

**ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DIGITALISASI PELAYANAN
KEPENDUDUKAN MELALUI SIPEDULI**

(Studi pada Kantor Desa Tawangargo, Kecamatan Karangploso, Kabupaten
Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik

Oleh

DINI NA'IMATUS SOFIA

NPM 22101091001



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

RINGKASAN

Dini Na'imatus Sofia, 22101091001, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, 2025,"Analisis Implementasi Kebijakan Digitalisasi Pelayanan Kependudukan Melalui SIPEDULI (Studi pada Kantor Desa Tawangargo, Kecamatan Karangploso)", Dosen Pembimbing1 : Dr.Afifuddin,S.Ag.,M.Si, Dosen Pembimbing 2 : Langgeng Rachmatullah Putra. S.AP., M.AP

SIPEDULI adalah aplikasi online untuk mengurus dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran di Desa Tawangargo, Kabupaten Malang. Aplikasi ini memudahkan warga tanpa harus ke kantor kecamatan. Namun masih ada kendala jaringan internet, kurang tenaga ahli, dan masalah teknis aplikasi.

Penelitian menggunakan teori dari George Edward III (1980) mendefinisikan proses yang krusial karena seberapa baiknya suatu kebijakan kalau tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan baik implementasinya, maka apa yang terjadi menjadi tujuan kebijakan publik tidak akan terwujud. Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan oleh penulis adalah pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, berupa observasi, wawancara serta dokumentasi, dimana penelitian berupa narasi, data dan gambaran terkait permasalahan yang dibahas, selanjutnya ditarik menjadi sebuah kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan. Tujuan untuk Mengevaluasi kesiapan sumber daya manusia dalam mendukung implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan kependudukan melalui SIPEDULI.

Hasil Penelitian Implementasi SIPEDULI di Desa Tawangargo berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sinergi empat faktor Edward III (1980): komunikasi multi-channel, sumber daya memadai, disposisi positif perangkat desa, dan struktur birokrasi adaptif. Meski menghadapi tantangan kesenjangan digital generasi senior dan keterbatasan infrastruktur teknologi, program ini memberikan dampak positif signifikan bagi masyarakat.

Dapat disimpulkan implementasi SIPEDULI di Desa Tawangargo dapat dikategorikan berhasil dengan memvalidasi teori Edwards III (1980) bahwa keempat faktor (komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi) harus bekerja secara sinergis untuk mencapai implementasi kebijakan yang efektif. Kasus ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan digital di tingkat desa sangat bergantung pada kemampuan adaptasi organisasi dan komitmen kepemimpinan dalam mengelola perubahan, meskipun tantangan eksternal seperti kesenjangan digital masyarakat masih memerlukan solusi jangka panjang yang komprehensif.

Kata Kunci: SIPEDULI, Digitalisasi, Administrasi pelayanan kependudukan

SUMMARY

Dini Na'imatus Sofia, 22101091001, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, 2025, "Analysis Of The Implementation Of The Digitalized Population Service Policy Through SIPEDULI (Study at Tawangargo Village Office, Karangploso District)", Supervisor 1: Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si, Supervisor 2: Langgeng Rachmatullah Putra. S.AP., M.AP

SIPEDULI is an online application for processing population documents such as ID cards (KTP), family cards (KK), and birth certificates in Tawangargo Village, Malang Regency. This application facilitates residents without having to visit the sub-district office. However, internet network constraints, a lack of experts, and technical issues with the application remain.

This research utilizes George Edward III (1980)'s theory, defining the crucial process. No matter how well a policy is implemented, if its implementation is not well-prepared and planned, the intended public policy objectives will not be realized. This study employed a qualitative approach with descriptive research methods, including observation, interviews, and documentation. The research consisted of narratives, data, and descriptions related to the issues discussed, which were then drawn into conclusions as answers to the questions. The objective was to evaluate the readiness of human resources to support the implementation of the digitalization policy for population services through SIPEDULI.

Research Results: The implementation of SIPEDULI in Tawangargo Village successfully improved the quality of public services through the synergy of four factors proposed by Edward III (1980): multi-channel communication, adequate resources, a positive disposition of village officials, and an adaptive bureaucratic structure. Despite facing challenges like the digital divide among the older generation and limited technological infrastructure, this program has had a significant positive impact on the community.

It can be concluded that the implementation of SIPEDULI in Tawangargo Village can be categorized as successful, validating Edwards III's theory that four factors (communication, resources, disposition, and bureaucratic structure) must work synergistically to achieve effective policy implementation. This case also demonstrates that the success of digital policy implementation at the village level depends heavily on organizational adaptability and leadership commitment to managing change, although external challenges such as the community's digital divide still require comprehensive, long-term solutions.

Keywords: SIPEDULI, Digitalization, Population service administration

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan prioritas pemerintah karena sebagai media pemenuhan hak-hak kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan masyarakat luas. Penyelenggaraan pemerintahan dapat dianggap baik apabila kepentingan dan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi melalui pelayanan publik yang diberikan. Pelayanan yang baik dan berkualitas berhubungan dengan kepuasan masyarakat, sehingga masyarakat berhak untuk menilai, menolak, dan menuntut pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Indikator kepuasan masyarakat itulah sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah (Hayat, 2017:1).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 menyatakan bahwa, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.. Dalam (Bilgah, 2018) Pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh pemerintah baik dari pusat, daerah meliputi Badan Usaha Milik negara atas barang, jasa, ataupun pelayanan administrasi yang disediakan oleh Pemerintah selaku pemberi pelayanan publik.

Meskipun pelayanan publik menjadi prioritas pemerintah Indonesia, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai permasalahan yang menjadi tantangan. Seperti, birokrasi yang berbelit-belit masih menjadi keluhan utama masyarakat ketika berurusan dengan institusi pemerintah. Menurut Dwiyanto (2018:53), prosedur yang panjang dan tidak efisien sering kali mengakibatkan pengurusan dokumen atau perizinan memakan waktu yang tidak seharusnya, yang kemudian berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Persoalan ini muncul sebagai akibat dari kultur birokrasi yang masih berorientasi pada aturan (*rule-driven*) daripada hasil (*outcome-driven*).

Selain itu, disparitas pelayanan publik antara wilayah perkotaan dan pedesaan juga menjadi masalah krusial di Indonesia. Kesenjangan infrastruktur, sumber daya manusia, dan teknologi menyebabkan kualitas pelayanan publik yang tidak merata di berbagai daerah. Khususnya, masyarakat di daerah terpencil dan tertinggal seringkali harus menempuh jarak jauh dan mengeluarkan biaya lebih untuk mendapatkan pelayanan yang seharusnya dapat diakses dengan mudah. Kondisi geografis Indonesia sebagai negara kepulauan, mengingat penyebaran sumber daya dan akses pelayanan tidak dapat didistribusikan secara merata di seluruh wilayah (Prasojo, 2019:78).

Kemudian, masalah lainnya seperti kualitas sumber daya manusia yang belum memadai turut menjadi faktor penghambat terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Sedarmayanti (2020:42) mengungkapkan bahwa banyak aparatur sipil negara yang belum memiliki kompetensi sesuai dengan tuntutan jabatan, sementara sistem penempatan pegawai seringkali tidak didasarkan pada prinsip *the*

right man on the right place.. Menurut Thoha (2017:22), para pemberi layanan masih cenderung menempatkan diri sebagai "yang dilayani" daripada "yang melayani", mencerminkan paradigma kekuasaan yang belum bergeser ke paradigma pelayanan. Permasalahan sumber daya manusia ini menjadi semakin kompleks dalam konteks digitalisasi pelayanan kependudukan. Transformasi dari pelayanan konvensional ke digital membutuhkan kompetensi baru yang tidak semua aparatur miliki. Menurut Hartanto (2021:67), implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan publik menghadapi tantangan utama berupa gap kompetensi digital di kalangan aparatur, dimana hanya 34% aparatur yang memiliki literasi digital memadai untuk menjalankan sistem informasi terintegrasi. Kondisi ini diperparah dengan minimnya program capacity building yang sistematis untuk mendukung transformasi digital di tingkat pemerintahan daerah.

