**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI  
SIAPEL AKTA KELAHIRAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh:

**KHANSA NAFILAH KOESNEDI**

NPM 218.0109.1149



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2023**

## ABSTRAK

Khansa Nafilah Koesnedi, 2022 : **UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SIAPEL AKTA KELAHIRAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG.** *Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang. Dosen Pembimbing: Suyeno, S.Sos., M.AP dan Septina Dwi Rahmawati, S.AP., M.AP*

---

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Tujuan Penelitian ini untuk menganalisa bagaimana Standar Operational Prosedur (SOP) dan apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif yang berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dengan metode ini penulis menggambarkan dan menguraikan kata-kata yang didapat, Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menunjukkan bahwa Pelayanan Akta Kelahiran online yang dilakukan yaitu Pelayanan dengan cara yang baru dalam berinteraksi pada masyarakat dengan Pelayanan pencatatan Akta Kelahiran melalui pendaftaran dan permohonan pencatatan secara online yang mengupload persyaratan di website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. Dari segi waktu dan tempat, masyarakat dapat mendaftarkan Akta Kelahiran kapan saja dan dimana saja.

Namun masyarakat Kota Malang masih kurang memahami dalam proses pembuatan Akta Kelahiran secara online Siapel ini. Dalam hal ini dapat dilihat dari masyarakat masih banyak yang belum dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara baik. pihak Pemerintah harus melihat bagaimana prosedur pembuatan Akta Kelahiran secara online ini diterapkan kepada masyarakat agar masyarakat lebih memahami mekanisme Pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran secara online.

**Kata kunci : Pelayanan, Akta Kelahiran, Siapel Kota Malang**

## SUMMARY

Khansa Nafilah Koesnedi, 2022 : *UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SIAPEL AKTA KELAHIRAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG*. Public Administration, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang. Supervisor Suyeno, S.Sos., M.AP and Septina Dwi Rahmawati, S.AP., M.AP

---

This research was conducted at the Department of Population and Civil Registration of Malang City. The purpose of this research is to analyze how Standard Operational Procedures (SOP) are and what are the inhibiting factors and supporting factors that exist in the Office of Population and Civil Registration in Malang City.

This type of research is qualitative research using descriptive methods located at the Department of Population and Civil Registration of Malang City. With this method the author describes and describes the words obtained. This research was conducted using qualitative methods with data collection techniques, namely interviews, observation, and documentation. Data analysis shows that online birth certificate services are carried out, namely services in a new way of interacting with the community with birth certificate recording services through online registration and registration requests that upload the requirements on the website of the Malang City Population and Civil Registry Service. In terms of time and place, people can register a birth certificate anytime and anywhere.

However, the people of Malang City still do not understand the process of making a Birth Certificate online Siapel. In this case, it can be seen from the public that there are still many who have not been able to utilize information and communication technology properly. the government must see how the procedure for making birth certificates online is applied to the public so that people can better understand the service mechanism in making birth certificates online.

**Keywords: Service, Birth Certificate, Malang City Preparedness**



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Konteks Penelitian

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas pemerintahan karena Aparatur sipil Negara merupakan komponen penggerak administrasi negara yang bersentuhan dengan penerima layanan publik sehari-hari dan merekalah pihak yang seharusnya memiliki kompetensi melalui Pendidikan dan pengalaman (Defny Holodin, Dkk 2017:15).

Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan Sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik. Salah satu dari penyelenggara Layanan publik pada Instansi Pemerintahan. Bentuk Layanan dari instansi Pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi pencatatan sipil. Pemerintah yang berperan sebagai penyelenggara Pelayanan dengan keutamaan kebutuhan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Pemerintah.

Sistem Pencatatan Sipil didalam sebuah negara memiliki tujuan utama untuk menghasilkan dokumen hukum yang diminta oleh hukum yang berlaku

di negara tersebut. Pemerintah Daerah juga mengeluarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan publik terutama mewujudkan pada aspek-aspek Transparansi, Akuntabilitas, Pembiayaan, Waktu, Persyaratan, Prosedur, Informasi, Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, mekanisme pengaduan masyarakat, standard, dan lokasi Pelayanan. Tugas utama Pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan Pelayanan yang baik dalam rangka memenuhi kebutuhan legalitas yang diinginkan oleh masyarakat sebagai bukti untuk dipedomani dalam pembuktian tentang kedudukan hukumnya.

Pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan maka dituntut melakukan inovasi dalam rangka memenuhi peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diganti menjadi Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, telah disebutkan bahwa jenis Pelayanan Akta Kelahiran meliputi Pelayanan pencatatan Akta Kelahiran, Pelayanan pencatatan akta perkawinan, Pelayanan pencatatan akta perceraian, Pelayanan pencatatan akta kematian, dan Pelayanan pencatatan akta pengangkatan anak.

Salah satu perangkat daerah yang bertugas mengurus masalah kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimaksud merupakan instansi yang

berhubungan langsung dengan masyarakat yang memberi Pelayanan seperti Pelayanan pendaftaran penduduk dan Pelayanan pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak.

Pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari kata sempurna artinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menjadi salah satu organisasi Pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan Akta Kelahiran. Seperti contoh Pembuatan Akta Kelahiran ini berlaku bagi semua anak yang baru lahir yang terdata sebagai penduduk wilayah Kota Malang tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan pembuatan Akta Kelahiran masih terdapat beberapa permasalahan internal. Keluhan masyarakat Kota Malang bahwa Pengurusan Akta Kelahiran yang memakan waktu yang lama walaupun permintaan petugas sudah dipatuhi dan keterbatasan Sumber daya Manusia (SDM).

Sebagai penyedia pelayanan, pemerintah harus lebih memperhatikan apa yang dikeluhkan dan apa yang dibutuhkan oleh masyarakatnya khususnya Kota Malang ini sehingga pemerintah bisa menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. untuk mengatasi kondisi tersebut perlu upaya perbaikan peningkatan Pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi serta peningkatan kualitas Pelayanan publik dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat secara tepat, cepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan secara tidak diskriminatif.

Untuk membangun Pelayanan yang efektif dan efisien perlu adanya sistem Pelayanan administrasi kependudukan yang merupakan menerapkan mekanisme Pelayanan secara daring sesuai dengan peraturan kemendagri No. 17 Tahun 2019. Hampir semua kalangan masyarakat kota Malang ini menggunakan alat komunikasi canggih yang mampu menunjang kebutuhan mereka. Saat ini Pemerintah Kota Malang telah meningkatkan Pelayanan publik Terdapat beberapa inovasi berbasis digital untuk mengoptimalkan Pelayanan publik Kota Malang salah satunya website Siapel (Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan publik dan menciptakan *good government*.

“Maka menjadi komitmen kami bagaimana memudahkan dan terus-menerus akan dilakukan perbaikan demi terlayannya apa yang menjadi kepentingan dan layanan dasar masyarakat terpenuhi dengan baik”  
*Wali Kota Malang Sutiaji, (2021)*

Pemanfaatan *E-Government* sebuah bentuk birokrasi pemerintah yang terbaru, hal ini diciptakannya untuk mempermudah dan meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang kepada masyarakat. Dalam hal ini *E-Government* mampu untuk mengupgrade sistem pemerintahan berjalan menuju kearah efektif, efisien, transparan, dan akuntabilitas. Melalui Siapel ini masyarakat Kota Malang dapat melakukan Pengajuan dan Permohonan beberapa dokumen seperti Akta Pencatatan Sipil, KTP Elektronik, Surat Pindah, dsb. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang adalah pembuatan alternatif media Pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil secara online.

Cukup dengan mengakses website Siapel masyarakat Kota Malang bisa mengurus pengajuan online tanpa harus datang jauh-jauh ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Aplikasi Siapel (sistem informasi aplikasi pelayanan elektronik) di resmikan pada Rabu, 07 April 2021 di gedung waliKota Malang oleh Wali Kota Malang Drs. H. Sutiaji yang resmi ditunjukkan kepada masyarakat agar lebih mudah dalam Pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang juga menghemat waktu yang efektif dan efisien. Selain itu pengguna juga tidak perlu login berkali-kali saat ingin mengakses Siapel, baik untuk mengajukan berkas, maupun hanya untuk mengecek status pengajuannya.

