

**PERAN KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh :

IMAM BUCHORI
NIM 218.0109.1142



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2025**

RINGKASAN

Imam Buchori, NPM 21801091142, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, **Peran Kinerja dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang**. Dosen Pembimbing I Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si, Dosen Pembimbing II Retno Wulan Sekarsari., S.AP., M.AP., M. Pol. Sc

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi peran kinerja dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. Metode penelitian dalam penelitian ini ialah kualitatif deskriptif yang didapatkan melalui langkah teknik pengumpulan data yakni observasi, wawancara, dokumentasi dan instrumen penelitian. yang kemudian dianalisis menggunakan analisis data Miles dan Huberman (1984) yang melibatkan kegiatan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Berdasarkan teori kinerja pegawai, hasil penelitian yang mengidentifikasi lima indikator utama, yaitu kuantitas kinerja, kualitas kerja, kerjasama, tanggung jawab, dan inisiatif, yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di instansi tersebut telah berjalan dengan baik. Pelayanan juga dinilai berkualitas melalui pemenuhan aspek sarana-prasarana, kehandalan pegawai, daya tanggap, jaminan privasi, harga gratis, dan empati terhadap masyarakat. Faktor pendukung yang memperkuat pelayanan mencakup mutu pelayanan yang baik, adanya akuntabilitas kinerja melalui sistem reward dan punishment, serta kerjasama antar OPD, sedangkan faktor penghambat mencakup kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur, praktik pungli, dan kendala teknis pada aplikasi SIAPEL. Secara keseluruhan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang mampu memberikan pelayanan administrasi yang baik meskipun terdapat tantangan yang perlu di atasi untuk meningkatkan kualitas layanan di masa depan.

Kata kunci: Peran Kinerja, Kualitas Pelayanan, Faktor Pendukung dan Penghambat

SUMMARY

Imam Buchori, NPM 21801091142, *Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, **The Role of Performance in Improving Population Administration Services at the Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.** Supervisor I Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si, Supervisor II Retno Wulan Sekarsari., S.AP., M.AP., M. Pol. Sc*

This study aims to evaluate the role of performance in improving population administration services at the Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. The research method in this study is descriptive qualitative which is obtained through data collection techniques, namely observation, interviews, documentation and research instruments. which are then analyzed using Miles and Huberman (1984) data analysis which involves data collection activities, data reduction, data presentation, and drawing conclusions/verification.

Based on the theory of employee performance, the results of the study identified five main indicators, namely quantity of performance, quality of work, cooperation, responsibility, and initiative, which indicate that administrative services in the agency have been running well. Services are also assessed as quality through the fulfillment of infrastructure aspects, employee reliability, responsiveness, privacy guarantees, free prices, and empathy for the community. Supporting factors that strengthen services include good service quality, performance accountability through a reward and punishment system, and cooperation between OPDs, while inhibiting factors include a lack of public understanding of procedures, extortion practices, and technical constraints on the SIAPEL application. Overall, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang is able to provide good administrative services even though there are challenges that need to be overcome to improve service quality in the future.

Keywords: *Role of Performance, Service Quality, Supporting and Inhibiting Factors*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Sumber daya manusia (SDM) merupakan fondasi utama yang mendukung keberhasilan setiap organisasi, terutama dalam konteks pelayanan publik di era globalisasi dan kemajuan teknologi. Kualitas SDM menentukan sejauh mana suatu instansi pemerintah mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Pemahaman ini menjadi semakin krusial, mengingat dinamika tuntutan kemajuan pembangunan dan perkembangan masyarakat yang semakin kompleks.

Salah satu hambatan mendasar yang dihadapi dalam proses pembangunan di negara yang sedang berkembang seperti Indonesia adalah tidak tersedianya dana yang cukup. Hambatan ini menyebabkan terbatasnya pula upaya menjadikan sumber daya manusia di Indonesia ini menjadi berkualitas. Padahal pembangunan infrastruktur dibutuhkan untuk memfasilitasi pertumbuhan ekonomi, yang akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 Indonesia menegaskan komitmen untuk melindungi seluruh bangsa Indonesia dan tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, meningkatkan kecerdasan kehidupan bangsa, serta berkontribusi pada ketertiban dunia berdasarkan prinsip kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Tujuan nasional ini

dapat tercapai melalui pembangunan nasional yang terencana, terarah, realistis, dan dilaksanakan secara bertahap, sungguh-sungguh, berdaya guna, dan berhasil guna.

Kinerja aparatur pemerintah di Indonesia merupakan hal krusial yang acap kali diperbincangkan karena masih memiliki permasalahan yang signifikan khususnya di kompetensi kinerjanya, hal ini dibuktikan dengan pemaparan dari Komisi Aparatur Sipil Negara (2021) dalam (Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2024) yang *Pertama*, ketidaksesuaian standar kompetensi yang berarti dalam hasil survei KASN ditemukan bahwa masih belum tersediannya standar kompetensi untuk seluruh jabatan terutama standar kompetensi teknis. *Kedua*, ketidak selarasan profil kompetensi yang mana menyebabkan kurangnya profil menyeluruh bagi para pegawai sehingga berdampak pada sulitnya proses penilaian dan pemetaan kinerja (talenta). *Ketiga*, ditemukan adanya analisis kesenjangan kompetensi yang artinya belum dilakukannya analisis kesenjangan kompetensi secara terstruktur sehingga berdampak pada sulitnya menentukan pengembangan kinerja pegawai di sebuah organisasi/instansi. *Keempat*, pengembangan kompetensi (kinerja) pegawai belum berdasarkan kesenjangan kompetensi, sehingga upaya pengembangan kinerja kurang terarah. Dari permasalahan di atas dapat ditelaah bahwa pentingnya meningkatkan kinerja aparatur pemerintah mencerminkan kebutuhan akan efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan tugas. Tujuannya adalah untuk mengoptimalkan waktu pelaksanaan tugas dan mencapai hasil kerja yang sesuai dengan standar

pekerjaan. Melalui upaya ini, diharapkan pegawai dapat bekerja secara lebih efektif, meningkatkan produktivitas, dan memberikan kontribusi yang maksimal dalam melaksanakan tugasnya.