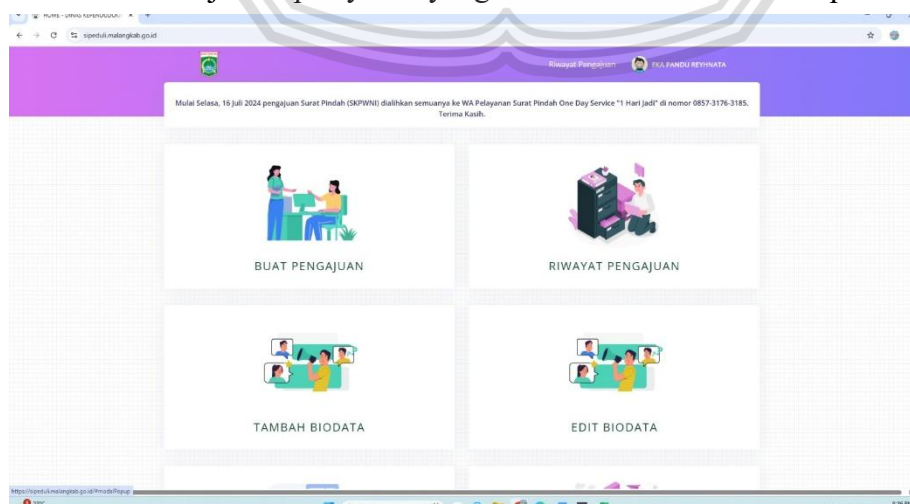
Selain itu, minimnya inovasi dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi juga menjadi kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Meskipun pemerintah telah mendorong pengembangan *e-government*, implementasinya masih terkendala oleh infrastruktur digital yang belum merata, literasi digital masyarakat yang beragam, serta resistensi terhadap perubahan di kalangan aparatur (Indrajit, 2022:89). Padahal, di era digitalisasi, pemanfaatan teknologi informasi dapat menjadi solusi efektif untuk mengatasi permasalahan birokrasi yang berbelit dan menciptakan pelayanan yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel (Nurdin, 2019:113).

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hadirnya *E-Government* memberikan

kesempatan yang luas bagi masyarakat untuk berinteraksi dengan badan-badan publik secara elektronik tanpa terhalang oleh jarak serta waktu, dan sebaliknya badan-badan publik akan mudah menjalin komunikasi dengan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, pemerintah terus melakukan upaya dan menciptakan inovasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan khususnya pada layanan administrasi kependudukan.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) yang tersebar di seluruh daerah di Indonesia. Dukcapil merupakan lembaga pemerintahan yang melayani administrasi kependudukan terkait penerbitan E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah, Kartu Identitas Anak, dan pembuatan dokumen kependudukan lainnya.

Program SIPEDULI (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online) merupakan salah satu upaya pemerintah daerah untuk mengembangkan sistem informasi manajemen pelayanan yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan



Gambar 1.1 Aplikasi SIPEDULI

dan Catatan Sipil Kabupaten Malang melalui website resmi SIPEDULI yakni <http://SIPEDULI.malangkab.go.id/login>.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia. Salah satu inovasi digital yang memberikan dampak positif di Kabupaten Malang adalah aplikasi SIPEDULI (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Lintas Unit). Aplikasi ini merupakan terobosan penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik di era digital (Setiawan, 2023).

Dengan diterapkannya aplikasi SIPEDULI telah berhasil mengintegrasikan berbagai layanan publik ke dalam satu platform digital yang mudah diakses oleh masyarakat Kabupaten Malang. Menurut hasil penelitian Hidayat dan Nugroho (2024), implementasi aplikasi ini telah berhasil mengurangi waktu pengurusan dokumen administrasi hingga 60% dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Masyarakat tidak perlu lagi menghabiskan waktu berjam-jam untuk mengantri di kantor pemerintahan karena sebagian besar layanan dapat diakses secara daring. Hal ini sejalan dengan visi pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik yang efisien dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Bupati Malang Nomor 20 Tahun 2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Malang merupakan regulasi teknis yang ditetapkan untuk mengimplementasikan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kabupaten. Peraturan ini menjadi pedoman bagi aparatur pemerintah dan masyarakat dalam

penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Peraturan Bupati ini dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Peraturan Bupati ini mencakup Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan, Persyaratan dan mekanisme pengurusan dokumen kependudukan, Sistem dan prosedur pelayanan daring dan luring, Waktu penyelesaian pelayanan, Biaya pelayanan, Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan.

Program SIPEDULI (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online) secara resmi diterapkan Kabupaten Malang pada tahun 2019 berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara online (Kementerian Dalam Negeri RI, 2019). Hal ini menjadi solusi mengingat luasnya wilayah Kabupaten Malang yang memiliki luas 3.534,86 km² (BPK Perwakilan Provinsi Jawa Timur). Cakupan wilayah Kabupaten Malang yaitu terdiri dari 33 kecamatan, 378 desa, dan 12 kelurahan (Ngalam.id). Dengan cakupan wilayah yang luas dan banyak, pelaksanaan pelayanan adminduk terutama wilayah yang jauh dari pusat pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang belum berjalan secara optimal (Setiyowati, 2023). Yang menyebabkan, penduduk kesulitan menjangkau tempat pelayanan dan proses pengurusan yang begitu rumit dan membutuhkan waktu lama (Kabar Malang, 2020)

Sehingga, Pemerintah Kabupaten Malang melakukan kerja sama antar daerah berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 22

Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Daerah Lain dan Kerja Sama Daerah dengan Pihak Ketiga (Permendagri No. 22 Tahun 2020). Implementasi sistem SIPEDULI di Kabupaten Malang dilakukan dengan mengedepankan prinsip kerja sama multidimensi yang menjadi kunci strategis dalam menjawab tantangan geografis dan administratif yang dihadapi Kabupaten Malang dengan luas wilayah 3.534,86 km² yang terdiri dari 33 kecamatan, 378 desa, dan 12 kelurahan.

Kerja sama ini melibatkan beberapa dimensi penting, yaitu kerja sama dengan pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri untuk standarisasi sistem informasi pemerintahan daerah sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Permendagri No. 7 Tahun 2019), kerja sama antar daerah terutama dengan Kota Malang sebagai mitra strategis dalam harmonisasi sistem pelayanan administrasi kependudukan dan dengan kabupaten/kota lain di Provinsi Jawa Timur untuk sharing teknologi dan pertukaran pengalaman implementasi, kerja sama dengan pihak ketiga mencakup vendor teknologi dan institusi pendidikan tinggi untuk memastikan sistem menggunakan teknologi terkini dan evaluasi berkelanjutan, kerja sama lintas sektor untuk integrasi dengan sistem perbankan dan pos, serta kerja sama dalam aspek monitoring dan evaluasi untuk memastikan akuntabilitas dan continuous improvement. Melalui kerangka kerja sama multidimensi yang komprehensif ini berdasarkan mekanisme dan prosedur yang diatur dalam Permendagri No. 22 Tahun 2020, SIPEDULI tidak hanya menjadi solusi lokal bagi tantangan administrasi kependudukan Kabupaten Malang, tetapi

juga berkontribusi pada visi digitalisasi pemerintahan yang lebih luas dan menjadi model yang dapat direplikasi oleh daerah lain dengan karakteristik geografis dan demografis yang serupa.

