

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI
PROGRAM *DISPENDUK CARE OF DISABILITIES AND SOCIAL
INCLUSION***

(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

OLEH:

Muh. A. Matin Nurullah

22001091063



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

MALANG

2025



RINGKASAN

Muh. A. Matin Nurullah, 2025, NPM 22001091063, Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program *Dispenduk Care of Disabilities and Social Inclusion* (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). Dosen Pembimbing I : Dr. Didik Supriyanto, S.Sos., M.Si., Dosen Pembimbing II : Hirshi Anadza, S.Hub.Int., M.Hub.Int

Pelayanan publik merupakan fokus utama pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan hak masyarakatnya. Dalam pelaksanaannya pelayanan publik harus adil dan merata tanpa adanya unsur diskriminatif. Namun pada faktanya masih terdapat masyarakat khususnya kaum disabilitas, lansia, maupun kaum rentan lainnya yang masih belum memperoleh pelayanan di dalam membuat dokumen kependudukan. Maka dari itu untuk mendukung hal tersebut maka dibutuhkan sebuah inovasi sebagai jawaban dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang adil dan merata bagi seluruh masyarakatnya.

Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik inovasi *Dispenduk Care of Disabilities and Social Inclusion* (D-CARDS) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat inklusif. Penelitian ini menggunakan teori inovasi pelayanan publik oleh Rogers yang menyatakan bahwa terdapat 5 atribut yang melekat pada suatu inovasi yaitu (1) Keunggulan relative (*Relative Advantage*), (2) Kesesuaian (*Compability*), (3) Kerumitan (*Complexity*), (4) Kemampuan diujicobakan (*Triability*), (5) Kemampuan untuk diamati (*Observability*). Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif serta menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Miles, Huberman & Saldana (2014) yang meliputi 4 tahap yaitu Data Collection, Kondensasi Data, Penyajian Data, dan Kesimpulan & Verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi *Dispenduk Care of Disabilities and Social Inclusion* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah berjalan cukup baik namun dalam indikator kesesuaian masih belum sesuai dengan norma pelayanan publik sebelumnya dalam hal ketepatan waktu yang diakibatkan oleh kurangnya SDM dan jaringan yang tidak memadai sehingga menjadi hambatan serius dalam keefektifan dan keefesienan program inovasi ini.

Kata Kunci: pelayanan inklusif, administrasi kependudukan, inovasi pelayanan

SUMMARY

Muh. A. Matin Nurullah, 2025, NPM 22001091063, State Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Population Administration Service Innovation through the Dispenduk Care of Disabilities and Social Inclusion Program (Study at the Population and Civil Registration Office of Malang City). Supervisor I: Dr. Didik Supriyanto, S.Sos., M.Si., Supervisor II: Hirshi Anadza, S.Hub.Int., M.Hub.Int.

Public service is the main focus of government in meeting the needs of the rights of its people. In its implementation, public services must be fair and equitable without any discriminatory elements. But in fact there are still people, especially people with disabilities, the elderly, and other vulnerable people who still do not get services in making population documents. Therefore, to support this, an innovation is needed as an answer in improving the quality of public services that are fair and equitable for all people.

Therefore, this study aims to analyze and describe the application of the Dispenduk Care of Disabilities and Social Inclusion (D-CARDS) innovation in meeting the needs of inclusive communities. This research uses the theory of public service innovation by Rogers which states that there are 5 attributes attached to an innovation, namely (1) Relative Advantage, (2) Compatibility, (3) Complexity, (4) Triability, (5) Observability. The type of research used is qualitative research with a descriptive approach and uses primary data sources and secondary data sources. The data analysis technique used in this research is Miles, Huberman & Saldana (2014) which includes 4 stages, namely Data Collection, Data Condensation, Data Presentation, and Conclusion & Verification.

The results showed that the Dispenduk Care of Disabilities and Social Inclusion innovation at the Population and Civil Registration Office of Malang City has been running quite well but in the suitability indicator it is still not in accordance with previous public service norms in terms of timeliness caused by lack of human resources and inadequate networks so that it becomes a serious obstacle in the effectiveness and efficiency of this innovation program.

Keywords: inclusive services, population administration, service innovation

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aspek mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan karena mencakup berbagai bidang kehidupan masyarakat. Kualitas layanan yang baik turut menentukan efektivitas kinerja pemerintah, baik di tingkat nasional maupun daerah. Penataan sistem administrasi yang tertib dan terstruktur ditekankan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, khususnya dalam konteks administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan melibatkan proses pendaftaran penduduk, pencatatan peristiwa penting dalam kehidupan warga (seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian), pengelolaan informasi kependudukan, serta pemanfaatan data tersebut untuk mendukung pelayanan publik dan mendukung kebijakan pembangunan di berbagai sektor.

Dalam konteks penyelenggaraan layanan publik, negara memiliki kewajiban utama untuk memenuhi hak-hak dasar dan kebutuhan sipil seluruh warga negara. Hal ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif yang diselenggarakan oleh aparaturnya pemerintahan (Dwiyanto, 2021). Untuk menjawab berbagai tuntutan masyarakat terkait peningkatan kualitas layanan, pemerintah telah menerapkan sejumlah strategi serta program inovasi. Tujuan dari langkah-

langkah tersebut adalah untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, khususnya dalam sektor pelayanan publik.

Aparatur pemerintah memiliki peran penting sebagai penyelenggara pelayanan dan penyedia jasa kepada masyarakat, sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik. Seiring dengan meningkatnya harapan masyarakat terhadap layanan publik, pemerintah dituntut untuk terus memperbaiki dan menyesuaikan sistem pelayanan yang ada. Kendati demikian, pelaksanaan pelayanan publik masih menghadapi berbagai hambatan, salah satunya adalah waktu pelayanan yang belum optimal, sehingga menyebabkan masyarakat harus menunggu cukup lama untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan.

Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian, tanggung jawab tersebut berada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai lembaga pemerintah yang berwenang. Pelayanan publik yang optimal menjadi harapan utama masyarakat, meskipun dalam praktiknya masih sering dijumpai berbagai kendala, seperti prosedur yang rumit, biaya yang relatif tinggi, serta kurangnya efektivitas dan efisiensi layanan.

Standar dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah ditetapkan melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang berisi pedoman umum pelayanan publik. Meskipun

demikian, keberadaan regulasi tersebut tidak akan efektif tanpa dukungan dari aparaturnya yang bekerja secara profesional, konsisten, serta memiliki pemahaman yang baik terhadap kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang diperkuat oleh Peraturan Wali Kota Malang Nomor 89 Tahun 2016 sebagai petunjuk pelaksanaannya, menjadi dasar hukum yang jelas dalam mendorong perbaikan dan percepatan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Kedua regulasi tersebut merupakan bentuk kebijakan strategis yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Malang sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan melalui pembentukan regulasi daerah.

Lebih lanjut, komitmen pemerintah daerah dalam peningkatan layanan publik juga tercermin dalam misi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Malang tahun 2013–2018, yakni menciptakan layanan publik yang objektif, terstandar, dan transparan (Barenlitbang Kota Malang, 2018). Untuk mewujudkan misi tersebut, pemerintah daerah meluncurkan berbagai bentuk inovasi sebagai wujud pembaruan dari layanan publik bersifat responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Inovasi menurut Rogers (2003) adalah suatu gagasan, penerapan atau sasaran yang dianggap baru oleh seseorang atau sekelompok orang yang mengadopsinya. Inovasi dalam konteks organisasi mencakup proses penciptaan hal-hal baru ataupun adaptasi dari produk, layanan, ide, maupun proses yang

berasal dari dalam atau luar organisasi. Tujuan utama dari inovasi adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas dalam berbagai aspek operasional.

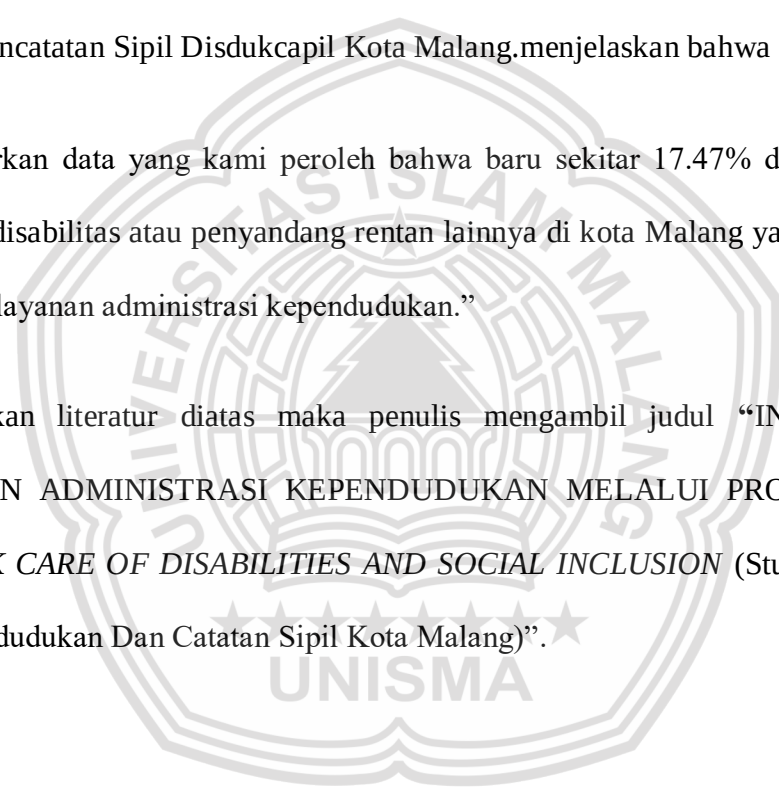
Sebagai bentuk respons terhadap kebutuhan masyarakat yang beragam, Disdukcapil Kota Malang telah mengembangkan inovasi akan pelayanan publik, yaitu program D-CARDS (Dispenduk Care of Disabilities and Social Inclusion). Program ini dirancang secara khusus untuk memberikan akses layanan administrasi kependudukan kepada kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan aksesibilitas, termasuk penyandang disabilitas, kelompok rentan, dan lanjut usia.

Layanan yang disediakan melalui inovasi D-CARDS mencakup dokumen kependudukan secara terpadu dan inklusif, seperti e-KTP Braille, e-KTP reguler, Kartu Keluarga, serta Akta Kelahiran. Selain itu, program ini juga memperluas jangkauan layanan melalui metode pelayanan bergerak (mobile service) guna menjangkau masyarakat yang kesulitan hadir ke kantor pelayanan. Melalui inovasi D-CARDS, Pemerintah Kota Malang menunjukkan komitmen yang kuat dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, responsif, dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dari data Dinsos Kota Malang, penyandang disabilitas Kota Malang total ada 3.224. Terdiri dari 575 disabilitas sensorik, 661 disabilitas intelektual, 1.474 disabilitas fisik dan 514 disabilitas mental (Zainul, 2024). Kurang dari sepertiga penyandang disabilitas memiliki kemampuan untuk mengakses dan melakukan pelayanan publik secara mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kemandirian mereka dalam berpartisipasi dalam pelayanan publik masih terbatas. Di Kota

Malang sendiri akses terhadap pelayanan administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas juga masih rendah. Data menunjukkan bahwa baru sekitar 17,47% dari total penyandang disabilitas yang telah memperoleh layanan administrasi kependudukan, yang mencerminkan masih adanya kesenjangan dalam pemenuhan hak-hak administratif bagi kelompok rentan tersebut. Sebagaimana wawancara dengan ibu Ibu Roos Asri Ratna Wijaya selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Disdukcapil Kota Malang, menjelaskan bahwa :

“Berdasarkan data yang kami peroleh bahwa baru sekitar 17.47% dari total penyandang disabilitas atau penyandang rentan lainnya di kota Malang yang telah memperoleh layanan administrasi kependudukan.”

Berdasarkan literatur diatas maka penulis mengambil judul “INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM *DISPENDUK CARE OF DISABILITIES AND SOCIAL INCLUSION* (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang)”.


B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan uraian konteks penelitian di atas, rumusan masalah seperti berikut:

- a. Bagaimana karakteristik inovasi (keuntungan relatif, kompleksitas, kompatibilitas dan mudah untuk diamati) melalui program “*D-Cards*” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ?
- b. Faktor faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam inovasi pelayanan “*D-Cards*” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah tersebut maka penulis memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk menjelaskan karakteristik inovasi (keuntungan relatif, kompleksitas, kompatibilitas dan mudah untuk diamati) melalui program “*D-Cards*” di Disdukcapil Kota Malang
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan publik “*D-Cards*” di Disdukcapil Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Adapun dampak dari penelitian ini bisa memberikan suatu manfaat di dalam menambah wawasan dan pengetahuan tentang inovasi

pelayanan publik “D-Cards” dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, serta sebagai tolak ukur keberhasilan penerapan ilmu, konsep-konsep, maupun teori yang di dapatkan selama menempuh di bangku perkuliahan dengan tujuan untuk mengembangkan ilmu secara teoritis.

2. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis dalam meningkatkan pemahaman konseptual dan kemampuan praktis dalam menerapkan prinsip-prinsip inovasi pelayanan publik guna mendukung peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.
2. Untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini mampu menghasilkan sesuatu yang bisa menjadi sumber rujukan yang bermanfaat, utamanya untuk mereka yang akan melakukan penelitian yang lebih mendalam tentang topik pelayanan publik atau isu-isu serupa.
3. Sementara itu, bagi Pemerintah Daerah Kota Malang, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam merumuskan dan mengembangkan inovasi pelayanan yang lebih adaptif. Selain itu, diharapkan dapat membantu instansi memahami secara lebih mendalam

harapan serta kebutuhan masyarakat, sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih responsif, efisien, dan tepat sasaran.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang menjadi langkah-langkah dalam proses penyusunan tugas skripsi ini selanjutnya yaitu:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisikan uraian dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan kajian terhadap beberapa teori dan referensi yang menjadi landasan dalam mendukung studi penelitian ini. Serta kerangka konsep penelitian

BAB III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan menyajikan uraian yang lengkap dan sistematis mengenai metode yang digunakan. Peneliti perlu menjelaskan secara rinci pendekatan metodologis yang dipilih, termasuk alasan atau justifikasi pemilihan metode tersebut. Selain itu, jenis penelitian yang digunakan harus diidentifikasi dengan jelas agar relevansi dan validitasnya dapat dipertanggungjawabkan.

BAB IV GAMBARAN DAN SETTING PENELITIAN

Gambaran umum obyek penelitian, mendeskripsikan secara singkat secara umum tentang lokasi penelitian dan konteks penelitian agar memahami latar belakang dari data yang dihasilkan.

BAB V TEMUAN PENELITIAN

Pada bab ini menyajikan data dari hasil temuan yang dilakukan, bab ini bertujuan untuk menyampaikan temuan utama berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan sumber data lainnya.

BAB VI PEMBAHASAN

Pembahasan, interpretasi dari analisis data dan pemberian makna beserta alasan dimana pembahasan dapat berupa penjelasan yang teoritis. Dengan demikian, bab ini menghubungkan hasil penelitian dengan implikasi nyata, baik untuk kebijakan, teori, maupun penelitian lebih lanjut.

BAB VII PENUTUP

Bab penutup dalam suatu karya ilmiah umumnya berisi kesimpulan serta saran atau rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian. Kesimpulan disusun dengan merangkum seluruh temuan penting yang diperoleh selama proses penelitian, dan harus memiliki keterkaitan yang jelas dengan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya.

BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan di lapangan yang telah disampaikan dan dianalisis pada bab sebelumnya, maka pada bagian ini disusun kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Inovasi D'cards merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Malang. Secara umum, implementasi inovasi ini telah berjalan dengan cukup baik dan menunjukkan keunggulan dibandingkan dengan sistem pelayanan sebelumnya.

Keunggulan utama dari inovasi D'cards terletak pada kebermanfaatannya bagi kelompok masyarakat tertentu, terutama penyandang disabilitas, lansia, dan individu yang tergolong rentan. Inovasi ini menjadi solusi alternatif bagi warga yang mengalami kendala dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara langsung akibat keterbatasan waktu atau kesibukan pekerjaan. Temuan tersebut diperkuat melalui analisis menggunakan teori atribut inovasi dari Everett M. Rogers (2003), khususnya pada aspek keuntungan relatif (*relative advantage*). Inovasi D'cards dinilai memberikan manfaat yang lebih besar karena memudahkan masyarakat untuk tetap memperoleh layanan secara efisien tanpa harus datang ke kantor pelayanan secara langsung.

Inovasi D'cards dinilai telah sesuai dengan standar pelayanan administrasi yang berlaku sebelumnya, khususnya dalam hal pelaksanaan perekaman data yang

masih mengikuti prosedur yang telah diterapkan. Namun, pada aspek norma pelayanan publik, inovasi ini masih memiliki kekurangan, terutama terkait ketepatan waktu dalam memberikan layanan. Permasalahan ini disebabkan oleh kendala sistem atau *troublesystem* saat proses input data penerima layanan. Dari sisi kompleksitas, penerapan inovasi D'cards menghadapi beberapa kendala, seperti akses jalan menuju lokasi yang sulit dilalui dan jaringan internet yang sering tidak stabil sehingga menghambat koneksi ke server. Meskipun demikian, secara umum alur dan prosedur pelayanan D'cards tergolong mudah dipahami oleh masyarakat, sehingga tetap dapat diterima dengan baik.

Program inovasi D'cards telah berhasil melewati tahap uji coba dengan hasil yang memuaskan. Hal ini tercermin dari banyaknya dukungan dan tanggapan positif masyarakat terhadap keberadaan program tersebut. Namun demikian, terdapat kelemahan dalam aspek sosialisasi karena masih banyak warga yang mengetahui informasi program ini hanya melalui percakapan informal, bukan dari kegiatan sosialisasi resmi oleh pihak Disdukcapil. Inovasi D'cards juga menunjukkan kejelasan dalam pelaksanaannya, mulai dari proses pendaftaran hingga penyelesaian pelayanan. Tingginya jumlah masyarakat yang mulai memanfaatkan layanan ini menunjukkan bahwa program tersebut mudah diamati dan dipahami. Masyarakat pun memberikan respon yang baik karena merasa terbantu oleh adanya layanan ini.

Dalam implementasi inovasi D'cards oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, terdapat dua kategori faktor yang memengaruhi, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung meliputi kerja sama yang terjalin secara efektif antara Disdukcapil dengan pihak kelurahan. Kolaborasi ini berkontribusi dalam memperlancar pelaksanaan inovasi karena memungkinkan layanan menjangkau wilayah-wilayah yang memiliki hambatan geografis. Selain itu, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, seperti perangkat teknologi dan kendaraan operasional, juga menjadi elemen penting yang mendukung keberhasilan layanan inovatif ini.

Di sisi lain, faktor penghambat utama dalam pelaksanaan inovasi D'cards adalah terbatasnya jumlah sumber daya manusia. Jumlah alat yang tidak mencukupi menjadi kendala dalam menambah pegawai lapangan yang dibutuhkan untuk mempercepat proses pelayanan. Selain itu, kestabilan jaringan internet yang buruk juga menjadi tantangan serius, karena sering menyebabkan gangguan sistem (server down) dan menghambat kelancaran pelayanan kepada masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti memberikan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui program inovasi *D'cards* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai berikut :

1. Perlu adanya sosialisasi yang menyeluruh mengenai keberadaan program inovasi *D'cards* ini. Sehingga masyarakat dapat mengetahui keberadaan program inovasi *D'cards*.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebaiknya mempertimbangkan penambahan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan inovasi *D'cards*. Dengan demikian, inovasi ini tidak hanya akan berjalan dengan lebih efisien dan efektif, tetapi juga akan mempercepat proses pemberian layanan kepada masyarakat.
3. Perlu meningkatkan kuantitas SDM dalam inovasi *D'cards* tersebut agar dapat tercapainya suatu tujuan yang baik dan memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang perlu meningkatkan kualitas jaringan internet melalui perbaikan atau perubahan provider. Agar meminimalisir kendala seperti terjadinya server down dan kesulitan melakukan login pada aplikasi SIAK.

Daftar Pustaka

Buku :

- Daljoeni, N. (1980). Geografi Kota dan Desa. Penerbit Alumni: Bandung
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pers Universitas Gadjah Mada.
- Dwiyanto. (2012). Manajemen Pelayanan Publik, Inklusif, dan Kolaborasi. Yogyakarta: Gajamada Univeritas Press.
- Eggers, W. D., & Singh, S. (2009). The Public Innovator's Playbook: Nurturing Bold Ideas in Government. IBM Center for The Business of Government.
- Gerungan, W.A. 2006. Psikologi Sosial. Bandung: Eresco.
- Herdiansyah, H. (2010). Metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial, Jakarta: Salemba Humanika.
- Kettner, Peter M. 2002. Achieving Excellence in the Management of Human Service Organizations. Boston: Allyn and Bacon.
- Mardiasmo. (2015). *Edisi Revisi Perpajakan*. Yogyakarta, CV Adi Offset.
- Miles, Huberman dan saldana. (2014). Qualitative Data Analysis: A Method Sourcebook. Edisi 3. Amerika, Sage.
- Muluk, Khairul. 2008. Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Malang: Bayumedia Publishing dan Lembaga Penerbitan dan Dokumentasi FIA-Unibraw.
- Rogers, E.M., 2003. *Diffusion of Innovations 5th edition*, Free Press. New York.
- Suwarno, Yogi., 2008, *Innovation in the Public Sector*, Jakarta: STIA-LAN.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta, Bumi Aksara.

Siagian, Sondang P. 1990 *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gunung Agung.

Soekanto Soerjono, Sosiologi suatu Pengantar, Jakarta: Raja Grafindo, 2002.

Sugiyono, S., & Lestari, P. (2021). Metode penelitian komunikasi (Kuantitatif, kualitatif, dan cara mudah menulis artikel pada jurnal internasional). Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta

Walgito, B. 2008. Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang :

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Pembangunan Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2018 tentang Penilaian dan pemberian penghargaan dan/atau insentif inovasi daerah.

Peraturan Daerah (Perda) Kota Malang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Wali Kota Malang Nomor 89 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, pelayanan administrasi kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang

Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Jurnal :

Adryani, V. Y. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pada Layanan Administrasi Kependudukan. *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial ...*, 1. <https://ejournalwiraraja.com/index.php/SEMNASFISIP/article/view/3208%0Ahttps://ejournalwiraraja.com/index.php/SEMNASFISIP/article/download/3208/1948>

Azmi, A. S., Santoso, R. S., & Hanani, R. (n.d.). *EVALUASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK JAKWIR CETEM DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TEGAL*.

Barat, N. T. (2022). *INOVASI PELAYANAN ADMINDUK SECARA ONLINE DENGAN* Pendahuluan. 1(1), 236–246.

Barenlitbang Kota Malang. (2018). *RPJMD Kota Malang 2018-2023*. 388.

Dan, K., & Di, I. (n.d.). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas*. 3(1), 66–77.

Dwiyanto, A. (2021). *Buku Mewujudkan GG melalui Pelayanan Publik*. 19(1), 1–361.

Hutagalung, S. S., & Hermawan, D. (2018). Evaluation of Local Government Innovation Program in Lampung Province. *Jurnal Bina Praja*, 10(2), 241–250. <https://doi.org/10.21787/jbp.10.2018.241-250>

Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>

Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(September), 215–226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>

- Paramitha, I., Aswita, N., & Ravilia, A. (2016). *ANALISIS KEKERASAN BERBASIS GENDER DALAM FILM PENYALIN CAHAYA*. 210110201055, 1–23.
- Purnamawati, D., Anadza, H., & Suyeno. (2022). EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SISTEM INFORMASI MOJOKERTO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Jurnal Respon Publik*, 16(6), 11–18.
- Purwanti, T., & Suharyadi, R. (2018). Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong). *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(1), 59–67. <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/download/425/256/750>
- Rahman, K. (2018). Pelayanan Pemerintahan Yang Bertanggung Jawab. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 16(2), 34. <https://doi.org/10.35967/jipn.v16i2.5823>
- Romli, M. E. (2020). Persepsi Pentingnya Inovasi Dalam Organisasi. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(1), 38. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i1.3972>
- Saputro, H. N. (2023). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. In *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik* (Vol. 26, Issue 1). <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823>
- Sukraaliawan, I. N., & Agustana, P. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Buleleng. *Locus*, 15(2), 91–106. <https://doi.org/10.37637/locus.v15i2.1489>
- Supriyanto, D., Wahidin, S., & Sadhana, K. (2021). Administration Services Population Through Population Administration System Application Program (Study of Population Service Processes through the Population Administration System Application Program in Batu City of Indonesia).

International Journal of Research in Social Science and Humanities, 02(03), 54–64. <https://doi.org/10.47505/ijrss.2021.9187>

Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 14. <https://doi.org/10.20961/sp.v12i2.16236>

Yogi Suwarno. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. *STIA-LAN Press, October, 2013–2015.*

Zainul, A. (2024). *Masalah Disabilitas di Kota Malang, Minim Infrastruktur Pendukung sampai Beda Data*. Liputan 6.

Zakiyah, U., & Fadiyah, D. (2020). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta. *Administratio : Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 11(1), 29–36. <https://doi.org/10.23960/administratio.v11i1.102>