Kinerja pegawai menjadi faktor penentu keberhasilan suatu instansi pemerintahan dalam mencapai tujuannya. Fokus pada pelayanan publik, kinerja pegawai tidak hanya terkait dengan output kuantitatif, tetapi juga kualitas pelayanan yang diberikan. Kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keterjangkauan menjadi unsur kritis dalam menilai pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia yang baik menjadi kunci untuk mengoptimalkan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Dapat dikatakan dalam mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan oleh instansi atau organisasi dalam memenuhi target atau sasaran maka perlu adanya suatu hasil kinerja agar dapat dievaluasi berdasarkan kinerja baik secara individu ataupun kelompok. Tidak mudah dalam melakukan kinerja untuk memperoleh hasil sesuai dengan yang diharapkan tetapi dalam hal mempertahankan kinerja maka perlu adanya suatu manajemen yang menangani sumber daya manusia untuk bagaimana dapat mendaya gunakan sebaik mungkin.

Menurut Syukuri (2002:8), seperti yang dijelaskan oleh (Kadir, 2015:137), mengidentifikasi empat persyaratan utama untuk mencapai kinerja optimal dalam konteks daerah, yaitu:

- 1) Kapasitas SDM yang Memadai. Diperlukan SDM yang memiliki pengetahuan, keterampilan, pengalaman, serta didukung oleh sikap

mental dan moral, loyalitas, dan dedikasi dari eksekutif untuk mendukung kinerja daerah yang optimal.

- 2) Rekrutmen yang Baik. Proses rekrutmen yang tertata dengan baik dan benar menjadi kunci untuk mendapatkan pegawai yang berkualifikasi.
- 3) Pembinaan yang Memadai. Upaya pembinaan perlu dilakukan secara terencana dan berkelanjutan untuk meningkatkan kapasitas pegawai dan, pada gilirannya, meningkatkan kinerja.
- 4) Pengawasan Masyarakat. Pengawasan yang dilakukan oleh lembaga perwakilan rakyat, media massa, dan masyarakat secara langsung merupakan aspek penting yang perlu ditingkatkan secara terus-menerus.

Dalam setiap organisasi, terutama instansi pemerintahan, kinerja pegawai berkaitan erat dengan bagaimana mereka menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Pelayanan publik yang berkualitas harus mencakup semua aspek, mulai dari administrasi hingga responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Sumber daya manusia yang cakap akan mampu memberikan kontribusi nyata dalam membentuk citra positif suatu instansi di mata masyarakat. Kinerja pegawai juga menjadi kunci dalam memastikan bahwa setiap proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan efektif. Tidak hanya itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan.

Administrasi Kependudukan, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, merujuk

pada serangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen serta Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Jumlah penduduk yang besar dapat memberikan manfaat yang signifikan jika sebagian besar dari mereka dapat aktif berkontribusi dalam pembangunan. Namun, sebaliknya, jumlah penduduk yang besar dapat menjadi beban ekonomi dan pembangunan jika mereka tidak dapat diberdayakan. Oleh karena itu, semua aspek yang berkaitan dengan kependudukan diurus oleh suatu dinas, yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yang memberikan berbagai bentuk layanan terkait kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) sebagai bagian dari pemerintah memiliki peran strategis dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan KTP-el, KK, dan akta kelahiran, adalah tanggung jawab utama Dispendukcapil. Pelayanan ini bukan sekadar rutinitas administratif, tetapi merupakan kebutuhan dasar masyarakat untuk berbagai keperluan, mulai dari administrasi pribadi hingga kepentingan pendidikan, kesehatan, dan sosial.

Seperti yang tertuang dalam Pasal 1 Ayat (14 dan 15) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang

Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan,

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi adalah perangkat daerah provinsi yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota adalah perangkat daerah kabupaten/kota selaku instansi pelaksana yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan.”

Dalam konteks Kota Malang, yang merupakan kota besar dengan pertumbuhan penduduk yang signifikan, tuntutan akan pelayanan administrasi kependudukan semakin kompleks. Proses yang efektif dan efisien di Dispendukcapil akan memberikan dampak positif pada kelancaran aktivitas masyarakat dan pengambilan kebijakan pemerintah. Dispendukcapil Kota Malang sendiri tercatat sebagai organisasi yang haq untuk mengemban amanat pelayanan kepada masyarakat, hal ini tertera pada Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 40 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dengan beberapa unsur yang terkandung dalam perda tersebut, analisis kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi menjadi suatu keharusan untuk memastikan bahwa setiap kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi dengan baik.