Aspek transparansi menjadi salah satu manfaat utama dari kehadiran aplikasi SIPEDULI. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah memantau status pengajuan dokumen, melaporkan keluhan, serta mengakses informasi terkait program pemerintah daerah. Pratama (2023) dalam kajiannya mengungkapkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kabupaten Malang mengalami peningkatan sebesar 45% setelah implementasi SIPEDULI, yang menunjukkan bahwa transparansi informasi berkontribusi signifikan terhadap pembangunan kepercayaan publik.

Inovasi SIPEDULI juga berkontribusi terhadap pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi yang lebih luas. Aplikasi SIPEDULI telah terbukti menjadi saluran efektif untuk menjembatani aspirasi masyarakat dengan kebijakan pemerintah. Melalui fitur pengaduan *online*, masyarakat dapat melaporkan berbagai permasalahan publik secara *real-time*, dan pemerintah dapat merespons dengan lebih cepat. Data dari Pusat Pengaduan Masyarakat Kabupaten Malang (2024) menunjukkan bahwa waktu respons terhadap pengaduan masyarakat menurun dari rata-rata 14 hari menjadi hanya 3 hari setelah implementasi aplikasi SIPEDULI.

Penerapan aplikasi SIPEDULI (Sistem Pelaporan dan Edukasi Masyarakat) di Kabupaten Malang tidak lepas dari berbagai kendala yang signifikan. Sejak diluncurkan pada tahun 2023, aplikasi yang bertujuan mempermudah pelaporan dan penanganan masalah publik ini menghadapi sejumlah hambatan teknis maupun

non-teknis yang memengaruhi efektivitasnya (Widodo, 2023). Kendala utama yang dihadapi dalam implementasi SIPEDULI adalah keterbatasan infrastruktur jaringan di beberapa wilayah pedesaan Kabupaten Malang. Hal ini dapat dilihat dari 33 kecamatan yang ada di Kabupaten Malang, setidaknya 8 kecamatan masih mengalami kesulitan akses internet yang stabil, terutama di wilayah pegunungan seperti Kecamatan Ampelgading, Tirtoyudo, dan Kasembon. Kondisi geografis yang berbukit-bukit menjadi tantangan tersendiri dalam pemerataan jaringan telekomunikasi, yang berdampak langsung pada penggunaan aplikasi berbasis internet seperti SIPEDULI (Jatim Times, 2024).

Selain infrastruktur, kesenjangan digital juga menjadi kendala signifikan. Kesenjangan digital merujuk pada ketidaksetaraan akses dan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk internet dan aplikasi digital. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang pada awal 2024 terhadap 300 responden dengan metode kuesioner daring dan wawancara tatap muka dengan perwakilan kelompok masyarakat, ditemukan bahwa sekitar 37% masyarakat di Kabupaten Malang masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi digital. Permasalahan serupa juga dialami oleh aparatur desa selaku operator SIPEDULI. Hasil evaluasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang (2024) menunjukkan bahwa 45% operator SIPEDULI di tingkat desa masih memerlukan pendampingan intensif dalam mengoperasikan sistem. Keterbatasan ini tidak hanya berdampak pada efektivitas pelayanan, tetapi juga menciptakan bottleneck dalam proses digitalisasi pelayanan kependudukan. Kondisi ini mengindikasikan perlunya

strategi pengembangan SDM yang lebih komprehensif dalam implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan kependudukan.

Penelitian ini berfokus di Desa Tawangargo, Kecamatan Karangploso, dan mengindikasikan bahwa implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan kependudukan melalui aplikasi SIPEDULI masih belum berjalan secara maksimal. Hal ini bisa diketahui dengan beberapa kendala persisten, di antaranya adalah kesenjangan digital di kalangan masyarakat usia lanjut dan keterbatasan infrastruktur jaringan internet yang stabil di beberapa wilayah. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia (operator) yang harus menangani beberapa program sekaligus juga menjadi penghambat. Situasi ini dapat mengakibatkan pola negatif berupa keterlambatan dalam pengajuan atau verifikasi data kependudukan, berpotensi mengancam kontinuitas dan keberlanjutan program karena sistem menjadi terlalu bergantung pada minoritas operator aktif, serta menghambat terwujudnya tujuan kebijakan publik yang efektif dan efisien di tingkat desa

Kelompok lanjut usia mungkin kurang familiar dengan teknologi, sementara masyarakat berpendidikan rendah mungkin memiliki keterbatasan dalam literasi digital (Aptika, 2020). Angka ini menunjukkan adanya tantangan serius dalam upaya digitalisasi di Kabupaten Malang, mengingat kesenjangan digital. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan upaya terpadu dari pemerintah, swasta, dan masyarakat dalam meningkatkan akses internet, memberikan pelatihan, dan mengembangkan aplikasi yang lebih inklusif dan mudah digunakan (Pemerintah Kota Malang, 2022).

Dari sisi teknis, aplikasi SIPEDULI masih menghadapi beberapa permasalahan. Implementasi sistem informasi desa mungkin menghadapi kendala teknis, seperti keterbatasan infrastruktur IT, koneksi internet yang tidak stabil, atau kekurangan pengetahuan dan keterampilan teknis di kalangan warga desa (Astuti et al., 2023). Permasalahan serupa juga dialami dalam penerapan aplikasi SIPD RI di wilayah Jawa Timur yang memerlukan penanganan khusus melalui troubleshooting oleh pemerintah daerah dan KPK (Dinas Kominfo Jatim, 2025). Kendala ini semakin diperparah dengan terbatasnya tenaga IT yang mampu menangani masalah teknis di tingkat kecamatan, sehingga berdampak langsung pada pelayanan publik di desa-desa yang mengandalkan aplikasi sistem informasi tersebut.

Koordinasi antar instansi merupakan tantangan yang signifikan. Hal ini mengindikasikan kurangnya koordinasi antar instansi pemerintah dalam pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sehingga terjadi duplikasi anggaran belanja Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) serta kapasitas TIK yang melebihi kebutuhan (Kementerian Agama, 2024). Sistem informasi yang belum terintegrasi menjadi kendala utama dalam pertukaran data dan koordinasi antar instansi pemerintah. Ketidakmampuan untuk berbagi informasi secara mudah dan cepat mengakibatkan inefisiensi, duplikasi upaya, dan pengambilan keputusan yang kurang tepat (Seputar Birokrasi, 2024). Konsekuensinya, beberapa laporan masyarakat tidak dapat ditindaklanjuti dengan cepat karena proses verifikasi dan distribusi laporan belum berjalan optimal, terutama disebabkan oleh tidak adanya mekanisme atau platform yang efektif untuk koordinasi antar instansi (Seputar Birokrasi, 2024).

Keterbatasan anggaran untuk pemeliharaan dan pengembangan sistem juga menjadi kendala yang tidak bisa diabaikan. Anggaran operasional SIPEDULI untuk tahun 2024 hanya mencakup 60% dari kebutuhan ideal, sehingga beberapa fitur yang direncanakan belum bisa diimplementasikan dan pembaruan sistem belum bisa dilakukan secara berkala (Setiyowati, 2023).