Pada Kondisi pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini menyebabkan masyarakat harus mengurangi aktivitasnya diluar rumah. Pada saat HUT Kota Malang ke 107 telah diluncurkan website Siapel (sistem informasi aplikasi pelayanan elektronik) sebagai penyedia pengajuan permohonan untuk beberapa dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Hampir sebagian besar masyarakat yang ada di Kota Malang masih belum mampu memecahkan permasalahan yang terjadi saat ini, dimana masyarakat yang tingkat pemahamannya dengan memanfaatkan dalam akan kemajuan teknologi masih sangat minim pengetahuan, untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada masyarakat dalam menggunakan aplikasi Siapel ini. Dalam hal ini sesuai judul pada Skripsi ini Upaya Peningkatan Pelayanan publik Melalui Aplikasi Siapel untuk meningkatkan Pelayanan publik khususnya dalam pembuatan Akta Kelahiran pada Siapel Kota Malang.

Merujuk pada permasalahan tersebut, peneliti ingin mengetahui sejauh mana peningkatan Pelayanan publik melalui aplikasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berbasis online siapel Kota Malang. sehingga pada penelitian ini akan diberi judul Upaya Peningkatan Pelayanan publik Melalui Aplikasi Siapel Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimanakah Standard Operasional Prosedur pembuatan Akta Kelahiran Siapel pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ?
2. Apakah faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran Siapel pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ?

### **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ialah dalam Dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, meliputi : Standard Operasional Prosedur dalam pembuatan Akta Kelahiran melalui Sistem informasi aplikasi Pelayanan elektornik (siapel) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dan Faktor pendukung dan penghambat Pelayanan pembuatan Akta Kelahiran dengan sub fokus :

- a. Transparansi (Transparency) meliputi: Kejelasan tentang mekanisme/prosedur dan persyaratan Pelayanan agar urusan lancar, Kejelasan tentang biaya dan waktu penyelesaian serta terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan, usul, maupun kritik.
- b. Akuntabilitas (Accountability) meliputi: Kecepatan layanan yaitu kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan Pelayanan dengan cepat, ketelitian serta kedisiplinan pegawai.
- c. Aturan Hukum (Rule of Law) meliputi: Dasar Hukum dan rasa keadilan.

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumennya adalah peneliti itu sendiri sehingga untuk dapat menjadi instrumen maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih luas dan bermakna.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut yang sudah ditentukan oleh peneliti maka tujuan dari penulisan dan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis Standard Operasional Prosedur pembuatan Akta Kelahiran Siapel pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

2. Menganalisis kendala faktor pendukung dan faktor penghambat Pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran Siapel pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang .

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini sangat diharapkan adanya manfaat dan kegunaan karna dalam suatu penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari penelitian tersebut. Adapun manfaat yang diberikan penulis baik manfaat secara praktis maupun manfaat secara teoritis sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Praktis**

Memberikan Penerapan pelayanan publik yang efektif dalam pembuatan Akta Kelahiran berbasis aplikasi Sistem informasi aplikasi pelayanan elektronik (siapel) sehingga memanipulasi waktu pekerjaan pembuatan Akta Kelahiran.

##### **2. Manfaat Teoritis**

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat pemikiran atau informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk penyempurnaan dan peningkatan pelayanan dalam pelaksanaan pembuatan Akta Kelahiran. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan penelitian lainnya



University of Islam Malang  
**REPOSITORY**

Hak Cipta Milik UNISMA



## BAB VII

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian dan wawancara tentang upaya peningkatan Pelayanan publik melalui aplikasi siapel Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, maka pada garis besar kesimpulan pada penelitian ini adalah :

##### 1. Standard Operasional Prosedur (SOP) Akta Kelahiran Siapel

Pelaksanaan dalam Standard Operasional Prosedur (SOP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam Pelayanan Akta Kelahiran online Siapel sudah sesuai dalam Undang-Undang dan sudah informasikan persyaratan dan prosedur melalui aparat kantor sampai diinformasikan website Dispendukcapil. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan beberapa indikator berupa Transparansi, Akuntabilitas, dan Aturan Hukum (rule of law) sebagi berikut.

- a. Transparansi dalam penerapan Standard Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan pembuatan Akta Kelahiran online Siapel yang dibuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berjalan cukup baik, dilihat dari keterbukaan prosedur, persyaratan pembuatan Akta Kelahiran offline/online Siapel, biaya, dan waktu penyelesaian Akta Kelahiran offline/online Siapel. Namun masih ada beberapa masyarakat yang kurang

pemahaman tentang prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian dikarenakan masyarakat kurang memahami teknologi informasi untuk mengakses layanan aplikasi online siapel.