Pelayanan administrasi kependudukan bukan sekadar formalitas, melainkan fondasi dari keberhasilan suatu instansi pemerintahan. Menurut Mardiasmo (2012:11), kinerja pegawai tercermin dari hasil kerja yang dicapai sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Proses administrasi kependudukan melibatkan berbagai faktor, termasuk faktor input (sumber

daya manusia, fasilitas, dll.), faktor proses (metodologi kerja, efisiensi, dll.), dan faktor output (hasil akhir, kepuasan masyarakat, dll.).

Dalam hal ini, Dispendukcapil Kota Malang diharapkan mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang tidak hanya memenuhi standar formal, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan terjangkau menjadi kriteria utama dalam menilai kualitas suatu layanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, analisis kinerja pegawai akan mencakup evaluasi mendalam terhadap sejauh mana faktor-faktor tersebut terpenuhi.

Peran kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi Dispendukcapil Kota Malang menjadi relevan dalam konteks pelayanan publik yang semakin kompleks dan dinamis. Kompleksitas kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi Dispendukcapil Kota Malang ditunjukkan melalui terarahnya standar pelayanan yang dipaparkan dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Dilaksanakan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dengan adanya Standar Pelayanan Dispendukcapil Kota Malang menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kota Malang memiliki komitmen dalam mengemban kinerja serta memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya, hingga jangka waktu

dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.

Selain itu, indikator kinerja juga di tetapkan dalam Surat Keputusan Nomor : 105/2017 tentang Indikator kinerja utama (IKU) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Yang mana hal ini selaras dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/09/M.PAN/5/2007 yang sama sama mengulas mengenai pedoman utama indikator kinerja utama dilingkungan instansi pemerintah. Sehingga keberhasilan suatu instansi pemerintahan tidak hanya diukur dari seberapa baik mereka menjalankan tugas administratif, tetapi juga sejauh mana mereka dapat merespons kebutuhan masyarakat dengan baik.

Pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil bukan hanya tanggung jawab internal instansi, tetapi juga merupakan bentuk kontribusi nyata dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, analisis kinerja pegawai menjadi jendela utama untuk memahami sejauh mana Dispendukcapil Kota Malang dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Dalam melaksanakan analisis kinerja pegawai di Dispendukcapil Kota Malang, perlu diperhatikan bahwa peran teknologi informasi juga memiliki dampak signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi. Penerapan sistem informasi kependudukan yang canggih dan terintegrasi dapat membantu mempercepat proses pelayanan, mengurangi potensi

kesalahan, dan meningkatkan akurasi data. Oleh karena itu, selain mengevaluasi keterampilan dan produktivitas pegawai, penting pula untuk menilai sejauh mana Dispendukcapil memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat pendukung untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berbicara pelayanan publik, tentu tidak terlepas dari pelayanan prima yang notabene menjadi area perubahan dan hasil yang diharapkan pada reformasi birokrasi kita. Pelayanan prima didefinisikan sebagai pelayanan yang mampu memberikan nilai tambah sehingga dapat mengubah pelayanan yang sifatnya biasa menjadi luar biasa, atau dengan kata lain, yaitu pelayanan yang dapat melebihi ekspektasi masyarakat. Integrasi yang baik antara kemampuan pegawai dan teknologi informasi dapat menciptakan sistem pelayanan administrasi yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga memberikan dampak positif pada citra pemerintah daerah dalam hal pelayanan publik.

Peran Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang diakui masih memerlukan banyak pembenahan dan perbaikan, hal ini ditengarai oleh beberapa temuan peneliti terkait masih adanya permasalahan di lingkungan Dispendukcapil Kota Malang yang masih belum diperbaiki dengan baik, Seperti : *Pertama*, Kinerja pihak Disdukcapil dianggap tidak efisien yang mana salah satu anonim yang melaporkan kinerja Disdukcapil Kota Malang pada *platform* (Lapor.go.id, 2024) tepatnya pada tanggal 30 Januari 2024 yang mengeluhkan tentang pelayanan pengurusan administrasi yang cenderung di

lempar – lempar dan tidak dapat diurus secara online karena nomor admin Dispendukcapil Kota Malang tidak aktif, sehingga pihak pengadu disarankan untuk pulang dan tidak dapat mengurus administrasinya. Sehingga daya tanggap disdukcapil dinilai kurang tanggap.

Pernyataan di atas didukung oleh pernyataan Bapak Erli Selaku Masyarakat Kota Malang sebagai berikut :

“Memang permasalahan terdapat pada *customer service chart*-nya kurang, jadi tanggapannya lambat. Disamping itu *customer service* disini kerjanya tidak full 24 jam ya sesuai jam kerja di instansi yang mana Senin-Kamis ini dari jam 08.00-16.00, Jumat jam 08.00-15.00 Sabtu-Minggu tutup”. (Wawancara, 19 Desember 2023).

Gambar 1.1 Dokumentasi Wawancara



Sumber : Diambil oleh Peneliti, 2023

Kedua, permasalahan terjadi pada sistem yang digunakan oleh Dispendukcapil Kota Malang yang mana hal ini dijelaskan oleh Bapak Arif Adiwiowo Selaku Pengelola Kepegawaian Dispendukcapil Kota Malang sebagai berikut :

“Permasalahan yang kami sering hadapi saat ini adalah permasalahan sistem, jika sistem ini sudah mandek (*error*) kita gak bisa ngapa

ngapain. Yang selanjutnya listrik jika listrik padam ini pelayanan akan terhambat. Yang terakhir, masih ada pemikiran penggunaan jasa (berbayar/calor) padahal kami sudah melakukan sosialisasi dan setiap tahun kami menganggarkannya untuk kegiatan tersebut untuk menyadarkan masyarakat penggunaan jasa. Itu yang sulit untuk diubah. Ini juga terjadi pada tingkat RT sampai kelurahan. padahal kami sudah memberi tahu bahwa pelayanan ini bersifat gratis, warga itu kalau tidak bawa uang ya barang. Kalau tidak diterima mereka tersinggung” (Wawancara, 19 Desember 2023).

Kemudian, permasalahan lain juga ditemukan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Garu, Sumardi, Herianto, & Firman (2022) dalam jurnal Inovasi dan Pelayanan Publik Makassar Vol 1, No 1, Januari – Juni 2022, menunjukkan dimensi pengukuran kinerja pegawai di tingkat pemerintah desa. Dalam aspek kuantitas, kinerja pegawai terlihat baik, terutama dalam pelayanan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan program lainnya. Meskipun demikian, ditemukan kebutuhan untuk meningkatkan kemandirian pemerintah desa. Inisiatif yang baik terlihat dalam semangat menjalankan tugas dan tanggung jawab kepada masyarakat. Dari segi adaptasi, pemerintah desa dinilai mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja dan elemen masyarakat. Namun, aspek kerjasama perlu perhatian lebih lanjut, karena kerjasama antarpihak terkait belum terjalin dengan baik. Faktor pendukung kinerja pegawai melibatkan kemampuan adaptasi pegawai dan pelayanan yang ramah, sementara faktor penghambat mencakup fasilitas yang belum memadai dan tingkat pendidikan pegawai yang perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, kajian penelitian ini menyoroti aspek-aspek yang berkontribusi terhadap kinerja pegawai di dua konteks yang berbeda, sehingga memberikan pandangan holistik terhadap pelayanan administrasi

kependudukan. Gap atau kesenjangan yang peneliti temukan ini memiliki perbedaan kajian dari penelitian lain yang mengulas bahwa Dispendukcapil telah berhasil meningkatkan kinerja pegawai, menghasilkan pelayanan publik yang memuaskan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan merinci permasalahan krusial dalam konteks analisis kinerja pegawai, adapun kesenjangan atau gap penelitian ini ialah:

1. Ketidakesesuaian Antara Persepsi Keberhasilan dan Realitas Pelayanan
 - a) Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa Dispendukcapil telah berhasil meningkatkan kinerja pegawai dan memberikan pelayanan yang memuaskan.
 - b) Namun, hasil kajian ini menunjukkan masih banyak permasalahan di lapangan, seperti kurangnya responsivitas customer service, sistem layanan yang sering mengalami gangguan, serta keluhan masyarakat terkait pelayanan yang tidak efisien
2. Masalah Efisiensi dan Responsivitas Layanan
 - a) Kajian ini mengungkapkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil masih lambat dan tidak efisien.
 - b) Pelayanan yang seharusnya bisa diakses secara online justru masih terganggu karena nomor admin yang tidak aktif, sehingga masyarakat kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan.

3. Hambatan Teknologi dan Infrastruktur

- a) Sistem pelayanan administrasi kependudukan sering mengalami kendala teknis, seperti sistem yang error dan listrik padam, yang berakibat pada terhambatnya proses layanan.
- b) Penelitian sebelumnya tidak menyoroti permasalahan teknis ini secara mendalam, padahal hal ini menjadi faktor utama dalam efisiensi pelayanan

4. Masih Adanya Pungutan Liar dan Penggunaan Jasa Perantara (Calo)

- a) Meskipun telah dilakukan sosialisasi mengenai layanan gratis, masih ada masyarakat yang menggunakan jasa perantara atau calo dalam pengurusan dokumen. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan yang diterapkan dan realitas di lapangan, di mana pemahaman masyarakat terhadap layanan gratis masih rendah.

5. Kurangnya Kerjasama Antar Pihak Terkait

- a) Penelitian ini menemukan bahwa kerja sama antara Dispendukcapil dengan pihak lain, seperti desa dan kelurahan, masih kurang optimal. Hal ini menghambat efektivitas layanan administrasi kependudukan, terutama dalam penyampaian informasi dan penyelesaian masalah pelayanan.

6. Kurangnya Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

- a) Ditemukan bahwa keterampilan dan responsivitas pegawai, khususnya dalam customer service, masih perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa identifikasi gap menunjukkan adanya perbedaan antara harapan terhadap pelayanan publik yang baik dan realitas yang masih menghadapi banyak kendala. Fokus utama pada perbaikan sistem teknologi, peningkatan kualitas SDM, serta penguatan kerja sama dengan pihak terkait menjadi hal yang perlu ditindaklanjuti untuk mencapai pelayanan administrasi kependudukan yang lebih responsif, transparan, dan efisien. Namun dengan adanya batasan yang ada gap yang akan dikaji peneliti terfokus pada dampak pungutan liar, ketanggapan yang ditampakkan oleh *customer service* yang kurang dalam menerima aduan atau permasalahan dari *customer* (masyarakat), pengukuran kualitas pelayanan, dan kurangnya kerjasama antarpihak terkait di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, penelitian lebih lanjut dianggap perlu.