Meskipun menghadapi berbagai kendala, Pemerintah Kabupaten Malang terus berupaya meningkatkan kualitas layanan SIPEDULI. Program pelatihan digital bagi aparatur desa dan masyarakat telah dilaksanakan di 15 kecamatan, dan rencana perluasan jaringan internet di daerah-daerah terpencil terus digalakkan melalui kerjasama dengan penyedia layanan telekomunikasi (Digital Desa, 2024).

Desa Tawangargo yang terletak di Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang, sebagai salah satu desa di daerah kabupaten Malang yang menerapkan program SIPEDULI (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online) sejak tahun 2020. Desa Tawangargo juga menjadi salah satu daerah yang mengalami kendala dalam menjangkau tempat pelayanan adminduk, karena jarak dari Desa Tawangargo ke tempat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten malang mencapai 33,5 km dan membutuhkan waktu hingga 1 jam hanya untuk perjalanan. Dan menyebabkan masyarakat enggan dan malas untuk melakukan pengurusan adminduk secara mandiri.

Permasalahan yang dihadapi di Desa Tawangargo menggambarkan kesulitan umum dalam pelayanan publik di daerah yang jauh dari pusat pemerintahan. Masalah utama meliputi sulitnya akses ke tempat pelayanan karena jarak tempuh 33,5 km dengan waktu perjalanan satu jam menjadi hambatan besar,

biaya transportasi yang mahal terutama bagi keluarga kurang mampu, serta masalah waktu dimana masyarakat harus meninggalkan pekerjaan atau kegiatan sehari-hari untuk perjalanan bolak-balik ke kantor pelayanan. Kondisi ini menimbulkan kerugian waktu dan biaya yang besar serta membuat masyarakat malas mengurus dokumen penting seperti KTP, KK, atau akta kelahiran, yang akhirnya menyebabkan kesenjangan pelayanan antara masyarakat yang tinggal dekat dan jauh dari pusat pemerintahan dan dapat menghambat masyarakat mengikuti berbagai program pemerintah. Meskipun SIPEDULI hadir sebagai solusi digital, keberhasilannya masih terbatas tanpa dukungan jaringan internet yang baik dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital.

Pemerintah Desa Tawangargo dengan antusias menerima dan menerapkan program SIPEDULI agar dapat meningkatkan efektivitas pelayanan desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait Administrasi Kependudukan. Program ini merupakan program layanan administrasi kependudukan yang bisa diajukan langsung melalui desa tanpa harus jauh-jauh ke Kecamatan maupun ke Dispendukcapil sehingga lebih memudahkan masyarakat dalam mengurus KK, KTP, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian maupun SKPWNI cukup melalui desa. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang bekerjasama dengan Desa/Kelurahan. Setiap Desa/Kelurahan akan menunjuk satu Kader Sadar Adminduk. yang bertugas untuk menjadi Operator Aplikasi SIPEDULI sebagai pihak yang berwenang dalam mengurus segala administrasi dokumen kependudukan di lingkup desa.

Peraturan Bupati Malang Nomor 20 Tahun 2020 mengatur secara komprehensif mekanisme pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang melalui dua jalur utama. Pelayanan Luring (*Offline*) diselenggarakan melalui alur sistematis mulai dari pendaftaran di lokasi pelayanan sesuai jam operasional yang ditetapkan, dilanjutkan dengan penyerahan persyaratan dan kelengkapan dokumen, proses verifikasi berkas oleh petugas, pemrosesan dokumen sesuai jenis layanan, hingga penandatanganan dan pengesahan oleh pejabat berwenang sebelum dokumen diserahkan kepada pemohon. Sementara itu, Pelayanan Daring (*Online*) diimplementasikan melalui sistem aplikasi terintegrasi dengan tahapan pendaftaran *online*, unggah dokumen persyaratan secara digital, verifikasi dan validasi data secara elektronik, fitur pelacakan status dokumen secara real-time, serta mekanisme pengambilan dokumen hasil pelayanan.

Peraturan Bupati Malang Nomor 20 Tahun 2020 mengedepankan inovasi pelayanan melalui penerapan sistem aplikasi pelayanan administrasi kependudukan terintegrasi, layanan jemput bola di desa/kelurahan, pelayanan administrasi kependudukan terpadu satu pintu, sistem antrian online, serta pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi. Guna memastikan implementasi yang optimal, diatur pula mekanisme pengawasan dan pengendalian melalui pengawasan internal oleh atasan langsung, evaluasi berkala terhadap implementasi SOP, penanganan pengaduan masyarakat, dan pemberlakuan sanksi terhadap pelanggaran SOP. Keseluruhan pengaturan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel bagi masyarakat Kabupaten Malang.

Namun dalam penerapan aplikasi SIPEDULI di Desa Tawangargo seperti pelayanan administrasi kependudukan mulai dari pegurusan E-KTP, KK, Akta Kematian/kelahiran, KIA, Surat Pindah dan dokumen kependudukan lainnya. Terdapat beberapa permasalahan yang menyebabkan pelaksanaan pelayanan adminduk di desa terhambat. Permasalahan ini berfokus pada kendala teknis dari aplikasi SIPEDULI itu sendiri. Dalam hal ini dipengaruhi oleh keterbatasan sarana dan fasilitas, serta perubahan regulasi yang menyebabkan operator harus bisa menyesuaikan dan memahami kebijakan tersebut. Selain itu, adanya pelimpahan tanggung jawab pelayanan kependudukan dari kecamatan kepada pihak desa, padahal secara prosedural merupakan kewenangan kecamatan, disertai tuntutan untuk menyediakan data dengan cepat dan akurat. Hal ini menciptakan beban tambahan bagi operator aplikasi yang harus mengakomodasi permintaan layanan yang bukan merupakan tanggung jawab utama mereka.

Desa Tawangargo memiliki total jumlah penduduk 10,626 sehingga, petugas khususnya operator Program SIPEDULI (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online) diharuskan bekerja keras dalam menjalankan tugas agar pelayanan tetap efektif dan optimal. Masalah yang terjadi selama penerapan program SIPEDULI yaitu kurangnya sumber daya manusia yang bekerja di bagian layanan administrasi. yang mengakibatkan, seorang pegawai diharuskan menangani beberapa kegiatan atau banyak program yang berbeda. Dikarenakan hal ini menyebabkan keterlambatan dalam pengajuan atau verifikasi data dalam pengurusan administrasi kependudukan. Kondisi ini diperparah dengan tingginya

permintaan pengurusan dokumen kependudukan dan minimnya program pelatihan berkelanjutan.

Dampak dari keterbatasan sumber daya manusia ini dapat terlihat dari beberapa indikator kinerja layanan kependudukan di Desa Tawangargo. Kesenjangan kompetensi ini menjadi lebih kompleks mengingat aplikasi SIPEDULI terus mengalami pembaruan dan pengembangan fitur untuk mengakomodasi berbagai kebutuhan dan regulasi baru. Aparatur desa dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perubahan tersebut sambil tetap menjalankan tugas-tugas administratif lainnya. Kondisi ini sering kali menimbulkan resistensi dan keterlambatan proses pelayanan dalam menggunakan aplikasi SIPEDULI secara optimal.