- b. Akuntabilitas penerapan Standard Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan pembuatan Akta Kelahiran online Siapel yang dibuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat dilihat dari ketelitian, kedisiplinan dan kecepatan Pelayanan dalam menyelesaikan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan Peraturan walikota No. 89 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang menyebutkan jangka waktu penyelesaian 1-3 Hari Kerja dan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil online Siapel tidak dipungut biaya untuk kepentingan masyarakat
- c. Aturan Hukum (rule of law) penerapan Standard Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan pembuatan Akta Kelahiran online Siapel yang dibuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memiliki Dasar Hukum yang ada telah berjalan sesuai ketentuan yang berlaku dan aturan hukum. Hal ini terlihat dari persyaratan dan prosedur yang dicantumkan dengan jelas dalam Standard Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan dalam Pelayanan Akta Kelahiran offline/online Siapel yakni

terjamin adanya kepastian hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan.

## 2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Layanan Siapel

Pada Pelayanan Akta Kelahiran online Siapel terdapat faktor pendukung seperti : aplikasi siapel mempermudah Pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, menghemat waktu bisa mengisi formulir dimana dan kapan saja menyesuaikan jam Pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, fasilitas lengkap seperti perangkat komputer beserta jaringan internet dari Dispendukcapil Kota Malang sarana dan prasarana yang menandai dan peran petugas sebagai sumber daya manusia dalam berkomunikasi dan melakukan tugas Pelayanan Adminduk.

Sementara itu terdapat Faktor Penghambat yaitu : Masyarakat belum sepenuhnya mengerti dan memahami layanan online pada aplikasi siapel dikarenakan terlalu berbelit-belit, Dari segi aplikasi Siapel sendiri juga tidak semua masyarakat memiliki akun siapel dan masih ditemukan beberapa kelemahan yaitu membuka peluang cyber ceime yang dapat merusak system TIK pada layanan Siapel.

## B. Saran

Bedasarkan Hasil Kesimpulan dari Penelitian tentang Upaya Peningkatan Pelayanan publik Melalui Aplikasi Siapel Akta Kelahiran Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang, maka dari uraian tersebut peneliti memiliki beberapa saran yaitu :

- a. Bagi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang, diharapkan untuk terus meningkatkan Pelayanan kinerja dalam memberikan Pelayanan, khususnya memberikan Pelayanan online Siapel. terlebih mengadakan sosialisasi kepada masyarakat yang rumahnya jauh dari aparat Pemerintahan untuk terus komunikasi agar masyarakat lebih memahami persyaratan dan prosedur pembuatan Akta Kelahiran online siapel agar tercapainya Pelayanan E-Government yang sukses.
- b. Bagi masyarakat, supaya lebih teliti dan memahami persyaratan dan prosedur Akta Kelahiran online siapel sehingga mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam Teknologi informasi dan sosialisasi agar bisa memudahkan dan mempercepat Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* cet 2. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Batinggi A, Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Defny Holodin, dkk. 2017. *Reformasi Birokrasi dalam Transisi*. Jakarta:Kencana
- Hardiansyah, 2011 *Kualitas Pelayanan publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Indrajit, R E, Zainudin, A., & Rudianto, D. (2005). *Electronic Government in action*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Indrajit, Richardus Eko. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan AB. Susanto. *Manajemen Pemasaran Indonesia*. (Jakarta: Salemba Empat, 2001)
- Mardiasmo, 2009, *Akuntansi Sektor publik*. Yogyakarta: ANDY Yogyakarta
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

- Miles, M.B dan A.M Huberman. 2014. *Analisis Data Kualitatif*: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru. Jakarta: UI Press.
- Nurcholis. Hanif. 2001. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintah Desa*. Erlangga. Jakarta
- Rokhman, A. (2008). *Prospek dan Hambatan Penerapan E-Government di Indonesia*. Inovasi Online, 11.
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi publik: Teori dan Aplikasi Good Governmance*. Refika Asitama: Bandung
- Sorensen, David. 2002. *Inovasi Kunci Menuju Sukses Bisnis*. Jakarta: PT Prenhallindodan Pearson Education Asia Pte Ltd.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Srijayanti. 2006. *Etika Berwarga Negara: pendidikan kewarganegaraan di perguruan tinggi*. Yogyakarta: Salemba empat
- Sumadi Suryabrata, 2006. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Supriyanto. Budi. 2009. *Manajemen Pemerintahan (Plus Dua Belas Langkah Strategis)/ Media Brilian*. Tangerang. Berdasarkan ISO 9001/IWA-4. Bantul: Kreasi Wacara

## Jurnal

- Albar, H. Mooduto, A. A. Dahlan, - Yuhefizar., Erwadi., & Napitupulu, D. (2017). E-Government Service Quality Based on E-Govqual Approach Case Study In West Sumatera Province. *International Journal On Advanced Science Engineering Information Technology*, 7(6), 2337-234 (Diupload Desember 2017. Diakses November 2021)
- Anwar, K., Djumiarti, T., & ... (2013). Analisis Faktor-faktor Keberhasilan Elektronik Government Pada Pemerintah Kabupaten Jepara. In *Journal of Public Policy ...: Vol. vol 2(4)*. [ejournal3.undip.ac.id](http://ejournal3.undip.ac.id) (Diupload Oktober 2003. Diakses November 2021)
- Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati, Perencanaan Program Akta Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi), *Jurnal Administrasi publik (JAP)*, Volume 1, Nomer 5, Maret 2012. (Diupload Juli 2012. Diakses November 2021)
- Kusnadi, D., & Ma'ruf, J. (2017). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Kelurahan (Studi Kasus: Kelurahan Pringsewu Selatan, Kecamatan .... *Jurnal TAM (Technology Acceptance ...)*, Vol5 (1). <http://ojs.stmikpringsewu.ac.id/index.php/JurnalTam/article/view/46>. (Diupload May 2017. Diakses November 2021)
- Lestari, Y. D., Nugraha, J. T., & Fauziah, N. M. (2019). Pengembangan E-Government Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika 2 (Diupload Desember 2019. Diakses Desember 2021)
- Oktavya, A. A. (2015). Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Volume 3 (3). [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/JURNAL\\_AYU\\_fix\\_\(10-15-15-02-37-23\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/JURNAL_AYU_fix_(10-15-15-02-37-23).pdf). (Diupload 2015. Diakses

Desember 2021)

Ruhana. Faria. 2010. Model Perubahan Keorganisasian dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan publik. Jurnal Manajemen Pemerintahan. Fakultas Manajemen Pemerintahan IPDN. Jatinagor (Diupload 2010. Diakses Desember 2021)

Tahir. M. Irwan. 2010. Aplikasi Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Jurnal Manajemen Pemerintahan. Fakultas Manajemen Pemerintahan IPDN. Jatinagor (Diupload 2010. Diakses Desember 2021)

Yayat Rukayat, Kualitas Pelayanan publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu, Jurnal Kualitas, Pelayanan publik, Volum 11, Nomer 2, 2017. (Diupload April 2019. Diakses Januari 2022)

### **Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara (MENPAN) No 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan publik menjelaskan tentang prinsip-prinsip Pelayanan publik.

MENPAN No. 63 tahun 2004 Penetapan besaran biaya Pelayanan publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2004 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 35 Tahun 2012.

Peraturan dalam Negeri Republik Indonesia Pasal 3 Nomor 7 Tahun 2019

Perda Nomor 6 Tahun 2004.

## Website

Admin. Pentingnya Administrasi Kependudukan 1 november 2020  
<https://dukcapil.gunungkidulkab.go.id/2020/11/01/pentingnya-pencatatan-peristiwa-penting-kependudukan/> (Diupload 1 November. Diakses 24 desember 2021)

Barlian, E. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. osf.io.  
<https://osf.io/preprints/inarxiv/aucjd/> (Diupload tahun 2018. Diakses 24 Desember 2021)

Pemkot malang. Launching Aplikasi SIAPEL- DISPENDUKCAPIL KOTA MALANG, 7 April 2021  
<http://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/2021/12/23/launching-aplikasi-siapel/> (Diupload 7 april 2021. Diakses 3 Januari 2022)

Pemkot malang. Luncurkan aplikasi e-sppt pbb, Sutiaji komitmen optimalkan Pelayanan publik 87 april 2021  
[https://kumparan.com/PEMKOT\\_Malang/luncurkan-aplikasi-e-sppt-pbb-sutiaji-komitmen-optimalkan-Pelayanan-publik-1vVnycOCOTQ/full](https://kumparan.com/PEMKOT_Malang/luncurkan-aplikasi-e-sppt-pbb-sutiaji-komitmen-optimalkan-Pelayanan-publik-1vVnycOCOTQ/full) (Diupload april 2021. Diakses 1 november 2021)