Kinerja Merupakan manajemen sumber daya manusia yang memiliki standar tujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan terhadap perusahaan dalam mencapai produktivitas perusahaan yang bersangkutan (Juniarti & Putri, 2021:44). Untuk menelaah kinerja (Juniarti & Putri, 2021:48-49) menguraikan beberapa indikator untuk mengkaji kinerja karyawan pada sebuah instansi atau perusahaan yakni dengan mengedepankan beberapa unsur indikator seperti : Kuantitas Kerja, Kualitas kerja, Kerjasama,

Tanggung jawab dan Inisiatif. Kinerja yang identik dengan unsur pelayanan yang menjadi tugas pokok agen pelaksana, hal ini dikemukakan oleh (Nurdin, 2019:15) bahwa salah satu tugas pokok pemerintah yang krusial ialah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat, oleh karena itu organisasi pemerintah disebut sebagai “Pelayan Masyarakat (*Public Service*)”. Hal ini selaras dengan pemaparan (Rachman, 2021:6) bahwa pelayanan ialah salah satu aktivitas atau rentetan kegiatan yang terjadi karena dampak dari interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau melalui teknologi mesin secara fisik, yang mana menyediakan keputusan pelanggan. Untuk menelaah suatu pelayanan dalam instansi Nurdin (2019:46-55) dengan buku yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)” yang memuat 5 indikator pengukuran kualitas pelayanan yakni : Sarana pelayanan, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Harga dan Empati.

Dari penjelasan di atas, yang mengulas mengenai data empiris dan teoritikal maupun normatif peran kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan penulis tertarik untuk menjalankan penelitian dengan judul "**Peran Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang**".

B. Permasalahan

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peran kinerja dalam pelayanan administrasi kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang?
2. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang?
3. Apa faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan administrasi kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang?

C. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini difokuskan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, karena permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan. Peneliti berfokus pada rumusan masalah yaitu :

1. Peran kinerja dalam pelayanan administrasi kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang yang ditelaah dengan teori dari kinerja pegawai menurut Fahmi (2016) dalam (Juniarti & Putri, 2021:48-49) dengan judul buku “*Faktor-Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Kinerja*” yang memuat indikator teori kinerja sebagai berikut :
 - a. Kuantitas Kerja
 - b. Kualitas Kerja
 - c. Kerjasama

d. Tanggung jawab

e. Inisiatif

2. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang yang akan ditelaah sesuai dengan teori kualitas pelayanan (Nurdin, 2019:46-55) dengan buku yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)” yang memuat 5 indikator pengukuran kualitas pelayanan yakni :

a. Sarana pelayanan

b. Kehandalan

c. Daya Tanggap

d. Jaminan

e. Harga

f. Empati

3. Faktor Pendukung dan Penghambat kualitas pelayanan administrasi kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.

a. Faktor Pendukung

b. Faktor Penghambat

D. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.

2. Mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.
3. Mengetahui Faktor Penghambat dan Pendukung kualitas pelayanan administrasi kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai keterkaitan Peran Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang bagi peneliti maupun pembaca. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi studi-studi berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam meningkatkan peran kinerja dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang guna memperbaiki kualitas pelayanan administrasi. Temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak terkait dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan efisiensi kerja, kepuasan masyarakat, serta profesionalisme pegawai dalam menjalankan tugasnya.

BAB VII

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa peran kinerja dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang telah berjalan dengan baik. Yang mana hal ini diketahui melalui pengkajian peran kinerja dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang yang ditelaah melalui teori kinerja pegawai yang memenuhi beberapa indikator sebagai berikut :

1. Kuantitas Kinerja, yang memperhatikan dua aspek kinerja yakni kecepatan dan kemampuan pegawai. Dimana kecepatan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memiliki rekuensi penyelesaian kinerja yang baik sehingga selaras dengan kecepatan frekuensi penyelesaian kerja sesuai dengan jenis pekerjaan yang diuraikan dalam Standar Pelayanan yang dipaparkan dalam SK Kepaa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Nomor : 188.451/66/35.73.409/2024 bahwa pelayanan kepengurusan KTP tunggal yakni perekaman KTP jangka waktu penyelesaiannya diselesaikan dalam kurun waktu satu hari kerja. Kemudian untuk kemampuan petugas instansi telah diasah dengan baik dimana kemampuan pegawai ditempatkan atau diposisikan

sesuai dengan kemampuan pegawai sehingga dapat memenuhi tugas dan fungsinya. Dalam mengasah dan meningkatkan kinerja atau kemampuan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang fokus meningkatkan kemampuan pegawai secara internal melalui Bimbingan Teknik (BIMTEK), Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pusat dan Diklat Pemerintah Kota Malang.

2. Kualitas Kerja, lebih menonjolkan atau mengutamakan ketelitian di setiap kinerjanya, hal ini dikarenakan ketelitian dianggap penting dalam menelaah berkas-berkas yang ada atau dalam masa kepengurusan agar dapat meminimalisir kesalahan dan menyelesaikan tugas dan fungsi setiap pegawai untuk memenuhi tanggung jawab dan tujuan institusi. Kualitas ketelitian ini dibuktikan dengan terpenuhinya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
3. Kerjasama, bentuk kerjasama yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang cukup merata yang melibatkan yayasan luar instansi yakni yayasan disabilitas tuna netra. Pihak eksternal lain yang terlibat kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang lain mencakup berbagai lembaga dan instansi dengan total 30 instansi. Sedangkan dalam kerjasama internal dilakukan dengan melibatkan teamwork para karyawan atau staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang itu sendiri.