Analisis lebih mendalam menunjukkan bahwa permasalahan SDM di Desa Tawangargo tidak hanya terkait kuantitas, tetapi juga aspek kualitas dan kesiapan menghadapi perubahan teknologi. Implementasi kebijakan digitalisasi melalui SIPEDULI membutuhkan aparatur yang tidak hanya mampu mengoperasikan aplikasi, tetapi juga memahami prinsip-prinsip pelayanan publik digital, keamanan data, dan customer service excellence. Gap antara kebutuhan kompetensi dengan realitas kemampuan existing menjadi faktor kritis yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan kependudukan di tingkat desa. Lebih lanjut, keterbatasan SDM ini berdampak pada sustainability program SIPEDULI. Ketergantungan pada satu atau dua orang operator menciptakan single point of failure yang dapat mengganggu kontinuitas pelayanan. Kondisi ini menunjukkan pentingnya analisis mendalam terhadap implementasi kebijakan digitalisasi

pelayanan kependudukan, khususnya dalam aspek pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia sebagai enabler utama transformasi digital di tingkat grassroot.

Urgensi penelitian ini semakin relevan mengingat meningkatnya alokasi dana desa dari tahun ke tahun. Pengelolaan dana yang semakin besar ini membutuhkan kompetensi yang memadai dalam penggunaan SIPEDULI untuk menjamin efektivitas pelayanan Adminduk desa dan membutuhkan kesiapan aparatur desa yang memadai. Program Pelatihan dapat menjadi jembatan untuk mempersiapkan aparatur desa menghadapi transformasi digital yang lebih luas di masa depan.

Program Layanan Administrasi Kependudukan Online melalui aplikasi SIPEDULI juga sejalan dengan program *Smart Village* yang dicanangkan Pemerintah Kabupaten Malang, dimana penguasaan teknologi informasi menjadi salah satu indikator utama. Menurut Supriyanto (2023), desa yang berhasil mengimplementasikan SIPEDULI dengan baik menunjukkan peningkatan signifikan dalam efektivitas pelayanan kependudukan dan kualitas pelayanan publik.

Penerapan aplikasi SIPEDULI (Sistem Informasi Pelayanan Publik) di Desa Tawangargo telah menjadi salah satu langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan lainnya. Dengan adanya SIPEDULI, masyarakat tidak perlu lagi menghabiskan waktu berlama-lama di kantor pelayanan, karena informasi dan layanan dapat

diakses secara *online*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Sari, 2022).

Selain itu, SIPEDULI juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Dengan sistem yang terintegrasi, setiap proses yang dilakukan dapat dipantau dan dievaluasi secara *real-time*. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang muncul dalam pelayanan, serta memberikan umpan balik yang konstruktif kepada petugas pelayanan. Transparansi dalam pelayanan publik tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengawasan layanan yang mereka terima (Prasetyo, 2023)

Berdasarkan berbagai pertimbangan di atas, penelitian tentang pelayanan kependudukan tingkat desa melalui program aplikasi SIPEDULI di Desa Tawangargo menjadi sangat penting untuk dilakukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan sebagai pelayanan Administrasi kependudukan di Desa Tawangargo dalam penerapan aplikasi SIPEDULI.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan yang dijelaskan pada latar belakang tersebut, maka terdapat beberapa rumusan masalah yang perlu dibahas dalam penelitian ini, berikut rumusan masalahnya :

1. Bagaimana analisis implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan kependudukan melalui SIPEDULI di kantor Desa Tawangargo, kecamatan karangploso, Kabupaten Malang ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam analisis implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan kependudukan melalui SIPEDULI di Kantor Desa Tawangargo, Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam Penelitian ini diharapkan bagi penulis dan pembaca dapat mengetahui tujuan dari penelitian tentang analisis implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan kependudukan melalui SIPEDULI yakni sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan kependudukan melalui SIPEDULI di Kantor Desa Tawangargo, Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang berdasarkan teori George C. Edwards III (1980) yang mencakup aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan kependudukan melalui SIPEDULI di Kantor Desa Tawangargo, Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam Penelitian ini diharapkan bagi penulis dan pembaca dapat mengetahui bagaimana pelayanan Publik melalui penerapan program aplikasi SIPEDULI :

1. Manfaat Teoritis

- a) Pada Hasil Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan informasi atau referensi kepada mahasiswa-mahasiswa untuk Memberikan perspektif baru tentang model implementasi kebijakan digital governance di era transformasi digital melalui digitalisasi aplikasi SIPEDULI.
- b) Dari penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk menjadi tambahan berharga dalam literatur akademis terkait kebijakan publik melalui program digitalisasi aplikasi SIPEDULI.

2. Manfaat Praktis

- a) Peneliti ini dapat Menyediakan evaluasi komprehensif tentang efektivitas kebijakan digitalisasi pelayanan kependudukan melalui SIPEDULI
- b) Bagi penulis dapat menambahkan pengetahuan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya peningkatan kompetensi aparatur desa melalui program pelatihan aplikasi SIPDULI, sehingga memberikan dampak positif bagi penggunaan sistem informasi layanan kependudukan secara keseluruhan.

BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Analisis Implementasi Kebijakan Digitalisasi Pelayanan Kependudukan Melalui SIPEDULI Di Kantor Desa Tawangargo telah menunjukkan kemajuan melalui berbagai upaya yang dilakukan, namun masih belum berjalan secara optimal di semua aspek. Dalam menilai implementasi kebijakan ini, digunakan pendekatan model George C. Edward III (1980) yang mencakup empat indikator utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pada aspek **komunikasi**, Implementasi SIPEDULI di Desa Tawangargo menunjukkan upaya komunikasi yang cukup komprehensif melalui strategi multi-channel yang memanfaatkan WhatsApp RT/RW, website desa, dan media sosial untuk menjangkau berbagai lapisan masyarakat. Pemerintah desa berhasil mengembangkan sistem komunikasi dua arah yang berkelanjutan dengan standardisasi materi sosialisasi dan pelatihan perangkat desa yang seragam. Namun, implementasi menghadapi tantangan signifikan berupa penetrasi informasi yang tidak merata, kesenjangan digital di kalangan ekonomi menengah ke bawah, dan rendahnya literasi digital terutama pada warga senior. Kendala kejelasan muncul dari penggunaan terminologi teknis yang sulit dipahami dan interface aplikasi yang kurang ramah pengguna. Aspek konsistensi terjaga melalui dual-track pelayanan (digital dan konvensional), namun menghadapi hambatan

keterlambatan distribusi informasi update sistem dari tingkat kabupaten yang menciptakan gap informasi dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat. Dari indikator **Sumber daya**, Ketersediaan sumber daya di Desa Tawangargo menunjukkan persiapan yang cukup matang dalam mendukung implementasi SIPEDULI. Dari aspek sumber daya manusia, desa memiliki struktur organisasi terencana dengan operator utama yang telah mendapat pelatihan formal dari Dinas Kependudukan sebanyak tiga kali, didukung sistem backup melalui rotasi tugas antar perangkat. Sumber daya informasi didukung database kependudukan yang solid dari sistem SIAK sebelumnya dan akses ke portal operator yang lengkap. Wewenang implementasi memiliki landasan hukum yang kuat berdasarkan Surat Edaran Bupati dengan legitimasi penuh dari kepala desa. Fasilitas teknologi tersedia memadai meliputi komputer khusus, printer, koneksi internet stabil, sistem backup data otomatis, dan contingency planning untuk gangguan teknis. Meskipun demikian, masih terdapat kerentanan berupa ketergantungan pada operator utama, keterlambatan distribusi informasi update dari kabupaten, keterbatasan wewenang dalam pengembangan sistem, dan tantangan faktor eksternal seperti cuaca dan pemadaman listrik. Pada indikator **disposisi**, Disposisi pelaksana dalam implementasi SIPEDULI menunjukkan transformasi sikap yang positif dari skeptisisme awal menjadi komitmen yang kuat. Kepala desa berhasil melakukan restrukturisasi organisasi dengan melakukan seleksi operator berdasarkan kemampuan IT dan track record penggunaan teknologi, serta menerapkan sistem rotasi tugas untuk

