



**IMPLEMENTASI WEBSITE SI-APEL
SEBAGAI KEBIJAKAN PUBLIK
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

AKHMAD FIKRI HAIKAL

NPM 22101091115



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS ISLAM MALANG
MALANG
2026**

**IMPLEMENTASI WEBSITE SI-APEL
SEBAGAI KEBIJAKAN PUBLIK
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)**

SKRIPSI

Dibuat sebagai salah syarat untuk menyelesaikan studi S1
pada Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Islam Malang

Oleh:

**AKHMAD FIKRI HAIKAL
NPM 22101091115**



Pembimbing Utama

Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si

Pembimbing Pendamping

Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS ISLAM MALANG
MALANG
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi saya yang berjudul, "Implementasi Website SI-APEL Sebagai Kebijakan Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang" tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan serta daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya dapatkan (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 1 Desember 2025
Yang membuat pernyataan


UNISMA

Akhmad Fikri Haikal
NPM. 22101091115

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi berjudul

**Implementasi Website SI-APEL Sebagai Kebijakan Publik Dalam
Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kota Malang**

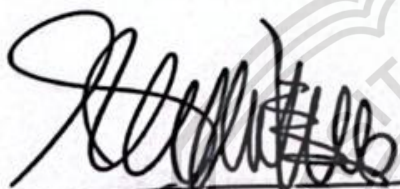
Telah disetujui untuk diujikan di hadapan Majelis Penguji

Malang, 1 Desember 2025

Komisi Pembimbing

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. Aftuddin, S.Ag., M.Si
NPP. 21515061976321004



Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si
NPP. 194.02.00017

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP
NPP. 191605199232105

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul

IMPLEMENTASI WEBSITE SI-APEL

SEBAGAI KEBIJAKAN PUBLIK

DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK

(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi dan telah dinyatakan

LULUS

Malang, 17 Januari 2026

Majelis Penguji

Ketua Penguji

Anggota Penguji 1



Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si

NPP. 21515061976321004



Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si

NPP. 194.02.00017

Anggota Penguji 2



Hirshi Anadza, S.Hub.Int., M.Hub.Int

NPP. 161101198932138

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi



Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si

NPP. 21515061976321004

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada Almamater Saya

Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Islam Malang



MOTTO

Man jadda Wa Jadda “Barang siapa yang bersungguh-sungguh, dia akan berhasil”

"Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.". QS. Ar Rad 11

“Kesabaran dan Ketekunan membawa hasil yang luar biasa.”



KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil Alamin, segala puja dan puji syukur selalu penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala, pencipta alam semesta dan seisinya atas limpahan rahmat dan hidayahnya yang tiada hentinya kepada penulis, sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan judul **“Implementasi Website SI-APEL Sebagai Kebijakan Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)”**. Yang menjadi syarat wajib kelulusan untuk menyandang gelar sarjana bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Publik Universitas Islam Malang. Tak Lupa, Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan umat manusia, Muhammad SAW Rasulullah yang telah berhasil mengemban misi serta tugas – tugas mulia serta sebagai panutan dalam bertindak.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis dengan rendah hati menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat disusun dengan baik karena adanya bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, oleh sebab itu pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Drs. H. Junaidi, M.Pd., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Malang.
2. Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi.
3. Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.

4. Alm. Prof. Dr. H. Yaqub Cikusin, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang selalu bijaksana untuk menyempatkan waktu untuk membimbing penulis dengan memberikan kritik, saran serta motivasi selama penyusunan skripsi.
5. Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, kritik, saran serta motivasi selama penyusunan skripsi.
6. Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si selaku dosen pengganti dosen pembimbing I Yang selalu memotivasi saya
7. Bapak/Ibu Dosen serta Staf Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
8. Ayah tercinta, Mochammad Suliyanto Terima kasih telah menjadi sandaran yang kokoh, penyemangat yang tidak pernah padam, dan teladan disiplin yang membantuku menyelesaikan bab demi bab. Terima kasih sudah mengingatkanku untuk istirahat, untuk tidak menyerah, dan untuk selalu percaya pada kemampuanku.
9. Ibu tercinta, Nur Aini Terima kasih atas air mata, keringat, dan pengorbanan waktu yang Ibu berikan untuk pendidikan dan kebahagiaanku. Keberhasilanku hari ini adalah manifestasi dari doa-doa Ibu yang tak terhitung jumlahnya.
10. Saudara kandung, Zafirah Ahyani terima kasih atas segala dukungan, candaan, dan semangat yang tak pernah putus dan yang selalu membuat hati ini hangat, bahkan di saat lelah dan hampir menyerah.

11. Teman-teman seperjuangan, yang telah menemani penulis dari awal perkuliahan dan memberi motivasi di saat penulis membutuhkan dibutuhkan
12. Seluruh informan yang ada dalam skripsi ini yang telah membantu penulis sehingga penyusunan skripsi ini terselesaikan dengan lancar dan baik.
13. Terakhir, terima kasih untuk diriku sendiri Akhmad Fikri Haikal. Terima kasih karena telah bertahan ketika dunia terasa berat, karena tetap berdiri meski sering goyah. Terima kasih telah percaya pada proses, meski jalan panjang terasa sunyi. Tuhan, terima kasih telah menjadikanku pribadi yang mandiri dan kuat. Mungkin banyak yang lebih hebat, tetapi hari ini aku bangga pada diriku yang mampu bertahan dan sampai pada titik ini. Terima kasih, karena tidak menyerah.