4. Tanggung Jawab, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah menjalankan tanggung jawabnya untuk menyediakan pelayanan prima kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan. Hal ini ditunjukkan pada tanggung jawab staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang mampu mengkomunikasikan kendala yang dialami dari kemalangan yang disebabkan oleh *Human Error* seperti hilangnya berkas fotokopi KTP yang diselesaikan dengan penjalinan komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat.
5. Inisiatif, para petugas atau staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah menjalankan peran kinerja nya pada aspek inisiatif dengan baik. Dimana inisiatif ditampakkan dengan mengutarakan informasi terkait kendala yang ada pada dokumen, dan pengurusan berkas yang sudah tidak layak seperti KTP rusak meskipun masih bisa dipakai untuk keperluan administrasi kependudukan dan sebagai identitas, namun staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mengutarakan inisiatifnya agar warga mengurus berkas yang sudah tidak layak. Dengan terpenuhinya aspek inisiatif maka peran kinerja yang di emban oleh staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota malang telah memenuhi tanggu jawab dalam pekerjaan yang menjadi kewajiban dari staf tersebut.

Kemudian penelaahan juga dilakukan pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang ditelaah sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang menunjukkan temuan kualitas pelayanan yang baik sebab memenuhi indikator sebagai berikut :

1. Sarana dan prasarana, yang dipenuhi dengan baik . Hal ini dinilai dari segi kenyamanan tempat atau ruangan pelayanan dimana, loket pelayanan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memiliki halaman yang luas sehingga dapat mempercepat pelayanan dan mengefisiensi waktu pelayanan yang dibutuhkan.
2. Kehandalan, kehandalan yang ditampakkan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah dilaksanakan dengan baik hal ini dilihat dari penyesuaian kemampuan sesuai dengan kelompok jabatan yang ada, penyesuaian kemampuan dan posisi pegawai ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 41 Tahun 2018 tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintah. Sehingga kelompok pegawai di tata sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya dimana pegawai dengan latar belakang SMA akan di tempatkan pada bidang administrasi pelayanan dan pegawai dengan latar belakang pendidikan sarjana akan di tempatkan pada analisis pelayanan.

3. Daya tanggap, respon yang ditampakkan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah sangat baik dan ramah karena respon baik menjadi hal utama bagi pegawai dalam memenuhi tanggung jawab mereka sebagai pelayan masyarakat serta dapat tanggap dalam memberikan arahan terkait persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Hal tersebut menandakan bahwa para pegawai mengamalkan salah satu aturan yang telah ditetapkan oleh instansi untuk selalu bersikap responsif.
4. Jaminan, bahwa jaminan penjangaan privasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah dilakukan dengan baik hal ini dapat dilihat bahwa penjangaan privasi berkas atau dokumen masyarakat mengenai kepengurusan administrasi kependudukan disimpan dan diarsipkan untuk kemudian dimusnahkan jika masa retensi sudah habis. Pemusnahan ini menjadi salah satu tameng agar berkas tidak bertumpuk dan berserakan dengan kata lain meminimalisir penelantaran berkas atau dokumen kependudukan masyarakat.
5. Harga, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tidak memungut biaya apapun kepada masyarakat untuk mengurus berkas-berkas kependudukan.

6. Empati, pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Malang sangat menjunjung norma kesopanan dan etika pada saat berinteraksi dengan masyarakat. Para pegawai juga telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sikap bersahabat dengan memberlakukan serta melayani masyarakat dengan sikap positif hal ini akan berdampak positif pula pada citra instansi serta aparatur yang ada didalam instansi.

Dalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang terdapat dua faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan. Adapun faktor pendukung dan penghambat yang dimaksud ialah sebagai berikut :

1. Faktor pendukung, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memiliki mutu pelayanan yang baik dimana instansi selalu menyajikan pelayanan yang prima kepada seluruh masyarakat. Pelayanan prima ini ditampakkan dari kecepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga menimbulkan kepuasan pelayanan pengelolaan dokumentasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, kemudian adanya sumber daya manusia yang mempunyai serta memiliki kompetensi unggul di bidangnya masing-masing dan setelah itu ialah daya tanggap yang baik dari pegawai pada saat memproses pengelolaan pada bidang administrasi. Selanjutnya ialah Akuntabilitas kinerja yang dilakukan melalui sistem *reward* yang diberikan kepada karyawan yang

memiliki etos kerja baik dan *punishmnet* adalah pengenaan saksi kepada karyawan yang melakukan sebuah pelanggaran. Dan yang terakhir ialah adanya kerjasam antar OPD yang menciptakan multi kinerja dan meningkatkan integritas kinerja dinas.

2. Faktor Penghambat, faktor penghambat yang pertama ialah kurangnya pemahaman masyarakat tentang alur pelayanan, yang disebabkan oleh kurangnya minat baca dan pengetahuan masyarakat akan prosedur yang ada. Kedua, adanya jasa berbayar atau pungli yang disebabkan oleh kurangnya minat masyarakat untuk mengurus dokumennya secara pribadi sehingga melibatkan pihak lain untuk menyelesaikan kepengurusan dokumen administrasinya. Dan yang ketiga ialah *maintenance* pada aplikasi SIAPEL yang acap kali mengalami kendala sehingga berkas yang diajukan oleh masyarakat melalui situs tersebut mengalami keterlambatan penanganan.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka penulis memberikan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang sebagai berikut :

1. Perlu adanya pembentukan Unit Respons Cepat (URC) untuk menangani pengaduan masyarakat secara *realtime* melalui *WhatsApp*, *Email*, atau *Platform* digital lainnya seperti menyiapkan pemanfaatan

chatbot AI untuk menjawab pertanyaan umum masyarakat dalam 24/7.

2. Perlu melakukan pelatihan khusus bagi *customer service* yang berkaitan dengan *soft skill* dan *problem solving* agar lebih responsif terhadap keluhan warga
3. Perlu mengembangkan sistem backup otomatis untuk mengatasi gangguan sistem layanan akibat eror atau listrik padam, seperti menyediakan genset cadangan untuk memastikan operasional tetap berjalan saat listrik padam.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang perlu menyediakan loket konsultasi gratis dengan informasi transparan mengenai prosedur administrasi agar masyarakat tidak bergantung pada calo, dengan menambahkan penerapan sistem antrian digital dengan barcode unik untuk setiap pemohon guna mencegah keterlibatan calo.
5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang perlu meningkatkan jalinan kerjasama dengan RT/RW, Kelurahan dan Kecamatan untuk mendukung penyebaran informasi terkait layanan kependudukan dengan membentuk tim koordinasi lintas sektor untuk mempercepat penanganan dan kendala layanan.
6. Perlu melaksanakan layanan keliling dengan bekerjasama dengan perangkat desa agar masyarakat di wilayah terpencil tetap mendapatkan akses layanan.

7. Perlu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pegawai dengan mengadakan pelatihan pelayanan prima secara berkala untuk mneingkatkan ketrampilan dan komunikasi dan kecepatan layanan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Adi, R. (2010). *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit.
- Afandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Yogyakarta: Nusa Media.
- Amir, M. T. (2005). *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Kota Malang. (2024). *Kota Malang Dalam Angka 2024 Volume 25*. Malang: Badan Pusat Statistik Kota Malang.
- Hanggraeni, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: LPFEUI.
- Indrasari, M. (2017). *Kepurusan Kerja dan Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan Edisi Asli*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Irianto, S., & Shidarta. (2009). *Metode Penelitian Hukum : Konstelasi dan Refleksi*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Juniarti, A. T., & Putri, D. G. (2021). *Faktor-Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Kinerja*. Jawa Tengah: CV. Pena Persada.
- Kadir, A. (2015). *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik Edisi (Pertama)*. Medan: CV. Dharma Perada Dharmasraya.
- Lindawaty, Debora, S., & dkk. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Linton, R. (1956). *The Study Of Man an Introduction* . New York: Applleton Century.

- Lupiyodi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. (2007). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Priansa, D. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda: Tahta Media Group.
- Randi. (2018). *Teori Penelitian Terdahulu*. Jakarta: Erlangga
- Riniwati, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM)*. Malang: Tim UB Press.
- Sarwono, S. W. (2005). *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Siagian, S. P. (2001). *Administrasi Pembangunan : Konsep, Dimensi dan Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, B. (2003). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Surabaya: Pustaka Utama.
- Simanjuntak, P. J. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Evaluasi Kinerja Edisi ke-3*. Jakarta: Lembaga FEUI.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Soekanto, S., & Sulistiyowati, B. (2014). *Sosiologi Suatu Pengantar Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sofyandi, H. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suekamto, S. (2009). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke-24*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukendra, K. A., & Surya, K. (2020). *Instrumen Penelitian*. Pontianak: Mahameru Press.
- Sukiati. (2016). *Metodologi Penelitian Sebuah Pengantar*. Medan : CV. Manjahi Medan.
- Supardi. (2013). *Kinerja Guru*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sutopo, & Suryanto, A. (2003). *Pelayanan Prima: Bahan Ajaran Diklat Prajabatan Golongan I dan II Cetakan I*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Syafiie, I. K. (2003). *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Refika Aditama.
- Thoha, M. C. (1996). *Tenik Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada .
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran I. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran, Edisi 3*. Jakarta: Adi.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Walidin, W., & dkk. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Grounded Theory*. Banda Aceh: FTK Ar-Raniry Press.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wyckof. (2014). *Komponen dan Dimensi Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zulkifli, A. (2005). *Manajemen Kearsipan (Cetakan kesembilan)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Jurnal:

- Alirman, N., & Harahap, T. K. (2016). Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau Vol.3 No2*, 1-11.
- Baderan, U. S., & Ingo, Y. (2017). Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi Vol.6 No2*.
- Duli, I. F., Suyeno, & Sekarsari, R. W. (2024). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Uji Kendaraan Bermotor (KIR) (Studi Kasus di Dinas Perhubungan Kota Malang). *Jurnal Respon Publik, Vol. 18 No. 8*, <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/26259>. (60-70).
- Garu, T. M., Sumardi, Herianto, D., & Firman, A. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Golo Ncuang Kecamatan Cibal Kabupaten Manggarai. *Jurnal Inovasi dan Pelayanan Publik MAkassar*, 1-13.

- Marbun, S., Posumah, J. H., & Rompas, S. (2015). Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik Vol.2 No.29*, 1-10.
- Muniman, Said, M. M., & Sekarsari, R. W. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang. *Jurnal Respon Publik, Vol. 16 No. 10* , <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/18742/14244> (95-105).
- Poernomo, T. N., & Mursyidah, L. (2023). Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik Vol.9 No.1*.
- Putri, R. S., Wolor, C. W., & Adha, M. A. (2023). Analisis Pengelolaan Sarana Prasarana dalam Menunjang Kegiatan Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi Vol. 1 No. 2* , https://MRI_Volume+1+Nomor+2+April+2023+hal+15-23.pdf.
- Rahman, A. N., Cikusin, Y., & Sekarsari, R. W. (2021). Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. *Jurnal Respon Publik, Vol. 15, No. 6*, <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/viewFile/12058/9351>. (18-25).
- Syarifuddin, A., Ma'ruf, A., & Yusuf, M. (2022). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP) Vol. 3 No. 5*.

Website:

- Badan Pusat Statistik Kota Malang. (2024). *Luas Kecamatan dan Persentase Luas Kecamatan di Kota Malang 2021-2023*. Retrieved from Badan Pusat Statistik Kota Malang:

<https://malangkota.bps.go.id/indicator/153/317/1/luas-kecamatan-dan-persentase-luas-kecamatan-di-kota-malang.html> (Diakses pada 02 Agustus 2024)

Disdukcapil Kota Malang. (2023). *Laporan Realisasi Anggaran 2023*. Retrieved from Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang: <https://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/laporan-realisasi-anggaran-pendapatan-dan-belanja-daerah-tahun-anggaran-2022/> (Diakses Pada 16 Agustus 2024)

DISDUKCAPIL Kota Malang. (2024). *Rencana Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Tahun 2024 - 2026*. Retrieved from Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang: <https://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/renstra-2021/> (Diakses Pada 15 Agustus 2024)

Dispendukcapil Kota Malang. (2023, Februari 23). *Penandatanganan Perjanjian Kerja Sama Tahap II*. Retrieved from Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang: <https://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/2023/02/26/penandatanganan-perjanjian-kerja-sama-tahap-ii/> (Diakses pada 23 Agustus 2024)

Dispendukcapil Kota Malang. (2024). *Jumlah Penduduk Kota Malang Semester I Tahun 2024*. Retrieved from Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang : <https://dispendukcapil.malangkota.go.id/> (Diakses pada 02 Agustus 2024)

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2024, Januari 16). *Meningkatkan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN): Manajemen Talenta dan Pemanfaatan Hasil Kompetensi*. Retrieved from LAN RI Makarti Bhakti Nagari: <https://lan.go.id/?p=15812> (diakses pada 03 April 2024)

Peraturan Perundang-Undangan:

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan, menjelaskan mengenai Prinsip Pelayanan Publik

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Nomor 14 Tahun 2019 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Dilaksanakan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/09/M.PAN/5/2007 tentang Pedoman Utama Indikator Kinerja Utama dilingkungan Instansi Pemerintah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 40 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Surat Keputusan Nomor : 105/2017 tentang Indikator kinerja utama (IKU) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Website

Badan Pusat Statistik Kota Malang. (2024). *Luas Kecamatan dan Persentase Luas Kecamatan di Kota Malang 2021-2023*. Retrieved from Badan Pusat Statistik Kota Malang:

<https://malangkota.bps.go.id/indicator/153/317/1/luas-kecamatan-dan-persentase-luas-kecamatan-di-kota-malang.html> (Diakses pada 02 Agustus 2024)

Disdukcapil Kota Malang. (2023). *Laporan Realisasi Anggaran 2023*. Retrieved from Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang: <https://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/laporan-realisasi-anggaran-pendapatan-dan-belanja-daerah-tahun-anggaran-2022/> (Diakses Pada 16 Agustus 2024)

DISDUKCAPIL Kota Malang. (2024). *Rencana Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Tahun 2024 - 2026*. Retrieved from Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang: <https://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/renstra-2021/> (Diakses Pada 15 Agustus 2024)

Dispendukcapil Kota Malang. (2023, Februari 23). *Penandatanganan Perjanjian Kerja Sama Tahap II*. Retrieved from Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang: <https://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/2023/02/26/penandatanganan-perjanjian-kerja-sama-tahap-ii/> (Diakses pada 23 Agustus 2024)

Dispendukcapil Kota Malang. (2024). *Jumlah Penduduk Kota Malang Semester I Tahun 2024*. Retrieved from Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang : <https://dispendukcapil.malangkota.go.id/> (Diakses pada 02 Agustus 2024)

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2024, Januari 16). *Meningkatkan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN): Manajemen Talenta dan Pemanfaatan Hasil Kompetensi*. Retrieved from LAN RI Makarti Bhakti Nagari: <https://lan.go.id/?p=15812> (diakses pada 03 April 2024)

Pemerintah Kota Malang. (2022). *Geografis*. Retrieved from Pemerintah Kota Malang: <https://malangkota.go.id/sekilas-malang/geografis/>

Peningkatan Pelayanan Publik Menuju Pemerintahan Kelas Dunia 2024.

<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--peningkatan-pelayanan-publik-menuju-pemerintahan-kelas-dunia-2024>

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2024, Januari 16).

Meningkatkan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN): Manajemen Talenta dan Pemanfaatan Hasil Kompetensi. Retrieved from LAN RI Makarti Bhakti Nagari: <https://lan.go.id/?p=15812> (diakses pada 03 April 2024)