menghindari ketergantungan pada satu individu. Sistem insentif yang efektif menggabungkan motivasi material melalui reward tambahan dan motivasi psikologis melalui pengakuan di forum rapat desa serta rasa bangga menjadi desa terdepan dalam digitalisasi. Kepala desa menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pembelajaran dengan pendekatan psychological safety yang menerima kesalahan sebagai bagian proses adaptasi. Resistensi awal dari perangkat yang khawatir dengan teknologi baru berhasil diatasi melalui demonstrasi manfaat praktis sistem, sehingga kini seluruh perangkat mendukung penuh implementasi dan bahkan menjadi duta alami untuk mempromosikan sistem kepada desa lain. Indikator terakhir adalah **struktur birokrasi**. Struktur birokrasi dalam implementasi SIPEDULI menunjukkan adaptabilitas yang baik terhadap tuntutan digitalisasi pelayanan. Desa berhasil mengembangkan SOP komprehensif secara mandiri yang mencakup alur pendaftaran, verifikasi dokumen, hingga pengambilan berkas, dengan sistem distribusi dual-channel melalui kantor fisik dan website desa untuk memastikan aksesibilitas. SOP menunjukkan fleksibilitas tinggi dengan kemampuan revisi cepat dalam seminggu setelah ada update sistem dari pusat. Fragmentasi organisasi diminimalkan melalui koordinasi internal yang efektif menggunakan komunikasi langsung dan grup WhatsApp, serta koordinasi eksternal yang responsif dengan Dukcapil melalui grup admin yang terhubung langsung. Status desa sebagai percontohan untuk desa lain mengonfirmasi efektivitas struktur organisasi yang terkoordinasi dengan baik. Namun, pengembangan SOP secara otodidak tanpa pembinaan formal

dari instansi atasan mengindikasikan adanya gap yang berpotensi menimbulkan standar tidak seragam antar desa, meskipun hal ini tidak menghambat efektivitas implementasi di tingkat lokal.

Secara keseluruhan, implementasi SIPEDULI di Desa Tawangargo dapat dikategorikan berhasil dengan memvalidasi teori Edwards III (1980) bahwa keempat faktor (komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi) harus bekerja secara sinergis untuk mencapai implementasi kebijakan yang efektif. Kasus ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan digital di tingkat desa sangat bergantung pada kemampuan adaptasi organisasi dan komitmen kepemimpinan dalam mengelola perubahan, meskipun tantangan eksternal seperti kesenjangan digital masyarakat masih memerlukan solusi jangka panjang yang komprehensif.

Meskipun implementasi menunjukkan keberhasilan, penelitian ini mengidentifikasi tiga gap utama yang perlu mendapat perhatian khusus. **Pertama, keterbatasan aplikasi SIPEDULI** terlihat dari interface yang kurang ramah pengguna dan penggunaan terminologi teknis yang sulit dipahami masyarakat awam, serta keterlambatan distribusi informasi update sistem dari tingkat kabupaten yang menciptakan gap informasi. **Kedua, terjadinya pelimpahan tanggung jawab pelayanan** ditunjukkan dengan peningkatan beban kerja operator yang harus mengelola sistem ganda (digital dan konvensional) secara bersamaan, serta ketergantungan berlebihan pada operator utama meskipun telah ada sistem backup melalui rotasi tugas.

Ketiga, keterbatasan sumber daya manusia tampak dari rendahnya literasi digital terutama pada warga senior dan masyarakat ekonomi menengah ke bawah, yang mengakibatkan kelompok tertinggal masih menghadapi hambatan struktural dalam mengakses layanan digital. Ketiga gap ini menunjukkan bahwa keberhasilan teknis implementasi belum sepenuhnya menjawab tantangan inklusivitas dan pemerataan akses layanan kependudukan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Temuan penting lainnya dari penelitian ini adalah adanya stratifikasi digital yang jelas dalam masyarakat Desa Tawangargo yang mempengaruhi tingkat adopsi dan pemanfaatan SIPEDULI. Terdapat tiga kelompok masyarakat dengan karakteristik yang berbeda dalam merespons kebijakan digitalisasi ini. Kelompok pertama adalah pengguna awal yang terdiri dari masyarakat berpendidikan tinggi dan melek digital yang tidak hanya mampu menggunakan sistem dengan baik tetapi juga berperan sebagai agen perubahan dalam mempromosikan SIPEDULI kepada warga lain. Kelompok kedua adalah mayoritas akhir yang menunjukkan sikap positif terhadap program namun masih memerlukan bantuan dan pendampingan intensif untuk mengoperasikan aplikasi. Kelompok ketiga adalah kelompok tertinggal yang menghadapi hambatan struktural berupa keterbatasan ekonomi, waktu, dan akses teknologi yang menghambat mereka untuk mengadopsi sistem digital. Stratifikasi ini mengungkapkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan digital tidak hanya ditentukan oleh keempat faktor Edwards III (1980) semata, namun juga sangat dipengaruhi oleh kondisi sosial ekonomi

masyarakat sebagai target group kebijakan. Oleh karena itu, pendekatan implementasi perlu disesuaikan dengan karakteristik masing-masing kelompok masyarakat agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara merata dan inklusif oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

2. Implementasi SIPEDULI di Desa Tawangargo menunjukkan hasil yang positif dengan dukungan faktor-faktor kunci yang saling memperkuat. Keberhasilan program ini ditopang oleh kemampuan operator yang memiliki latar belakang teknologi memadai dan motivasi tinggi, dukungan penuh dari kepemimpinan desa yang visioner, penyediaan infrastruktur dan fasilitas yang lengkap, serta manfaat nyata yang dirasakan masyarakat berupa kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan. Namun, implementasi ini juga menghadapi beberapa tantangan yang perlu mendapat perhatian, yaitu kesenjangan kemampuan digital antara generasi muda dan senior, gangguan teknis sistem yang tidak dapat diprediksi, peningkatan beban kerja operator yang harus melayani sistem ganda, dan keterbatasan akses teknologi akibat kondisi geografis serta faktor ekonomi masyarakat. Meskipun terdapat hambatan-hambatan tersebut, SIPEDULI tetap memberikan dampak positif signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa, dengan catatan bahwa diperlukan upaya berkelanjutan untuk mengatasi kesenjangan digital dan memperkuat infrastruktur teknologi agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

7.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait guna meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan mengenai Implementasi Kebijakan Digitalisasi Pelayanan Kependudukan melalui SIPEDULI di Kantor Desa Tawangargo, Kecamatan Karangploso yaitu:

1. Mengatasi Keterbatasan Aplikasi SIPEDULI

Diperlukan perbaikan desain interface aplikasi yang lebih sederhana dan intuitif dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami masyarakat awam, menghindari istilah teknis yang membingungkan. Dinas Kependudukan Kabupaten perlu membangun sistem distribusi informasi yang lebih cepat dan terstruktur, misalnya melalui grup koordinasi khusus yang memberikan notifikasi real-time setiap ada update sistem, sehingga desa tidak mengalami keterlambatan informasi. Selain itu, perlu disediakan video tutorial dan panduan bergambar yang mudah diakses masyarakat untuk meningkatkan pemahaman penggunaan aplikasi.