Maka saya selaku penulis menyadari bahwa skripsi ini tentunya masih banyak kekurangannya, di karenakan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu saran dari berbagai pihak sangat penulis harapkan yang bersifat membangun dan berguna untuk pembenahan dan penyempurnaan serta memotivasi saya selaku penulis. Akhir kata penulis harap skripsi ini memenuhi kriteria sebagai standar kelulusan serta bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi para pembacanya.

Malang, 1 Desember 2025

Wassalamu Alaikum warahmatullahi Wabarakatuh

Akhmad Fikri Haikal

BIODATA PENULIS



Akhmad Fikri Haikal adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir pada 13 Februari 2003 di Kota Malang dari dua bersaudara. Penulis merupakan anak dari Bapak Muhammad Suliyanto dan Ibu Nur Aini. Penulis menempuh Pendidikan di SDN Tanjung Rejo 2 lalu melanjutkan Pendidikan ke jenjang SMP di SMPN 19 Malang, dan melanjutkan di SMKN 4 Malang. Kemudian penulis menempuh perguruan tinggi di Universitas Islam Malang Program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi. Selama menempuh Pendidikan di perguruan tinggi penulis aktif berorganisasi contohnya yaitu mengikuti organisasi Himpunan Administrasi Publik sebagai koordinator Humas Publikasi dan Dokumentasi mulai dari semester 4 hingga demisioner

Melalui proses panjang yang penuh pembelajaran, penulis terus tumbuh dan mencoba hal-hal baru. Meski perjalanan tidak selalu mudah, keyakinan bahwa Allah tidak memberi ujian melebihi kemampuan hamba-Nya menjadi kekuatan untuk melangkah. Dengan penuh syukur, penulis berhasil menyelesaikan skripsi berjudul “Implementasi Website SI-APEL sebagai Kebijakan Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)” sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik.

RINGKASAN

Akhmad Fikri Haikal, NPM 22101091115, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Implementasi Website SI-APEL, Sebagai Kebijakan Publik, Dalam meningkatkan pelayanan public Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Dosen Pembimbing I Prof. Dr. H. Yaqub Cikusin, M.Si Dosen Pembimbing II Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si

Perkembangan teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pemerintah daerah perlu beradaptasi melalui sistem digital yang cepat, transparan, dan efisien. Penelitian ini bertujuan mengetahui proses implementasi website SI-APEL sebagai Kebijakan Publik di Dispendukcapil Kota Malang, meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, serta melihat dampaknya terhadap pelayanan publik seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, kepuasan masyarakat, dan efisiensi pengelolaan dokumen dan faktor yang menjadi tantangan dalam implementasi Website SI-APEL.

Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan strategi studi kasus untuk memperoleh gambaran mendalam terkait penerapan SI-APEL. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles, Huberman & Saldana melalui pengumpulan, kondensasi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan teori Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn sebagai landasan analisis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahap perencanaan, SI-APEL dikembangkan melalui pemetaan kebutuhan, koordinasi dengan Diskominfo, kerja sama dengan rumah sakit, serta pelatihan internal pegawai. Pada tahap pelaksanaan, SI-APEL mempercepat layanan, memperluas akses, dan meningkatkan transparansi, meskipun masih menghadapi kendala seperti server down, literasi digital masyarakat yang belum merata, dan keterbatasan tenaga teknis. Pada tahap evaluasi, Dispendukcapil melakukan monitoring rutin terhadap kinerja aplikasi, waktu penyelesaian layanan, serta respon masyarakat, yang menunjukkan bahwa SI-APEL meningkatkan efisiensi layanan meskipun perlu perbaikan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, implementasi SI-APEL efektif sebagai inovasi e-government dan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang.

Kata kunci : Implementasi, SI-APEL, Kebijakan Publik, Pelayanan Publik

SUMMARY

Akhmad Fikri Haikal, NPM 22101091115, *Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Implementation of SI-APEL Website, as E-Government Media, in improving public services Study at the Population and Civil Registration Service of Malang City, Supervisor I Prof. Dr. H. Yaqub Cikusin, M.Si Supervisor II Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si*

The development of information technology plays a crucial role in improving the quality of public services, necessitating adaptation through fast, transparent, and efficient digital systems. This study aims to understand the implementation process of the SI-APEL website as an e-government tool at the Malang City Population and Civil Registration Office (Dispendukcapil), encompassing planning, implementation, and evaluation. It also examines its impact on public services, including ease of access, speed of service, public satisfaction, document management efficiency, and challenges.

The study employed a qualitative descriptive method with a case study strategy to obtain an in-depth overview of SI-APEL implementation. Data analysis was conducted using the Miles, Huberman, and Saldana model, involving data collection, condensation, presentation, and conclusion drawing, with Van Meter and Van Horn's Policy Implementation theory as the basis for the analysis.

The results indicate that during the planning stage, SI-APEL was developed through needs mapping, coordination with the Communication and Information Office (Diskominfo), collaboration with hospitals, and internal employee training. During the implementation stage, SI-APEL accelerated services, expanded access, and increased transparency, despite challenges such as server downtime, unequal digital literacy among the public, and limited technical staff. During the evaluation phase, the Population and Civil Registration Office (Dispendukcapil) conducted routine monitoring of application performance, service completion times, and public response. This demonstrated that SI-APEL improved service efficiency, although ongoing improvements were needed.

Overall, the implementation of SI-APEL was effective as an e-government innovation and made a significant contribution to improving population administration services in Malang City.

Keywords: *Implementation, SI-APEL, E-Government, Public Services*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Revolusi industri digital, dikenal sebagai revolusi industri keempat, tengah berlangsung dan membawa dampak signifikan pada pola industri, ekonomi, serta tata kelola pemerintahan. Perubahan ini didukung oleh kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi yang menjadi inti transformasi tersebut. Dalam berbagai aspek kehidupan di masyarakat, termasuk pemerintah, struktur birokrasi, dan administrasi publik, secara bertahap beradaptasi dengan perubahan ini. *E-government* menjadi salah satu solusi dalam peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di era digital yang berlangsung saat ini. *E-government* mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses administrasi pemerintahan, yang memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih cepat dan transparan kepada masyarakat (Astawa, 2023). Dengan kemajuan teknologi dan sistem komputerisasi, manusia semakin terbantu dalam mencapai berbagai tujuan. Saat ini, kebutuhan warga negara dapat terpenuhi lebih cepat secara virtual berkat inovasi teknologi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan layanan pemerintahan, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi. Selain itu, pendekatan ini mendukung terciptanya prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, seperti akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik yang lebih optimal di Indonesia (I. Farida & Lestari, 2021).

Dari sisi regulasi, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan terkait percepatan digitalisasi pelayanan publik. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan suatu bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan layanan kepada para pengguna SPBE. Penerapan SPBE ini bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik, yaitu bersih dari praktik penyimpangan, berjalan secara efektif, terbuka, serta dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, SPBE juga diarahkan untuk menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat dipercaya oleh masyarakat, sekaligus meningkatkan integrasi dan efisiensi dalam pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik tersebut. (Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018). Dalam konteks ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Malang menerapkan SI-APEL (Sistem Administrasi Pelayanan Elektronik) sebagai salah satu bentuk implementasi SPBE dalam sektor administrasi kependudukan. Hal ini disampaikan Bobby Andrianto selaku Kepala Bidang Sistem Informasi dan Administrator Basis Data Disdukcapil Kota Malang ;

"Jadi, Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik atau yang biasa kami sebut SI-APEL ini secara resmi mulai diluncurkan oleh Pemerintah Kota Malang melalui Disdukcapil pada hari Rabu, tanggal 7 April 2021, dan acaranya waktu itu dilaksanakan di halaman Balai Kota Malang. Kehadiran SI-APEL ini sebenarnya kami rancang sebagai salah satu alternatif layanan digital di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Jadi, masyarakat sekarang tidak hanya bisa mengurus dokumen lewat tatap muka di kelurahan atau via WhatsApp, tapi juga bisa mengakses langsung secara online melalui platform SI-APEL." (Wawancara Rabu, 3 September 2025)

Prinsip pelaksanaan SPBE:

1. Efektifitas
2. Akuntabilitas

3. Keterpaduan
4. Interoperabilitas
5. Kesiambungan
6. Keamanan
7. Efisiensi

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menjadi landasan hukum dalam pengembangan E-Government. Dalam Pasal 4 undang-undang ini, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berprinsip pada transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum, dan partisipasi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara oleh Bobby Andrianto selaku Kepala Bidang Sistem Informasi dan Administrator Basis Disdukcapil. Beliau mengatakan bahwa;

"Ini merupakan bentuk kebijakan terbaru yang kami terapkan agar masyarakat lebih mudah dalam mengurus dokumen kependudukan, khususnya kartu identitas. Pelaksanaannya juga sudah sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018, yang membahas tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil." (Wawancara Rabu, 3 September 2025)

Lebih lanjut, Pasal 36 Ayat 1 mengamanatkan bahwa pemerintah wajib menyediakan sarana pengaduan yang efektif serta menugaskan petugas yang kompeten dalam mengelola pengaduan masyarakat. Ini relevan dengan pengelolaan pelayanan digital melalui SI-APEL, yang memungkinkan warga Kota Malang mengakses layanan kependudukan secara mudah, cepat, dan transparan, sekaligus memberikan ruang bagi masyarakat untuk memberikan umpan balik terhadap layanan yang diberikan.

Dalam era digitalisasi pemerintahan, berbagai kota di Indonesia mulai menerapkan *E-government* guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara cepat, transparan, dan efisien. Kota Malang merupakan daerah yang aktif dalam transformasi digital dengan mengembangkan berbagai sistem pelayanan berbasis teknologi informasi beberapa di antaranya adalah Sambat Online, platform pengaduan publik yang terhubung dengan SP4N LAPOR; MALANG SATU DATA, sistem yang menyediakan data terbuka untuk mendukung transparansi pemerintahan; serta layanan lain seperti Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH), IZOL (Izin Online), E-BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan), Layanan CCTV, dan SIAPEL. Keberagaman layanan ini menunjukkan komitmen pemerintah Kota Malang dalam mengembangkan ekosistem digital yang terintegrasi guna meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan mendukung keterbukaan informasi bagi masyarakat. Salah satu implementasinya adalah Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Elektronik (SI-APEL), yang dirancang untuk meningkatkan pelayanan elektronik di bidang administrasi kependudukan. Kota Malang, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, mengadopsi SI-APEL melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk memberikan layanan yang lebih cepat, akurat, dan responsif kepada masyarakat. Peluncuran beberapa inovasi perangkat daerah, salah satunya SI-APEL, telah dilakukan di Balaikota Malang pada Rabu, 7 April 2021. SI-APEL adalah platform pelayanan berbasis elektronik yang menjadi alternatif media untuk layanan kependudukan dan pencatatan sipil, selain menggunakan WhatsApp dan pelayanan langsung di kantor kelurahan. Aplikasi ini berbasis website, sehingga dapat diakses melalui perangkat

Android maupun iOS dengan mengunjungi tautan <https://siapel.malangkota.go.id>. Berdasarkan hasil wawancara oleh Bobby Andrianto selaku Kepala Bidang Sistem Informasi dan Administrator Basis Data Disdukcapil Kota Malang. Beliau mengatakan bahwa ;

"Semua layanan yang disediakan melalui SI-APEL itu sangat gampang digunakan, dan yang paling penting sistemnya transparan. Masyarakat bisa langsung memantau sampai di tahap mana dokumen mereka sedang diproses. Jadi semuanya lebih praktis dan efisien tanpa harus bolak-balik ke kantor." (Wawancara Rabu, 3 September 2025)

Tujuan utama aplikasi ini adalah mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Pengguna cukup mengunggah dokumen dalam format gambar atau PDF, yang selanjutnya akan diproses oleh petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Inisiatif ini dirancang untuk meningkatkan kemudahan layanan dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat Kota Malang. (DisdukcapilKota Malang, 2023).

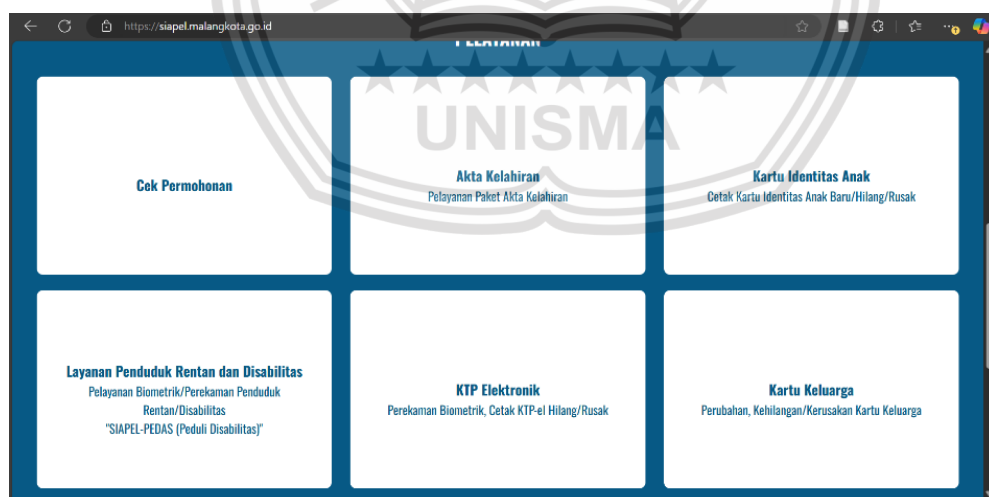
Berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 89 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi landasan bagi Disdukcapil Kota Malang untuk meluncurkan aplikasi daring. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat Kota Malang untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukannya dengan layanan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Melalui SI-APEL, Disdukcapil Kota Malang memperluas metode pelayanannya, yang sebelumnya hanya berbasis offline dan mengharuskan pemohon atau penerima layanan datang langsung ke kantor, kini tersedia dalam format digital. Perubahan ini mencerminkan pergeseran dalam cara pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Malang, sehingga manfaatnya

dapat dirasakan oleh masyarakat dan pihak-pihak terkait. Aplikasi SI-APEL dirancang untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan secara daring melalui situs web. Berdasarkan hasil wawancara bersama Bobby Andrianto Kepala Bidang Sistem Informasi dan Administrator Basis Data Disdukcapil, beliau mengatakan bahwa ;

"Tujuan utama dari aplikasi ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Sekarang masyarakat nggak perlu repot-repot datang ke kantor, cukup unggah dokumen yang dibutuhkan dalam bentuk gambar atau PDF, nanti semuanya akan langsung diproses oleh petugas operator di Disdukcapil Kota Malang. Kami harap dengan cara ini, masyarakat bisa merasakan pelayanan yang lebih praktis dan tentunya membawa rasa nyaman dan bahagia bagi warga Kota Malang." (Wawancara Rabu, 3 September 2025)

Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi efektivitas layanan online yang disediakan melalui aplikasi SI-APEL di Disdukcapil Kota Malang. Untuk mengukur efektivitas sebuah program, diperlukan beberapa indikator.

Gambar 1. 1 Tampilan awal web Si-Apel



Sumber: <https://siapel.malangkota.go.id/> , 2025

Web SI-APEL ini memiliki fungsi yang beragam contohnya yaitu :

1. Cek Permohonan
2. Pelayanan Akta Kelahiran

3. Pelayanan Kartu Identitas Anak
4. Layanan Penduduk Rentan dan Disabilitas
5. Pelayanan KTP Elektronik
6. Pelayanan Kartu Keluarga

Dalam implementasi SI-APEL, masih banyak ditemukan hambatan teknis dan sosial. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa masyarakat masih kesulitan dalam mengakses layanan digital akibat keterbatasan literasi digital dan infrastruktur jaringan di beberapa daerah Kota Malang (Sekarsari & Anadza, 2023). Selain itu, sistem sering mengalami kendala teknis seperti *downtime server*, kurangnya responsivitas aplikasi, dan proses verifikasi yang lambat. Meskipun web SI-APEL bertujuan untuk meminimalkan hambatan dalam pelayanan publik, kenyataannya masih terdapat kendala signifikan dalam hal penyebaran informasi kepada masyarakat. Banyak warga Kota Malang yang belum mengetahui keberadaan platform ini, sehingga penggunaannya belum merata. Data awal dari Disdukcapil Kota Malang menunjukkan hanya sekitar 30-40% masyarakat yang aktif menggunakan SI-APEL untuk pengurusan dokumen kependudukan, sementara sebagian besar lainnya masih memilih layanan tatap muka atau melalui aplikasi pesan instan seperti WhatsApp. Berdasarkan hasil wawancara bersama Bobby Andrianto selaku Kepala Bidang Sistem Informasi dan Administrator Basis Data Disdukcapil Kota Malang. Beliau mengatakan bahwa ;

"Kalau melihat data yang kami miliki sejauh ini, pengguna aktif SI-APEL masih berada di kisaran 30 sampai 40 persen dari total masyarakat. Artinya, masih cukup banyak warga yang lebih nyaman menggunakan layanan secara langsung atau memilih jalur alternatif seperti lewat WhatsApp untuk mengurus dokumen kependudukan. (Wawancara Rabu, 3 September 2025)"

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi *Website* SI-APEL sebagai Kebijakan Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)” Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa implementasi *website* SI-APEL sebagai Kebijakan Publik dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, serta mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan tersebut, dan menganalisis dampak penerapan *Website* SI-APEL terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya dari aspek kemudahan akses layanan, kecepatan dan efisiensi pelayanan, transparansi dan akuntabilitas, serta tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini penting karena pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar yang menyentuh langsung kebutuhan masyarakat, sehingga efektivitas layanan digital seperti SI-APEL perlu dikaji secara lebih lanjut.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi website SI-APEL yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan publik?
2. Faktor apa saja yang menjadi tantangan implementasi web SI-APEL, baik dari sisi Standar sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik, komunikasi antar organisasi, disposisi dan lingkungan sosial?

3. Bagaimana dampak penerapan website SI-APEL terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1 Penelitian ini akan membahas secara mendalam bagaimana proses penerapan SI-APEL, termasuk langkah-langkah teknis dan kebijakan yang diambil untuk mendukung pengoperasian sistem ini sebagai platform pelayanan publik berbasis elektronik.
- 2 Mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi tantangan dalam implementasi Website SI-APEL, termasuk standar sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik organisasi, komunikasi antar organisasi, disposisi kebijakan, dan lingkungan sosial.
- 3 Menganalisis sejauh mana penerapan SI-APEL mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, seperti kemudahan akses, kecepatan proses, kepuasan masyarakat, serta efisiensi dalam pengelolaan dokumen administrasi kependudukan.

1.4 Manfaat Penelitian

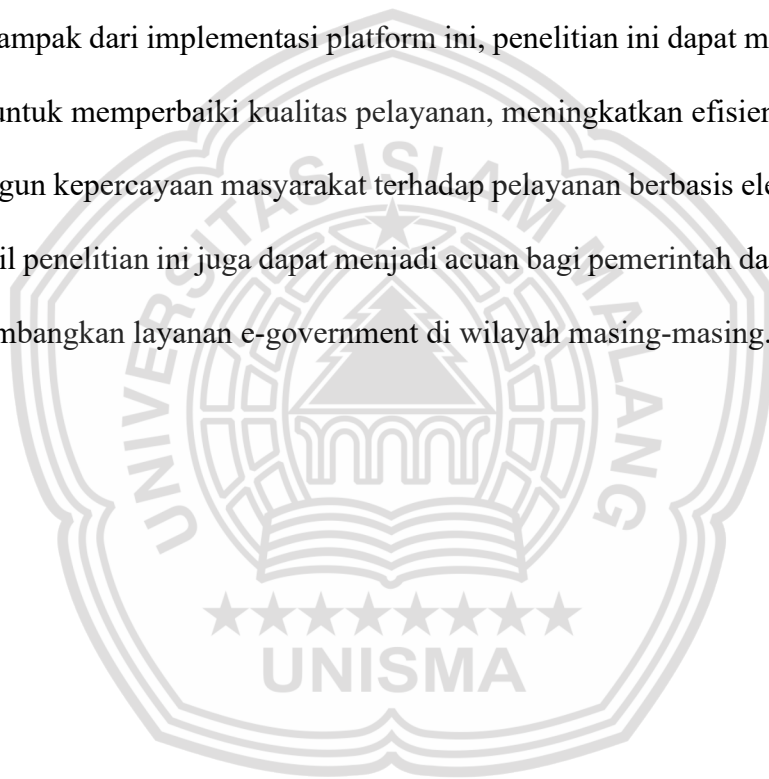
1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dalam pengembangan teori dan kajian terkait implementasi kebijakan, terlebih terhadap pelayanan publik berbasis website seperti SI-APEL. Penelitian ini juga dapat memperkaya literatur mengenai faktor-faktor keberhasilan penerapan kebijakan digital serta kendala yang dihadapi dalam prosesnya. Hasil penelitian diharapkan

menjadi referensi lanjutan bagi akademisi dalam menganalisis isu serupa pada masa mendatang.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam optimalisasi penggunaan website SI-APEL sebagai Kebijakan Publik . Dengan mengidentifikasi kendala dan dampak dari implementasi platform ini, penelitian ini dapat membantu pihak terkait untuk memperbaiki kualitas pelayanan, meningkatkan efisiensi kerja, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan berbasis elektronik. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah lain dalam mengembangkan layanan e-government di wilayah masing-masing.



BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Implementasi Website SI-APEL sebagai Kebijakan Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)”, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Website SI-APEL Berjalan Efektif dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Implementasi SI-APEL telah menunjukkan efektivitas yang baik dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara digital. Mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi, seluruh proses berjalan sesuai tujuan, meskipun masih terdapat hambatan teknis dan sosial yang perlu diperbaiki. Perencanaan dilakukan secara sistematis melalui pemetaan kebutuhan, penyusunan SOP, dan penyiapan infrastruktur. Pelaksanaan berjalan dengan dukungan SDM, sistem digital, serta koordinasi lintas bidang. Evaluasi dilakukan secara rutin untuk memastikan stabilitas layanan dan peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

2. Implementasi Kebijakan Berdasarkan Teori Van Meter dan Van Horn Telah Tercapai

Enam variabel dalam model implementasi Van Meter & Van Horn menunjukkan bahwa SI-APEL telah memenuhi sebagian besar indikator keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu:

- a. Standar dan sasaran kebijakan telah jelas melalui regulasi SPBE dan Perwali 40/2021.
- b. Sumber daya sudah cukup memadai meskipun masih perlu peningkatan kapasitas SDM dan perbaikan sarana prasarana digital.
- c. Karakteristik organisasi mendukung pelaksanaan melalui SOP, struktur birokrasi, dan pembagian tugas.
- d. Komunikasi antarorganisasi dilakukan secara intensif melalui sosialisasi, bimtek, dan media digital, meskipun belum merata dipahami seluruh petugas di kelurahan.
- e. Disposisi pelaksana sangat positif, ditunjukkan melalui sikap ramah, responsif, dan adaptif.
- f. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik memberikan pengaruh signifikan, terutama dukungan penuh pemerintah daerah serta beragamnya literasi digital masyarakat.

Dengan demikian, implementasi kebijakan berjalan baik walaupun masih membutuhkan pembenahan di beberapa aspek.

3. SI-APEL Berpengaruh Signifikan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Penelitian menunjukkan bahwa SI-APEL memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, meliputi:

- a. Kemudahan akses melalui layanan yang dapat diakses kapan saja dan dari mana saja.
- b. Kecepatan proses yang lebih terukur sesuai SOP.

- c. Kepuasan masyarakat meningkat karena pelayanan lebih transparan, mudah dipantau, dan responsif.
- d. Efisiensi birokrasi meningkat melalui digitalisasi dokumen, pengurangan penggunaan kertas (paperless), serta kemudahan monitoring kinerja pegawai.

Dengan demikian, SI-APEL menjadi inovasi strategis dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik di Kota Malang.

4. Tantangan Implementasi SI-APEL Masih Ada, Namun Dapat Diatasi

- a. Tantangan utama yang ditemukan dalam penelitian meliputi:
- b. Literasi digital masyarakat yang beragam, terutama kelompok lansia.
- c. Gangguan server dan jaringan pada waktu-waktu tertentu.
- d. Perbedaan kemampuan penggunaan sistem antara pegawai kelurahan.
- e. Kendala ekonomi sebagian masyarakat yang terbatas kuota internet dan perangkat.

Namun, seluruh tantangan tersebut dapat diatasi melalui pelatihan, pendampingan, peningkatan infrastruktur, serta sosialisasi berkelanjutan. Hal ini menunjukkan implementasi SI-APEL memiliki potensi untuk terus berkembang ke arah yang lebih baik.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan Literasi Digital Masyarakat

Disdukcapil perlu melakukan sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif kepada masyarakat, terutama kelompok lanjut usia dan masyarakat berpendidikan rendah. Program pendampingan melalui kelurahan dan pusat informasi masyarakat harus terus diperkuat agar tidak ada kelompok yang tertinggal dalam akses layanan digital.

2. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Pelaksana

Pegawai kelurahan dan kecamatan perlu mendapatkan pelatihan berkala mengenai penggunaan SI-APEL agar pemahaman alur layanan merata. Pelatihan teknis, peningkatan kompetensi digital, dan penguatan budaya kerja berbasis teknologi harus dilakukan secara berkelanjutan.

3. Optimalisasi Infrastruktur Teknologi

Disdukcapil bersama Diskominfo perlu meningkatkan kapasitas server, memperkuat keamanan data, dan memastikan jaringan sistem tetap stabil meskipun terjadi lonjakan permohonan. Optimalisasi antarmuka aplikasi juga perlu dilakukan agar lebih ramah pengguna dan mudah dipahami.

4. Pengembangan Fitur dan Integrasi Layanan

Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, SI-APEL dapat dikembangkan dengan:

- a. Penambahan fitur notifikasi otomatis (progress tracking) melalui WhatsApp.
- b. Integrasi data lebih luas dengan instansi seperti rumah sakit, Dinsos, dan lembaga pendidikan.
- c. Fitur panduan interaktif seperti video tutorial.

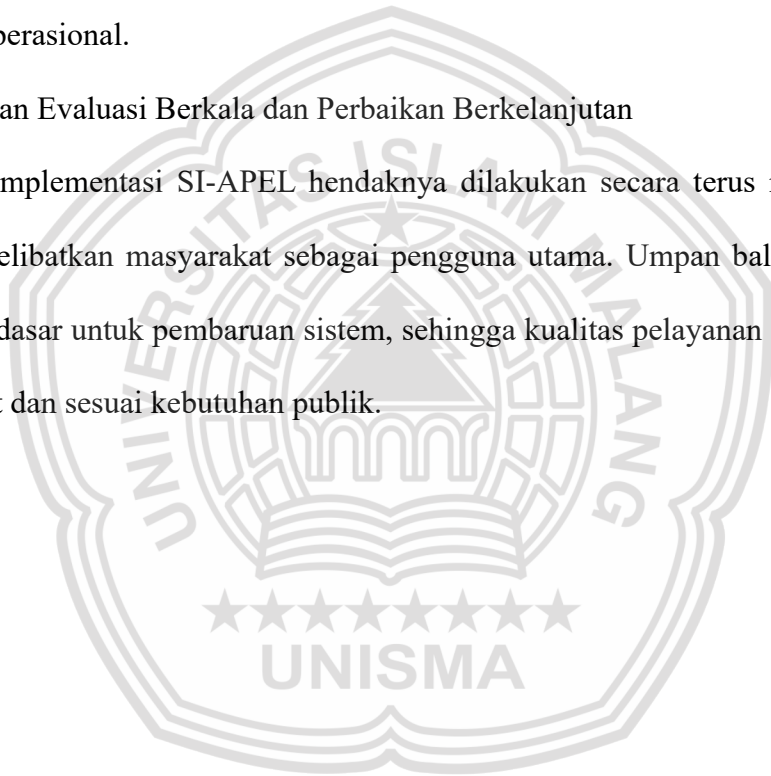
Pengembangan fitur ini akan semakin mempermudah masyarakat dan mengurangi tingkat kesalahan input.

5. Penguatan Komunikasi Antarorganisasi

Komunikasi vertikal dan horizontal antara Disdukcapil, kelurahan, kecamatan, dan instansi mitra perlu ditingkatkan agar pelaksanaan layanan lebih sinkron. Evaluasi rutin antar bidang dapat membantu mempercepat penyelesaian kendala operasional.

6. Melanjutkan Evaluasi Berkala dan Perbaikan Berkelanjutan

Evaluasi implementasi SI-APEL hendaknya dilakukan secara terus menerus dengan melibatkan masyarakat sebagai pengguna utama. Umpan balik harus dijadikan dasar untuk pembaruan sistem, sehingga kualitas pelayanan semakin meningkat dan sesuai kebutuhan publik.



DAFTAR PUSTAKA

Jurnal & Buku :

- Abidin, S. Z. (2004). Kebijakan Publik. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Afrizal. (2014). Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers.
- Agustino, L. (2008). Dasar - Dasar Kebijakan Publik . Bandung: Alfabeta.
- Anderson, J. E. (1970). Public Policy Making . New York: Reinhart and Wiston.
- Anderson, & Krathwohl. (2015). Kerangka Landasan untuk pembelajaran, Pengajaran, dan Asesmen: Revisi Taksonomi Pendidikan Bloom. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Anggara, S. (2014). Kebijakan Publik. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Ashofia, B. (1996). Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astawa, I. P. P. (2023). E-Government: Integrated, Fast, Certain and Easy Public Service Quality Management in Bali. *Management and Applied Social Studies Review*, 1(1), 29–35. <https://doi.org/10.32795/massiv.v1i1.3892>
- Bitner, Z. (2003). Penilaian Ulang Harapan Sebagai Standar Perbandingan Dalam Mengukur Kualitas Layanan: Implikasi untuk Penelitian Lebih Lanjut. *Jurnal Pemasaran*, 58, 111–124.
- Bungin, B. (2003). Analisis Data Penelitian Kualitatif "Pemahaman Filosofi dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi". Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Camelia, P. A. M., Andimorgan, D., & Hasanah, Q. (2023, November). PENGEMBANGAN APLIKASI E-PPID UNTUK DESA SIDOKARE, KABUPATEN NGANJUK: TRANSPARANSI INFORMASI PUBLIK. In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi* (Vol. 3, No. 1, pp. 639-649).
- Conforth, C. (2003). The Government of Voluntary and Community Organisations: . UK: Co-Operatives UK.
- Creswell, J. W. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Customer Experience Architect, Irvine, CA, USA, & Piduru, B. R. (2022). Cloud

- Computing and Public Sector Transformation: Revolutionizing Governmental Services and Operations. *Journal of Artificial Intelligence & Cloud Computing*, 1–4. [https://doi.org/10.47363/JAICC/2022\(1\)192](https://doi.org/10.47363/JAICC/2022(1)192)
- Darwin, M. (1998). Implementasi Kebijakan. Yogyakarta: Modul Kursus TMPP MAP-UGM.
- Darwin, M. (1999). Implementasi Kebijakan . Yogyakarta: Modul Pelatihan Teknik dan Manajemenn Kebijakan Publik UGM.
- Dewi, Y. N. (2017). Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Diskominfo Pemerintahan Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Yogyakarta: Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan.
- Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- EEM, N., FELIX, J. M., & DEDHY, G. (2024). IMPLEMENTASI WEBSITE BELUKAB. GO. ID MELALUI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA SEBAGAI LAYANAN INFORMASI DALAM MENINGKATKAN E-GOVERNMENT DI KABUPATEN BELU PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR. *VISIONER: JURNAL PEMERINTAHAN DAERAH DI INDONESIA Учредители: Goacademica Research and Publishing*, 16(2), 135-145.
- Fitriani, S. (2023). *Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SI-APEL (Studi pada Disdukcapil Kota Malang)*.
- Hendri Wijaya, J. (2023). E-Government in Indonesia: Policy Review and Implementation of Jokowi's Government. *TheJournalish: Social and Government*, 4(3), 302–309. <https://doi.org/10.55314/tsg.v4i3.563>
- Kementerian PANRB (2021). *Panduan Inovasi Pelayanan Publik Digital di Lingkungan Pemerintah Daerah*.
- Kotler, & Keller. (2014). Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, & Hamdani. (2011). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- 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. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moloeng, L. J. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nadia, K. H. (n.d.). *Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik*.
- Nasution. (1996). *Metode Penelitian Kualitatif Naturalistik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nurnawati, E., Mau, F. J., & Guntoro, D. (n.d.). *IMPLEMENTASI WEBSITE BELUKAB.GO.ID MELALUI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA SEBAGAI LAYANAN INFORMASI DALAM MENINGKATKAN E-GOVERNMENT DI KABUPATEN BELU PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR*. 16(2).
- Nursalam. (2011). *Proses dan dokumentasi dokumenter, konsep dan praktik*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA, & Berry, LL (1988). SERVQUAL: Sebuah Model Multi-Item Skala Pengukuran Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Layanan. *Jurnal Ritel*, 64(1), 12–37
- Ramadhan, R., Arifianti, R., & Riswanda, R. (2020). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DI KOTA TANGERANG MENJADI SMART CITY (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live). *Responsive*, 2(3), 89. <https://doi.org/10.24198/responsive.v2i3.26083>
- Riksfardini, M., Sagara, B., Firmanto, F. S., & Handayani, N. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Berbasis E-Government Melalui Penggunaan E-Filing Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Pentahelix*, 1(1), 35-44.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

- Bandung: Alfabeta. Pendekatan Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunu, P. (2001). *Melindungi Lingkungan Dengan Penerapan ISO 14001*. Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Uar, A. M., Sekarsari, R. W., & Anadza, H. (2023). Upaya Maningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Si Apel (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *Respon Publik*, 17(9), 1-10.
- Vaughan, R., Busthomi, R. H., & Putri, A. A. (2021). Implementasi Kebijakan E-Government Melalui Website Subang. go. id Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Subang. *Syntax Idea*, 3(6), 1431-1441.
- Wibowo, H. (2022). *Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SI-APEL*.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). SAGE Publications.

Undang-undang:

- Pemerintah Kota Malang. (2021). *Peraturan Wali Kota Malang Nomor 33 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Pelayanan Publik Terpadu*. Akses melalui: <https://jdih.malangkota.go.id>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 13 Tahun 2019 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Jakarta: Kementerian PANRB.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Jakarta: Sekretariat Negara.
- Peraturan Walikota Malang Nomor 24 Tahun 2019 tentang Smart City. Malang: Sekretariat Daerah Kota Malang

Peraturan Walikota Malang Nomor 89 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Malang: Sekretariat Daerah Kota Malang.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Website :

[Aplikasi Siapel Dispendukcapil Kota Malang Mudah dan Cepat – Kabar Malang Com](#)

[Aplikasi Siapel Dispendukcapil Kota Malang: Layanan Adminduk Semakin Mudah dan Cepat - Malang Times](#)

[FAQ – DISDUKCAPIL KOTA MALANG](#)

<https://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/2021/12/23/launching-aplikasi-siapel/>

<https://kelpolehan.malangkota.go.id/siapel/>

<https://siapel.malangkota.go.id/>

[Inovasi Produk "SI APEL" dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Malang Halaman all - Kompasiana.com](#)

[Kependudukan dan Pencatatan Sipil – Pemerintah Kota Malang](#)

[Kini hadir Aplikasi Smart Android Pelayanan Kependudukan si Apel \(https://siapel.malangkota.go.id/\) – Selamat Datang di Website Kelurahan Purwantoro Kota Malang](#)

Tak Perlu ke Kantor Dispendukcapil, Urus Kartu Identitas Diri Cukup Akses
'Siapel' - MalangVoice