2. Mengatasi Pelimpahan Tanggung Jawab Pelayanan

Perlu dilakukan penambahan jumlah operator terlatih melalui program pelatihan intensif bagi perangkat desa lain, sehingga beban kerja tidak terpusat pada satu atau dua orang saja. Implementasikan jadwal kerja yang jelas dengan pembagian tugas pelayanan digital dan konvensional secara seimbang antar operator. Penting juga untuk

menyediakan sistem insentif yang adil berdasarkan beban kerja, serta mempertimbangkan pengadaan tenaga tambahan khusus untuk operator SIPEDULI agar tidak membebani tugas rutin perangkat desa yang sudah ada.

3. Mengatasi Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Lakukan program literasi digital berkelanjutan yang dirancang khusus untuk kelompok masyarakat senior dan ekonomi menengah ke bawah, dengan pendekatan pendampingan satu-satu yang lebih personal dan sabar. Bentuk kelompok sukarelawan dari generasi muda atau pengguna awal yang bersedia membantu warga yang kesulitan menggunakan aplikasi. Penting juga menyediakan layanan bantuan langsung di kantor desa dengan petugas khusus yang siap mendampingi masyarakat yang belum mampu mandiri menggunakan sistem digital. Untuk jangka panjang, tetap pertahankan sistem dual-track (digital dan konvensional) hingga seluruh lapisan masyarakat benar-benar siap bertransisi penuh ke sistem digital.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ashofia, B. (1996). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bogdan, R., & Taylor, S.J. (1975). *Introduction to Qualitative Research Methods*. New York: John Wiley & Sons.
- Creswell, J.W. (2013). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Los Angeles: SAGE Publications.
- Denzin, N.K., & Lincoln, Y.S. (2011). *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Dwiyanto, A. (2021). *Transparansi dan Tata Kelola Pemerintahan*. Jakarta: Kencana.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
- Furchan, A. (2005). *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Gunawan, I. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek Edisi.1 Cet.4*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Haedar Akib dan Antonius Tarigan, *Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan: Perspektif Model dan Kriteria Pengukurannya*. Jurnal Baca 1, 1-19, 2008, h.12
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta. PT RajaGrafindo Persada
- Istijanto. (2005). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Koentjaraningrat. (1997). *Metode - Metode Penelitian Masyarakat - Metode Wawancara*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama .
- Kriyantono, R. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- .Milles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edisi 3*. United State Of America: SAGE Publications, Inc.

- Milles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edisi 3*. United State Of America: SAGE Publications, Inc.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moloeng, L. J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif* . Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mulyadi, D. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Muluk, M. R. K. (2020). *Inovasi Birokrasi: Perspektif Administrasi Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Prasojo, E., & Kurniawan, T. (2020). *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Prastowo, A. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Prespektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Puspitosari, H. (2019). *Transparansi dan Partisipasi dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Kencana
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti. (2020). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Solichin, A. W. (2008). *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudaryono, (2015), *Pengantar Bisnis : Teori Dan Contoh Kasus*, Yogyakarta: Andi Offset
- Sulistiyani, A. T., & Wijaya, A. F. (2022). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Kependudukan Terhadap Indeks Persepsi Korupsi. *Jurnal Akuntabilitas dan Transparansi Publik*, 5(1), 75-89

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sumarto, H. S. (2020). *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance: 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Syukur Abdullah. (1988). *Laporan temu kajian posisi dan peran ilmu administrasi Negara dan manajemen*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia dan Asia Foundation
- Taylor, Dena dan Margaret Procter. 2010. "The Literature Review: A Few Tips on Conducting It" dimuat dalam laman University Toronto WritingCenter. ctl.utsc.utoronto.ca/twc/sites/default/files/LitReview.pdf
- Veithzal Rivai Zainal, S. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Edisi ke-7. Depok: PT RAJAGRAFINDO.
- Wibawa, S. (2019). *Tantangan Implementasi E-Government di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Winarno, B., & Makarim, E. (2022). *Strategi Transformasi Digital Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Jurnal dan skripsi :

- Akib, Haedar dan Antonius Tarigan. 2000. Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan: Perspektif Model dan Kriteria Pengukurannya. *Jurnal*
- Akuntansi, J. (2023). *TRAINING, AND INTERNAL CONTROL SYSTEM ON THE QUALITY OF VILLAGE*. 13(2), 83–97.
- Anggraeni, R. (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 145-160
- Astuti, P., Wijaya, S., & Rahman, A. (2023).* Transformasi Digital Desa Melalui Sistem Informasi Desa (SID): Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Kesejahteraan Masyarakat. *Parta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. Diakses dari <https://journal.undiknas.ac.id/index.php/parta/article/view/4402>

- Dawis, A. M., Meylani, Y., Heryana, N., Alfathoni, M. A. M., Sriwahyuni, E., Ristiyana, R., Januarsi, Y., Wiratmo, P. A., Dasman, S., Mulyani, S., Agit, A., Shoffa, S., & Baali, Y. (2023). Pengantar Metodologi Penelitian.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Malang. (2024). *Laporan Kinerja Tahunan Implementasi E-Government di Kabupaten Malang Tahun 2023*. Malang: Diskominfo Kabupaten Malang.
- Dispendukcapil Kabupaten Malang. (2022). *Laporan Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Malang Tahun 2021*. Kabupaten Malang: Dispendukcapil.
- Dwiyanto, A. (2017). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, A. (2018). "Reformasi Birokrasi dan Transformasi Pelayanan Publik di Indonesia." *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 22(2), 84-103
- Fitri, A., & Rahman, F. (2021). Analisis Disparitas Kualitas Pelayanan Publik Paska Implementasi Sistem Administrasi Kependudukan Digital. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(3), 278-293.
- Haeriah, A., Parawu, H., & Rasdiana. (2023). Responsivitas Aparat Pelayanan Surat Izin Mengemudi di Polrestabes Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 4(1), 26–38.
- Hermawan, E. (2020). Digitalisasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Penerapan Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(1), 63-78
- Hidayati, N. (2023). *Tantangan dan Solusi dalam Penerapan Teknologi Informasi di Pelayanan Publik*. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45-60.
- Hidayat, R., & Nugroho, T. (2022). Pemanfaatan Data Kependudukan Digital untuk Perencanaan Pembangunan Daerah. *Jurnal Perencanaan Pembangunan*, 10(1), 45-62.
- Hidayat, R., & Nugroho, A. (2024). Analisis Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Terpadu di Kabupaten Malang. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 78-92
- Jumhariyani, Gunawan Bata Ilyas, A. R. M. (2018). Persepsi Kualitas Jasa Layanan Perizinan Terhadap Inovasi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Mirai Managemnt*, 3(1).
- Kumorotomo, W. (2020). Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa pada Masa Transisi. Pustaka Pelajar
- Kurniawan, T., & Prastowo, A. (2021). Efisiensi Biaya dan Waktu dalam Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 9(2), 112-130.
- Lembaga Penelitian Universitas Brawijaya. (2024). *Survei Dampak Digitalisasi*

- Pelayanan Publik terhadap Sektor UMKM di Kabupaten Malang*. Malang: LPUB.
- Maksum, I. R. (2020). "Adaptasi Model Pelayanan Publik Internasional dalam Konteks Indonesia." *Jurnal Borneo Administrator*, 16(1), 23-42
- Mamangkey, M., Liando, D., & Kimbal, M. (2019). Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online Di Kota Manado. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1–11.
- Muchsin, H. S. (2021). Implementasi Kebijakan Pengurangan Risiko Bencana. Unisma Press.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). Manajemen Pelayanan Publik. CV Pustaka Setia
- Pratama, S. (2023). Korelasi Transparansi Informasi Publik dengan Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(3), 145-160.
- Prasetyo, A. (2023). *Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus SIPEDELI*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 15(2), 78-90.
- Prawiyogi, A. G., Sadiah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452.
- Pusat Pengaduan Masyarakat Kabupaten Malang. (2024). *Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Semester I Tahun 2024*. Malang: Pemkab Malang
- Putri, D., & Salam, S. (2021). Analisis Jangkauan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital di Kabupaten X. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 9(2), 156-170.
- Rahmawati, I. (2022). Analisis Waktu Penyelesaian Dokumen Kependudukan Sebelum dan Sesudah Implementasi Sistem Digital. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 13(1), 87-102
- Rahmayanty, N. (2019). Manajemen Pelayanan Prima. Graha Ilmu.
- Rahmudina, F. (2018). Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Serasan Timur Kabupaten Natuna. *S-1 Ilmu Administrasi Publik*, 21.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar.
- Ridho, M. (2023). Evaluasi penerapan e-service layanan digital administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru.
- Saida, D. S., Muchsin, S., & Putra, L. R. (2023). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu). *Respon Publik*, 17(9), 71-79.
- Saputra, T., & Haryono, B. S. (2021). Digital Divide dalam Implementasi Sistem

Informasi Administrasi Kependudukan di Daerah Perdesaan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 23-38

Sari, R. (2022). *Digitalisasi Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat: Analisis Penerapan SIPEdULI*. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 10(3), 112-125.

Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refika Aditama.

Septiana, D., & Putra, L. R. (2022). Inovasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan:(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). *Journal Publicuho*, 5(4), 1343-1354.

Setiawan, A. (2023). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Implementasi Aplikasi SIPEdULI di Kabupaten Malang. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 15(1), 34-49

Setiyowati, Ay., Sekarsari, R. W., & Ilyas, T. R. (2023). Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEdULI) Berbasis Website Sebagai Bentuk Pelayanan.Prima. Pada.Dinas.Kependudukan.Dan.Pencatatan.Sipil.Kabupaten Malang. *Jurnal Respon Publik*, 17(8), 26–37.

Setiyowati. (2023). Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEdULI) Berbasis Website sebagai Bentuk Pelayanan Prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. *Respon Publik*, Universitas Islam Malang.

Sulistiyani, A. T., & Wijaya, A. F. (2022). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Kependudukan Terhadap Indeks Persepsi Korupsi. *Jurnal Akuntabilitas dan Transparansi Publik*, 5(1), 75-89

Supriyanto, A. (2023). *Smart Village: Transformasi Digital Pemerintahan Desa*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Zamroni, Z., Afifuddin, A., & Widodo, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Respon Publik*, 13(2), 75-82.

Website

A, Q. (n.d.). *Metodologi Penelitian: Pengertian, Jenis, Manfaat, dan Tujuan*. https://www.gramedia.com/literasi/metodologipenelitian/?srsltid=AfmBOoo39XYIQZ96qzKyCh-mUWnTSzzJQJSQ_QbAJgR41A2BZix_zeqy

Aptika, Ditjen. (2020). Urgensi Literasi Digital bagi Masa Depan Ruang Digital Indonesia. Kementerian Komunikasi dan Informatika. Diakses dari <https://aptika.kominfo.go.id/2020/06/urgensi-literasi-digital-bagi-masa-depan-ruang-digital-indonesia/>

- Badriyah, S. (n.d.). *Kerangka Konseptual: Pengertian, Tujuan , dan Cara Membuat*. https://www.gramedia.com/literasi/kerangkakonseptual/?srsltid=AfmBOoqLX3UrnIEEh_Y0F1EhtPHzBY91hI5WWpfVSdXHvdD38P6SrAa
- BPK Perwakilan Provinsi Jawa Timur. (n.d.). Kabupaten Malang. Diakses 20 Agustus 2025, dari <https://jatim.bpk.go.id/kabupaten-malang/>
- Crossman, A. (2024, August 22). *The Major Theoretical Perspectives of Sociology*. ThoughtCo. <https://www.thoughtco.com/theoretical-perspectives-3026716>
- Digital Desa. (2024, 23 November). Transformasi Digital Desa dengan Infrastruktur Internet dan Teknologi Modern. *Digital Desa*. Diakses 20 Agustus 2025, dari <https://digitaldesa.id/artikel/transformasi-digital-desa-dengan-infrastruktur-internet-dan-teknologi-modern>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. (2025).* Jatim dan KPK Gelar Rakor Troubleshooting Penerapan SIPD RI. Diakses dari <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/jatim-dan-kpk-gelar-rakor-troubleshooting-penerapan-sipd-ri>
- Jatim Times. (2024, 3 Maret). Akses Internet di Kabupaten Malang Sudah Merata di 33 Kecamatan. *Jatim Times*. Diakses 20 Agustus 2025, dari <https://jatimtimes.com/baca/307270/20240303/073000/akses-internet-di-kabupaten-malang-sudah-merata-di-33-kecamatan>
- Kabar Malang. (2020, 6 April). Corona Mewabah, Dispendukcapil Kabupaten Malang Luncurkan SIPEDULI. *Kabar Malang*. Diakses 20 Agustus 2025, dari <https://kabarmalang.com/5817/corona-mewabah-dispendukcapil-kabupaten-malang-luncurkan-SIPEDULI>
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2024). Regulasi dan Integrasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Diakses dari <https://kemenag.go.id/opini/regulasi-dan-integrasi-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-mx34df>
- Maulidia, N., Wayan Supriyanti, N., & Wiwin Dwi Wismayanti, K. (2023). Efektivitas Program SIPEDULI Sebagai Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. *IJESPG Journal*, 1(3), 121–126. <http://ijespgjournal.org>
- Ngalam.id. (n.d.). Daftar Desa dan Kelurahan di Kabupaten Malang. Diakses 20 Agustus 2025, dari <http://ngalam.id/read/1321/daftar-desa-dan-kelurahan-di-kabupaten-malang/>
- Pemerintah Kota Malang. (2022). Pemkot Terus Kuatkan Literasi Digital Masyarakat Kota Malang. Diakses dari <https://malangkota.go.id/2022/03/23/pemkot-terus-kuatkan-literasi-digital-masyarakat-kota-malang/>

- Seputar Birokrasi. (2024, Juli 30). Kurangnya Koordinasi Antar Instansi: Penyebab, Dampak, dan Solusi. Diakses dari <https://seputarbirokrasi.com/kurangnya-koordinasi-antar-instansi-penyebab-dampak-dan-solusi/>
- Seputar Birokrasi. (2024, Juli 30). Dampak Sistem Informasi yang Tidak Terintegrasi Terhadap Pertukaran Data Instansi. Diakses dari <https://seputarbirokrasi.com/dampak-sistem-informasi-yang-tidak-terintegrasi-terhadap-pertukaran-data-instansi/>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Wimmer, M. A. (2002). A European perspective towards online one-stop government: the eGOV project. *Electronic Commerce Research and Applications*, 1(1), 92–103. [https://doi.org/10.1016/S1567-4223\(02\)00014-X](https://doi.org/10.1016/S1567-4223(02)00014-X)

Undang-undang :

- Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 470/837/SJ pada 7 Februari 2018 tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2017 tentang Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintahan. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri RI.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengatur tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Malang Nomor 20 Tahun 2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Malang
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah Dengan Daerah Lain Dan Kerja Sama Daerah Dengan Pihak Ketiga
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik