

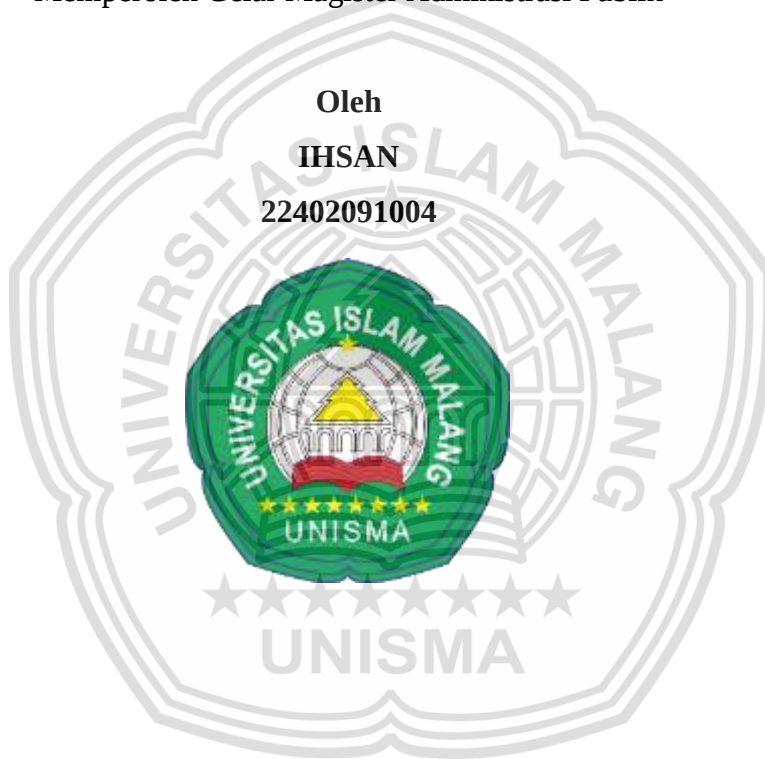
**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MENGGUNAKAN
APLIKASI SIAPEL (SISTEM INFORMASI APLIKASI PELAYANAN
ELEKTRONIK)**

(Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

TESIS

Di Ajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik

Oleh
IHSAN
22402091004



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

PROGRAM PASCA SARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

2025

ABSTRAK

Ihsan Program Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Islam Malang, 2025, Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi SIAPEL Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Promotor dan Ko-Promotor, Assoc. Prof. Dr. Hayat, S.AP., M.Si., Dr. Didik Supriyanto, ST., S.Sos., M.Si.

Pelayanan Proses Administrasi Kependudukan menggunakan Aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang mencerminkan sikap yang benar-benar melayani masyarakat akan terwujud lewat kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif. Analisis dan pembahasan dari penelitian ini adalah: (1) Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang; (2) Koordinasi Dengan Bidang Terkait Mengenai Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang; (3) Faktor Yang Menghambat Pemerintah Kota Malang Dalam Melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang; (4) Faktor Yang Mendukung Pemerintah Kota Malang Dalam Melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang.

Dari hasil penelitian tersebut peneliti merekomendasikan bahwa 1. Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang untuk lebih mempermudah segala proses administratif yang selama ini terkesan ribet dan lama, hendaknya lebih ditingkatkan. 2. Koordinasi Dengan Bidang Terkait Mengenai Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang, disalurkan pada pejabat yang akan melaksanakan program pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik bahwa Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public, hendaknya selalu dilakukan pembinaan; 3. Faktor Yang Menghambat Pemerintah Kota Malang Dalam Melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang yaitu kesiapan sumberdaya manusia dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIAPEL, hendak diminimalisir. 4. Faktor Yang Mendukung Pemerintah Kota Malang dalam Melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi SIAPEL yaitu Sikap dan komitmen dari para pelaksana dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan harus selalu dipelihara.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi Kependudukan, Sistem Informasi, Aplikasi Elektronik.

ABSTRACT

Ihsan Master of Public Administration Program, Postgraduate Program, Islamic University of Malang, 2025, Population Administration Services Using the SIAPEL Application, Electronic Service Application Information System (Case Study at the Population and Civil Registration Service of Malang City, Promoter and Co-Promoter, Assoc. Prof. Dr. Hayat, S.AP., M.Si., Dr. Didik Supriyanto, ST., S.Sos., M.Si.

The use of the SIAPEL application for population administration processing at the Malang City Civil Registration Office (Dispendukcapil) reflects a genuine commitment to public service, which is reflected in the quality of services provided. The government, as a service provider for the public, is required to provide increasingly high-quality services.

The method used in this research is a qualitative method. The analysis and discussion of this research are: (1) The Population Administration Service Process Using the SIAPEL Application at the Malang City Civil Registration Office; (2) Coordination with Related Fields Regarding Population Administration Using the SIAPEL Application at the Malang City Civil Registration Office; (3) Factors That Inhibit the Malang City Government in Providing Population Administration Services Using the SIAPEL Application at the Malang City Civil Registration Office; (4) Factors That Support the Malang City Government in Providing Population Administration Services Using the SIAPEL Application at the Malang City Civil Registration Office.

From the results of the study, the researcher recommends that 1. The Population Administration Service Process Using the SIAPEL Application at the Malang City Civil Registration Office to simplify all administrative processes that have been complicated and long, should be improved. 2. Coordination with Related Fields Regarding Population Administration Using the SIAPEL Application at the Malang City Civil Registration Office, distributed to officials who will implement public service programs or appointed officials responsible for the implementation of services and resolution of complaints/problems in the implementation of public services that the Leader of the public service provider or appointed officials responsible for the implementation of services and resolution of complaints/problems in the implementation of public services, should always be given guidance; 3. Factors that hinder the Malang City Government in providing population administration services using the SIAPEL application at the Malang City Civil Registration Office, namely the readiness of human resources in providing population administration services using the SIAPEL application, should be minimized. 4. Factors that support the Malang City Government in providing population administration services using the SIAPEL application, namely the attitude and commitment of the implementers in providing population administration services must always be maintained.

Keywords: Population Administration Services, Information Systems, Electronic Applications.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penduduk Kota Kota Malang dari waktu ke waktu terus bertambah namun pertambahan penduduk ini tentunya membawa konsekuensi diantaranya penyediaan fasilitas umum yang memadai dan kesempatan kerja yang menjamin kelangsungan hidup dan kesejahteraan masyarakat. Sebagaimana data BPS, Kota Malang memiliki luas 110,06 Km, jumlah penduduk tahun 2025 adalah sebesar 885,271 jiwa, yang terdiri dari 404, 553 jiwa penduduk laki-laki dan penduduk perempuan sebesar 415.690 jiwa. Kepadatan penduduk kurang lebih 7.857 jiwa/Km, Wilayah Kota Malang terbesar menjadi 5 kecamatan dan 57 Kelurahan.

Persebaran penduduk pada setiap wilayah administrasi kecamatan di Kota Malang dapat diketahui bahwa kecamatan Lowokwaru memiliki kontribusi terbesar yaitu 186.013 jiwa, kemudian disusun oleh kecamatan Sukun sebesar 181.513 jiwa, Kecamatan Kedungkandang sebesar 174.477 jiwa, kecamatan Blimbing sebesar 172, 333 jiwa. Sementara jumlah penduduk terkecil terdapat di kecamatan Klojen yaitu sebesar 105.907 jiwa hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Pertumbuhan Penduduk Kota Malang Tahun 2025

NO	Kecamatan	Luas Wilayah (Km)	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk (Jiwa/Km ²)
1.	Kedungkandang	39,89	174.477	4374
2.	Sukun	20,97	181.513	8.656
3.	Klojen	8,83	105.907	11.994
4.	Blimbing	17,77	172.333	9.698
5.	Lowokwaru	22,6	186.013	8.231
	Total	110,06	885.271	8.590

Sumber: BPS Kota Malang Tahun 2025

Kota Malang memiliki luas 110,06 Km, jumlah penduduk tahun 2025 adalah sebesar 885,271 jiwa, yang terdiri dari 404, 553 jiwa penduduk laki-laki dan penduduk perempuan sebesar 415.690 jiwa. Kepadatan penduduk kurang lebih 7.857 jiwa/Km, Wilayah Kota Malang terbesar menjadi 5 kecamatan dan 57 Kelurahan.

Persebaran penduduk pada setiap wilayah administrasi kecamatan di Kota Malang dapat diketahui bahwa kecamatan Lowokwaru memiliki kontribusi terbesar yaitu 186.013 jiwa, kemudian disusun oleh kecamatan sukun sebesar 181.513 jiwa, Kecamatan Kdeungkandang sebesar 174.477 jiwa, kecamatan Blimbing sebesar 172, 333 jiwa. Sementara jumlah penduduk terkecil terdapat di kecamatan Klojen

yaitu sebesar 105.907 jiwa untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada beberapa table dibawah ini yang menjelaskan terkait demografis Kota Malang.

Persebaran penduduk pada setiap wilayah administrasi kecamatan di Kota Malang dapat diketahui bahwa kecamatan Lowokwaru memiliki kontribusi terbesar yaitu 186.013 jiwa, kemudian disusun oleh kecamatan sukun sebesar 181.513 jiwa, Kecamatan Kedungkandang sebesar 174.477 jiwa, kecamatan Blimbing sebesar 172, 333 jiwa. Sementara jumlah penduduk terkecil terdapat di kecamatan Klojen yaitu sebesar 105.907 jiwa untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada beberapa table dibawah ini yang menjelaskan terkait demografis Kota Malang.

Jumlah penduduk yang besar dan berkualitas di Kota Malang tersebut, merupakan modal dasar dan potensi bagi peningkatan pembangunan di segala bidang. Jika di lihat dari jenis kelaminnya, jumlah penduduk di Kota Malang terbagi atas jumlah penduduk berjenis kelamin laki-laki sebesar 404.553 jiwa dan perempuan sebesar 415.690 jiwa. Berdasarkan pada data di atas jumlah penduduk berjenis kelamin perempuan mendominasi jumlah penduduk yang terdapat di Kota Malang. Kecamatan Lowokwaru menjadi kecamatan dengan jumlah penduduk berjenis kelamin perempuan terbanyak, sedangkan kecamatan Klojen merupakan Kecamatan dengan jumlah penduduk perempuan paling sedikit.

Berdasarkan data di atas jumlah kelompok umur dominan yaitu kelompok umur 20-24 tahun jumlah 97.775 jiwa. Kelompok umur ini termasuk dalam golongan umur produktif. Mayoritas penduduk Kota Malang berumur 20-24 Tahun. Sedangkan kelompok umur yang paling sedikit yaitu 10-14 Tahun. Di Kota Malang, penduduk yang berusia 15-64 tahun dianggap usia produktif, sedangkan penduduk

berusia 0-14 tahun dan berusia di atas 65 tahun dianggap tidak produktif. Presentase usia produktif, mencapai 69,13%. Sedangkan penduduk berusia 0-14 tahun dan berusia di atas 65 tahun memiliki prosentase masing-masing 23,99% dan 6,89%.

“Masalah kependudukan harus dikelola secara tepat untuk menunjang pembangunan nasional dan daerah. Jumlah penduduk yang besar, akan berarti bila sebagian dari mereka mampu berkarya dan berpartisipasi dalam pembangunan. Sebaliknya, penduduk yang besar akan menambah beban ekonomi dan pembangunan bila tidak dikelola dengan baik. Sesuai ketentuan undang-undang tentang administrasi kependudukan, penyelenggaraan administrasi kependudukan merupakan bagian dari urusan pemerintah daerah. Terkait hal itu, informasi kependudukan harus dikelola dengan baik dan benar, agar dapat menjadi bahan pertimbangan menyusun kebijakan pembangunan. Fungsi administrasi kependudukan sangat vital, tidak hanya angka dan data.” (Ir. Dahliana Lusi R, M.M Kepala Dinas Dispendukcapil Kota Malang 2025).

IPM Kota Malang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2015 IPM Kota Malang sebesar 72,62, pada tahun 2016 menjadi sebesar 73,53, pada tahun 2017 sebesar 74,26 dan tahun 2018 sebesar 75,04,. IPM Kota Malang masih lebih tinggi daripada IPM Provinsi Jawa Timur untuk tahun yang sama. IPM Kota Malang pada tahun 2017 adalah ranking 10 terbaik di seluruh kabupaten/kota di Provinsi Jawa Timur, ranking ini sebenarnya tetap selama 4 tahun terakhir. Ranking 1 di Provinsi Jawa Timur tahun 2017 diduduki oleh Kota Surabaya. Komponen penentu pertama dari Indeks Pembangunan Manusia Kota Malang adalah Angka Harapan Hidup (AHH). Angka harapan hidup (AHH) adalah rata-rata lamanya hidup yang akan dicapai oleh penduduk. Berdasarkan hasil perhitungan, maka angka harapan hidup waktu lahir (eo) Kota Malang Tahun 2018 diperoleh angka 72.37 tahun. Penambahan usia harapan hidup waktu lahir menunjukkan telah terjadinya peningkatan kemampuan penduduk dalam

memperbaiki kualitas hidup dan lingkungan. Peningkatan kualitas hidup akan sebanding dengan peningkatan status sosio-ekonomi keluarga. Oleh karena itu penyelenggaraan pemerintahan di Kota Malang tidak terlepas dari bagaimana hubungan antara pemerintah dengan bawahannya, hubungan ini tidak terlepas dari suatu proses penyelenggaraan pemerintahan yang benar-benar menunjukkan suatu tanggung jawab yang besar terhadap masyarakat yang di diayominya, guna mewujudkan suatu pemerintahan yang baik *good governance* (Engka, dkk. 2013:1).

Sinambela, dkk. (2006:47) mengartikan “*good governance* sebagai suatu proses yang mengorientasikan pemerintahan pada distribusi kekuatan dan kewenangan yang merata dalam seluruh elemen masyarakat untuk dapat mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik beserta seluruh upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial, dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan. Selain itu *good governance*, juga banyak diartikan sebagai cara berpemerintahan yang baik dan amanah, di mana tertata hubungan yang sinergitas dengan masyarakat luas (*stakeholders*)”.

Salah satu proses mewujudkan suatu tatanan pemerintahan yang baik adalah melalui pelayanan publik. Menurut Kurniawan (dalam Sinambela, 2006:5) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Lebih lanjut menurut (Engka 2013:1) pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik

pusat maupun daerah, permasalahan umum pelayanan publik antara lain terkait dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang masih lemah seperti masih terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasinya.

Pelayanan publik sendiri sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Penyelenggaraan otonomi berdasarkan undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pasal 2 sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintah pusat. Tujuan pemberian otonomi seluas-luasnya yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah. Dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat diharapkan dapat mempercepat perwujudannya melalui peningkatan pelayanannya di daerah dan pemberdayaan masyarakat atau adanya peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan di daerah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 bahwa hakekat dari pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada

masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat, dan dalam Undang-undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999, Pegawai Negeri Sipil (PNS) selaku aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional. Selaku pelayan masyarakat, PNS harus memberikan pelayanan yang terbaik atau prima kepada penerima pelayanan tanpa pandang bulu. Jadi PNS berkewajiban memberikan pelayanan atau melayani, bukan minta dilayani.

Pelayanan Proses Administrasi Kependudukan secara online di Kota Malang mencerminkan sikap yang benar-benar melayani masyarakat akan terwujud lewat kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kepuasan masyarakat akan pelayanan yang didapatnya.

Menurut Master dan Dadang Julianta dalam Sinambela (2006:7) mengemukakan salah satu hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas yaitu ketiadaan komitmen dari manajemen.

Berdasarkan observasi pendahuluan, bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan menggunakan Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik (SIAPEL) di Kota Malang belum berjalan sebagaimana mestinya, hal ini dikarenakan belum adanya tindak lanjut berupa Peraturan Daerah Kota Malang

yang mengatur mengenai hal tersebut, padahal program aplikasi SIAPEL di Kota Malang seharusnya merupakan sarana dalam proses pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat di Kota Malang. Aplikasi SIAPEL sangat membantu proses pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih efisien dan efektif. Aplikasi ini mempermudah segala proses administratif yang selama ini terkesan ribet dan lama. Mengenai pelayanan online yang dilakukan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang melalui beberapa web yang dipisahkan berdasarkan kebutuhannya. Peran Sumberdaya manusia dalam proses pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIAPEL di Kota Malang, merupakan penggerak/pengguna aplikasi, yang dikarenakan tanpa SDM, aplikasi ini tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Penggunaan teknologi informasi yang tidak terlepas dari peran perangkat komputer dan teknologi komunikasi, dalam proses pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIAPEL di Kota Malang. Aplikasi SIAPEL tentunya tidak bisa terlepas dari perangkat komputer dan teknologi komunikasi, karena aplikasi tersebut harus diinstal dan digunakan di komputer.

Pelayanan dalam bentuk pengaturan proses pelayanan administrasi kependudukan melalui program aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang, dilakukan dengan melakukan pengaturan protokol jaringan. Proses pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIAPEL di Kota Malang diperlukan adanya *Standard Operating Procedures*. Proses pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang, ditinjau dari Kepentingan umum, bahwasannya Pelayanan publik yang berdasarkan

kepentingan umum menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu mendahulukan kepentingan orang banyak dengan tidak mensyaratkan beban tertentu dan ditinjau dari Kepastian hukum, bahwasannya Kepastian hukum dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus didasarkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan administrasi kependudukan menggunakan program aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang, disalurkan pada pejabat yang akan melaksanakan program tersebut dengan cara Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik bahwa Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Kota Malang adalah sebuah kota di Provinsi Jawa Timur yang hanya terdiri dari 5 kecamatan, 57 kelurahan, dengan potensi kepadatan penduduk karena urbanisasi, dimana penduduk ini selain sebagai objek pembangunan sekaligus sebagai subjek pembangunan. Bila kebijakan pemerintah ini di dasarkan pada kondisi empiris penduduk, diharapkan kebijakan yang dilahirkan adalah kebijakan yang tepat sasaran. Kondisi geografis Kota Malang mencerminkan penduduk Kota Malang yang multikultural.

Dengan kondisi seperti yang telah diuraikan, maka dirasakan perlu untuk dicarikan alternatif atau solusi pemecahan masalah dari beberapa hambatan terkait

Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi SIAPEL secara online di Dispendukcapil Kota Malang. Maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang **“PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MENGGUNAKAN APLIKASI SIAPEL SISTEM INFORMASI APLIKASI PELAYANAN ELEKTRONIK (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)”**

B. Rumusan Masalah

Bertolak dari latar belakang sebagaimana telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelayanan Administrasi Kependudukan menggunakan Aplikasi (SIAPEL) Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang?
2. Bagaimana Koordinasi dengan bidang terkait mengenai Administrasi Kependudukan menggunakan Aplikasi (SIAPEL) Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dikemukakan tersebut diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pelayanan Administrasi Kependudukan menggunakan Aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang.

2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis koordinasi dengan bidang terkait mengenai Administrasi Kependudukan melalui Program Aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

Harapan peneliti dalam penelitian ini agar menghasilkan manfaat:

1. Manfaat Praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi, masukan/sumbangan, sumbangan bagi Aparatur Pemerintah Kota Malang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Manfaat teoritis, Manfaat teoritis di harapkan hasil penelitian ini akan menambah referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sosial dan di kalangan akademik.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penelitian yang lebih mendalam terkait Pelayanan Administrasi Kependudukan menggunakan Aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang.

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang.

a. Mekanisme / prosedur

Mekanisme atau prosedur proses pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang, dilakukan penyelesaiannya dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan. Selain itu juga ada acuan yang digunakan untuk mengatur dan mengontrol proses pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu pedoman proses pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang berisi prosedur operasional guna untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas dalam proses yang dilakukan oleh para pejabat dan staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis. Mengenai prosedur proses pelayanan online yang dilakukan di Kota Malang melalui beberapa web yang dipisahkan berdasarkan kebutuhannya. Di <https://siapel.malangkota.go.id/> Melayani Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik perubahan, Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Pindah dan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT), pengurusan akta kelahiran, akta kematian dan perkawinan dan <https://siapel.malangkota.go.id/> untuk memberikan

pelayanan pengurusan perceraian dan perubahan kewarganegaraan. Adapun pelayanan yang diberikan selama 6 jam dimulai dari jam 08.00-14.00 WIB.

Demikian juga prosedur dalam pemanfaatan teknologi informasi yang ada di Kota Malang sudah sangat canggih. Hal ini dibuktikan dengan beragamnya aplikasi maupun web yang memberikan informasi seputar Kota Malang hingga aplikasi yang bisa membantu administrasi pemerintahan di Kota Malang.

Pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Malang memanfaatkan aplikasi SIAPEL sebagai bagian dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Penggunaan aplikasi ini sangat bergantung pada perangkat komputer dan teknologi komunikasi, seperti pengaturan protokol jaringan dan instalasi aplikasi pendukung seperti Google Hangout. Dengan demikian, SIAPEL menjadi representasi dari upaya digitalisasi pelayanan publik yang efisien dan modern.

Untuk menjamin kualitas layanan, mekanisme SIAPEL didukung oleh berbagai prosedur standar. Salah satunya adalah penetapan standar pelayanan yang melibatkan identifikasi jenis layanan, harapan pelanggan, perumusan visi misi, serta analisis biaya dan waktu. Selain itu, pengembangan SOP (Standard Operating Procedures) memastikan proses pelayanan berjalan konsisten dan terarah. SOP menjadi acuan internal yang krusial untuk menjaga kualitas, sementara survei kepuasan pelanggan digunakan untuk mengukur kinerja dan menjaga kualitas layanan agar sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui SIAPEL juga mencakup kerja sama dengan pihak swasta, seperti model contracting out dan franchising.

Dalam contracting out, pemerintah berperan sebagai pengatur dan menyerahkan pelaksanaan layanan kepada pihak swasta melalui proses lelang untuk mendapatkan kualitas yang optimal. . Sedangkan dalam franchising, pemerintah menunjuk pihak swasta untuk menyediakan layanan publik tertentu, sambil tetap mengatur harga maksimum (*price regularity*). Kedua model ini menunjukkan fleksibilitas pemerintah dalam mengadopsi berbagai cara untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

Mekanisme/prosedur proses pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang dilihat dari keterkaitan antara proses pelayanan administrasi kependudukan dengan terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel, yang merupakan harapan bagi setiap institusi/lembaga/organisasi pelayanan publik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik menurut Sinambela (2006:6) pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan

aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain; 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public.

Layanan administrasi kependudukan di Kota Malang menggunakan aplikasi SIAPEL dengan prosedur yang berfokus pada kemudahan dan efisiensi. Prosedur ini dirancang untuk menghindari birokrasi berbelit-belit, memastikan layanan diberikan dengan cepat dan tepat waktu, serta informasi dapat diakses secara transparan. Prinsip utama yang dipegang adalah “customer is king”, yang menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan prima dan memuaskan bagi masyarakat. Penerapan SIAPEL merupakan langkah strategis untuk meningkatkan mutu layanan publik dan mengikuti perkembangan teknologi.

Mekanisme kerja aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang terbagi menjadi tiga tahapan utama. Tahap pertama adalah persiapan komunikasi daring, yang merupakan langkah pra-pengumpulan data untuk memastikan proses berjalan lancar dan cepat. Tahap ini juga mencakup pembangunan basis data penduduk yang sistematis dengan dukungan perangkat lunak, keras, dan jaringan komunikasi. Tahap kedua adalah pelaksanaan komunikasi daring, di mana layanan diberikan. Tahap terakhir adalah tindak lanjut komunikasi daring, yang mencakup kegiatan pasca-layanan.

Dalam pelaksanaannya, proses komunikasi daring sering menghadapi tantangan, terutama dari masyarakat yang kurang melek teknologi, sehingga

mengurangi efektivitas. Selain itu, akurasi data memerlukan verifikasi lebih lanjut di lapangan untuk memastikan kebenaran informasi yang diperoleh secara digital. Meskipun demikian, upaya untuk terus meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan tetap dilakukan dengan mengintegrasikan teknologi dan sistematisasi data yang lebih baik.

Tahap tindak lanjut komunikasi daring memiliki beberapa kegiatan penting. Pertama, komunikasi informasi dilakukan melalui berbagai cara seperti rapat atau laporan rutin. Kedua, penyimpanan (*storing*) informasi, baik secara fisik maupun nonfisik, dilakukan untuk menjaga data tetap aman. Ketiga, penemuan kembali data (*retrieval*) memungkinkan pencarian informasi yang telah disimpan dengan mudah. Terakhir, reproduksi informasi (*reproduction*) dilakukan untuk keperluan penyebaran, baik secara manual maupun digital, memastikan data dapat diakses oleh pihak yang membutuhkan.

b. Pelaksanaan

Pelaksanaan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang dinilai berdasarkan beberapa prinsip fundamental. Layanan ini harus berlandaskan kepentingan umum dan kepastian hukum, menjamin kesamaan hak tanpa diskriminasi. Selain itu, ada penekanan pada keseimbangan hak dan kewajiban antara pemerintah dan warga. Prinsip-prinsip ini memastikan bahwa layanan diberikan secara profesional, transparan, adil, mudah diakses, dan cepat. Tersedia juga perlakuan khusus dan fasilitas untuk kelompok rentan, seperti lansia dan penyandang disabilitas, untuk menjamin inklusivitas.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mekanisme ini berfokus pada beberapa elemen kunci. Layanan harus didukung oleh sumber daya manusia yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan komitmen kuat dari pimpinan untuk perbaikan berkelanjutan. Prosesnya dirancang untuk mencegah korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) serta pungutan liar melalui komunikasi yang lebih baik. Keberhasilan layanan publik ini sangat bergantung pada kepercayaan timbal balik antara penyelenggara dan pengguna, yang dapat terwujud melalui partisipasi aktif masyarakat dan perubahan pola pikir aparatur dalam menjalankan fungsinya.

c. Dukungan anggaran

Pendanaan untuk layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Penyusunan anggaran ini berfungsi sebagai alat pengendalian operasional dan harus memenuhi kriteria realistis, fleksibel, serta berkelanjutan. Tujuannya adalah untuk menghindari proyeksi yang tidak akurat dan memastikan dana cukup untuk mendukung dinamika layanan tanpa pemborosan. Desain anggaran yang cermat dan adil, serta pelaporan yang akurat dan tepat waktu, sangat penting untuk efektivitas dan akuntabilitas. Pendekatan penyusunan anggaran dapat menggunakan model top-down atau bottom-up.

Pelaksanaan layanan ini didasarkan pada serangkaian prinsip kunci untuk menjamin kualitas dan integritas. Prinsip-prinsip tersebut mencakup transparansi, di mana informasi layanan harus mudah diakses; keadilan, yang memastikan layanan dapat dinikmati semua lapisan masyarakat; dan aksesibilitas, yang membuat layanan mudah dijangkau dari segi waktu, biaya, dan upaya. Selain itu,

layanan harus memiliki kontinuitas dan ditangani oleh personel yang kompeten secara teknis. Aspek lainnya termasuk profitabilitas (efisiensi layanan), akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam perencanaan hingga evaluasi. Prinsip kesamaan hak juga sangat ditekankan untuk mencegah diskriminasi.

a. Sistem komunikasi

Sistem komunikasi pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Malang menggunakan aplikasi SIAPEL sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat. Komunikasi ini dapat dilakukan secara langsung maupun digital. Tujuannya adalah memberikan informasi yang akurat, cepat, dan mudah diakses, yang pada gilirannya memungkinkan pemerintah memperoleh umpan balik dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas. Hal ini sangat penting untuk membangun kepercayaan publik.

Penerapan platform digital seperti SIAPEL memiliki tiga tujuan strategis: meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, serta memperkuat good governance. Keberhasilan implementasi ini diukur melalui analisis kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna. Sebuah layanan dianggap berkualitas tinggi jika kinerjanya mampu memenuhi atau melebihi harapan masyarakat.

Kualitas layanan ini sangat bergantung pada sumber daya manusia, terutama sikap dan perilaku aparatur. Sikap yang diperlukan mencakup empat dimensi utama: Passionate (dedikasi), Proactive (inisiatif), Progressive (berkelanjutan), dan Positive (konstruktif). Selain itu, kualitas layanan juga dievaluasi berdasarkan dua dimensi fundamental: Tangibles (bukti fisik seperti infrastruktur dan peralatan) dan Reliability (keandalan dan konsistensi). Keberhasilan sistem layanan ini adalah

hasil sinergi antara sikap positif aparaturnya dan pemenuhan standar kualitas pada aspek fisik dan keandalan.

Berdasarkan analisis diatas maka dapat disusun proposisi minor 1 sebagai berikut:

Jika mekanisme/prosedur, pelaksanaan, dukungan anggaran dan sistem komunikasi dalam Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan menggunakan Aplikasi SIAPEL dilakukan dengan baik, maka Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dispendukcapil Kota Malang menjadi tertib.

B. Koordinasi Dengan Bidang Terkait Mengenai Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang

a. Jaringan kerja

Jaringan kerja sistem koordinasi dengan bidang terkait mengenai administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang, telah di persiapkan mekanisme kerja aplikasi SIAPEL dengan rincian pertama adanya Persiapan Komunikasi Daring, tahap persiapan ini merupakan kegiatan sebelum memulai mengumpulkan data/memperoleh data, dengan persiapan maka data yang diperoleh akan lebih mudah, lancar dan cepat. Berikut tahapan persiapan dalam komunikasi daring, meliputi hal 1. Mempersiapkan Jaringan Komputer, Jaringan komputer disini dapat diartikan sebagai dua atau lebih node yang terhubung oleh link dan terkoneksi oleh internet. Dan terdapat dua aspek yaitu perangkat keras dan perangkat lunak, perangkat keras meliputi jenis transmisi dan bentuk – bentuk jaringan (Topologi). Sedangkan perangkat lunak meliputi susunan protokol dan perjalanan data dari komputer satu ke komputer yang

lain dalam satu jaringan, yang terdiri dari 1.1. Perangkat Keras, Perangkat keras komputer terdiri dari komponen – komponen yang terintegrasi satu dengan lainnya, seperti monitor, CPU, Perangkat Input dan output. Klasifikasi jaringan komputer dibedakan berdasarkan Teknologi Transmisi dan Jarak jauh, yang terdiri dari a. Teknologi Transmisi. Teknologi Transmisi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu i. Jaringan Broadcast. Memiliki saluran komunikasi tunggal yang digunakan oleh semua perangkat komputer dalam satu jaringan, data pada jaringan ini biasanya berukuran kecil yang biasa disebut dengan Paket. ii. Jaringan Point To Point. Memiliki komunikasi ke beberapa perangkat komputer dan untuk mencapai tujuan sebuah paket akan melalui satu/lebih perangkat perantara. b. Jarak. Sebagai ukuran klasifikasi komunikasi dan berkaitan dengan jaringan komputer, jarak yang berbeda maka teknik yang digunakan berbeda pula untuk melakukan komunikasi dalam jaringan. Berikut klasifikasi jarak dan jaringan internet. 1.2. Perangkat Lunak. Perangkat lunak yang digunakan dalam jaringan komputer ada OSI (*Open System Interconnection*) dan TCP/IP (*Transfer Control Protokol/Internet Protokol*). Fungsi model OSI atau /TCP/IP sama yaitu sebagai Protokol komunikasi, Protokol adalah Aturan komunikasi dalam sebuah jaringan. Model OSI terdiri dari 7 protokol, dan model TCP/IP terdiri dari 5 protokol. Setelah selesai pengaturan protokol jaringan, langkah selanjutnya ialah dengan instalasi aplikasi pendukung komunikasi daring. Contoh aplikasi yang mudah digunakan dibandingkan dengan aplikasi chat lainnya, tidak berbayar, dan keamanan terjamin adalah Google Hangout. Langkah penginstalan Google Hangout:

a. Buka Web Browser Google Chrome > <https://www.google.com/hangouts/>

- b. Klik tombol “available for your computer”.
- c. Tambahkan plugin Google Hangout dengan klik tombol add pada tampilan kotak yang baru saja muncul.
- d. Tunggu proses “download plugin” selesai. Pada kotak notifikasi windows (sudut kiri bawah), klik icon Hangouts.
- e. Jendela chatting Hangouts segera dibuka.

Pemerintah Dispendukcapil Kota Malang telah mempersiapkan mekanisme kerja aplikasi SIAPEL dengan rincian pertama adanya Persiapan Komunikasi Daring, tahap persiapan ini merupakan kegiatan sebelum memulai mengumpulkan data/memperoleh data, dengan persiapan maka data yang diperoleh akan lebih mudah, lancar dan cepat. Berikut tahapan persiapan dalam komunikasi daring, meliputi hal 1. Mempersiapkan Jaringan Komputer. Yang ke 2 adalah Pelaksanaan Komunikasi Daring, yang meliputi: 1. Manifesto dan Etika Internet. Manifesto dan Etika Internet (*Netiket/Netiquette*) merupakan “Pedoman Dasar” bagi pengguna internet agar aman, nyaman dan beradab saat melakukan komunikasi, browsing, maupun surfing. Berikut adalah etika pelaksanaan komunikasi di internet (*Netiket/Netiquette*): a. *Remember the Human*. Menyampaikan informasi dengan sopan, ramah, dan tidak menyinggung perasaan. b. *Adhere to the Same Standart of Behavior Online that You Follow in Real Life*. Menyampaikan informasi harus menghargai pendapat orang lain, menghindari pertengkaran, tidak melanggar hukum. c. *Know Where You are in Cyberspace*. Bisa menyesuaikan diri dengan peraturan yang harus ditaati, di sebuah situs, media sosial, dan forum online lainnya. d. *Respect Other People's Time and Bandwidth*.

Mempostingkan/menyampaikan informasi sesuai dengan apa yang didiskusikan jangan sampai menimbulkan masalah seperti mem-bully. e. *Make Yourself Look Good Online*. Memastikan informasi yang akan disampaikan jelas dan mudah dipahami, cek kembali tata tulisan bahas dan ejaan sebelum memposting. f. *Share Expert Knowledge*. Membagi pengetahuan dan wawasan dengan menyampaikan informasi seperlunya. g. *Help Keep Flame Wars Under Control*. Mengendalikan emosi dalam melakukan komunikasi daring sehingga ketika kondisi kita sedang marah tidak mempostingkan, hal – hal yang justru merugikan diri sendiri dan orang lain. h. *Respect Other People's Privacy*. Menghargai privasi orang lain, misalkan tidak membaca email dan pesan orang lain. i. *Don't Abuse Your*. Tidak menyalahgunakan kekuasaan untuk hal-hal yang tidak penting. j. *Be Forgiving of Other People's Mistakes*. Memberikan maaf kepada orang yang sudah minta maaf dan begitu juga sebaliknya.

Tindak Lanjut Komunikasi Daring. Meliputi Tindak Lanjut Informasi diantaranya sebagai berikut : -Komunikasi. Mengkomunikasikan informasi tersebut dapat dilakukan dalam bentuk rapat, laporan, pengiriman, informasi rutin. - Penyimpanan (*Storing*). Tindakan selanjutnya adalah penyimpanan, menyimpan informasi bisa melalui fisik dan nonfisik. -Penemuan Kembali. Penemuan kembali merupakan kegiatan untuk mencari data dan informasi yang sudah disimpan.- Reproduksi. Informasi yang diperoleh perlu diperbanyak untuk keperluan penyebaran baik dilakukan secara manual atau digital.

Jaringan kerja dan koordinasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Malang, khususnya melalui aplikasi SIAPEL, sangat

bergantung pada beberapa aspek kunci yang mencerminkan kualitas layanan. Kualitas ini dimulai dari kompetensi dan etika para aparatur. Kompetensi (*Competence*) menuntut aparatur memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk melayani masyarakat. Selain itu, kesopanan (*Courtesy*) dan keramahan dalam berinteraksi menjadi fondasi penting untuk membangun kepercayaan dan keyakinan publik.

Aspek lain yang tak kalah penting adalah kejujuran (*Credibility*). Pelayanan yang jujur dan transparan, termasuk dalam menyampaikan hambatan atau masalah, mencegah ketidakpastian bagi pelanggan dan memperkuat kepercayaan. Komunikasi (*Communications*) yang efektif juga krusial, di mana penyedia layanan bersedia mendengarkan aspirasi pelanggan dan menyampaikan informasi baru secara jelas, termasuk tata cara pelayanan yang harus dibuat sesederhana mungkin. Sikap proaktif memahami pelanggan (*Understanding the Customer*) sangat ditekankan, misalnya dengan menyusun SOP yang transparan dan mudah dimengerti, seperti yang diterapkan dalam layanan IMB.

Pelaksanaan program SIAPEL tidak lepas dari berbagai tantangan, baik internal maupun eksternal. Secara internal, kompleksitas dalam perumusan kebijakan sering kali muncul dari kerumitan hubungan antara eksekutif dan legislatif. Selain itu, ada tantangan untuk mencapai konsensus di antara tujuan-tujuan yang saling bersaing. Ini memerlukan musyawarah dan penelitian mendalam untuk menghasilkan kesepakatan yang disetujui bersama, yang pada akhirnya mempermudah pelaksanaan agenda kebijakan.

Secara eksternal, program ini dapat menghadapi oposisi dari masyarakat yang menentang kebijakan tersebut. Hal ini seringkali terjadi karena peraturan dan sistem layanan ditentukan secara sepihak oleh birokrasi tanpa memahami kesulitan, harapan, dan aspirasi warga. Masalah lain adalah adanya aturan hukum yang saling bertentangan. Suatu peraturan perundang-undangan hanya dapat dicabut oleh peraturan yang setingkat atau lebih tinggi, dan kompleksitas ini dapat menghambat implementasi. Terakhir, pengaruh kelompok kepentingan yang beragam juga dapat memengaruhi jalannya program, menuntut pelayanan umum yang mampu memenuhi kepentingan banyak pihak, bukan hanya segelintir orang.

Perumusan kebijakan yang efektif adalah kunci untuk mengatasi masalah yang ada dan memastikan layanan dapat berjalan lancar. Namun, perumusan ini seringkali rumit karena pihak-pihak yang terlibat mungkin belum sepenuhnya menguasai masalah, sebuah alasan yang terkadang digunakan untuk menghindari tanggung jawab. Untuk mengukur kompleksitas pelayanan, dapat digunakan berbagai indikator, seperti pendekatan Distance from the Frontier oleh World Bank, yang mengukur seberapa mudah suatu proses layanan dilakukan di suatu negara.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, termasuk SIAPEL, masih menjadi isu. Banyak penelitian menunjukkan bahwa pengguna layanan belum merasa puas karena peraturan dan sistem sering kali dibuat tanpa melibatkan mereka. Oleh karena itu, penting untuk melibatkan masyarakat dalam proses perumusan kebijakan agar layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi mereka. Keberhasilan program ini akan sangat bergantung pada kemampuan pemerintah untuk menyalurkan tanggung jawab kepada pejabat

yang kompeten dan berkomitmen untuk menyelesaikan keluhan publik, memastikan bahwa setiap aspek pelayanan dapat dipertanggungjawabkan dan selaras dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku.

b. Kualitas SDM dan Kuantitas SDM

Kualitas dan kuantitas SDM merupakan sarana fundamental dalam sistem pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang. SDM dipandang sebagai aset krusial karena kualitas hasil kerja dan mutu pelayanan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kualitas individu di dalamnya. Secara esensial, seperti yang disimpulkan oleh Ahmad Tohardi, SDM mencakup segala potensi manusia—termasuk akal, tenaga, keterampilan, dan emosi—yang dapat dimanfaatkan baik untuk pengembangan diri sendiri maupun untuk mencapai tujuan organisasi.

SDM sekurang-kurangnya harus memiliki karakteristik sebagai berikut: 1. Akal pikiran (sikap yang selalu relative didominasi oleh aspek-aspek positif). 2. Tenaga (prilaku yang dapat menggerakkan organ ke arah hal-hal yang positif). 3. Keterampilan (termasuk didalamnya kemampuan dan keahlian, yang mampu menghasilkan berbagai faktor yang bermanfaat). 4. Emosi (perasaan yang dapat dikendalikan, sehingga menghasilkan berbagai faktor yang bermanfaat).

Sumber daya manusia atau human resources mengandung dua pengertian. Pertama, sumber daya manusia (SDM) mengandung pengertian usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal ini SDM mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa. Pengertian kedua dari SDM menyangkut

manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang mempunyai nilai ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Organisasi dalam bidang Sumber Daya Manusia tentunya menginginkan agar setiap saat memiliki Sumber Daya Manusia yang berkualitas dalam arti memenuhi persyaratan kompetensi untuk didayagunakan dalam usaha merealisasikan visi dan mencapai tujuan jangka menengah dan jangka pendek. Sumber Daya Manusia seperti itu hanya akan diperoleh dari karyawan atau anggota organisasi yang memenuhi ciri-ciri atau karakteristik sebagai berikut: 1. Memiliki pengetahuan penuh tentang tugas, tanggung jawab, dan wewenangnya. 2. Memiliki pengetahuan (*knowladges*) yang diperlukan, terkait dengan pelaksanaan tugasnya secara penuh. 3. Mampu melaksanakan tugas-tugas yang dilakukan karena mempunyai keahlian/keterampilan (*skills*) yang diperlukan. 4. Bersikap produktif/ kreatif, mau bekerja sama dengan orang lain, dapat dipercaya, dan loyal.

SDM Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia merupakan kenyataan internal yang sangat penting bagi manajemen SDM. Kualitas dan kuantitas yang ada saat ini serta kualitas dan kuantitas yang ditargetkan akan dicapai dikemudian hari akan menentukan langkah-langkah yang perlu dilakukan. Yang perlu diperhatikan dari kualitas tiap-tiap karyawan bukan hanya kesanggupannya untuk menyelesaikan pekerjaannya, melainkan juga kesanggupannya untuk mengembangkan dirinya serta mendorong pengembangan diri rekan-rekannya.

Kuantitas tenaga kerja yang perlu diperhatikan adalah efisiensinya. Harus mampu dijawab apakah jumlah tenaga yang ada telah sesuai dengan tuntutan beban tugas. Dari kualitas tiap-tiap karyawan bukan hanya kesanggupannya untuk mengembangkan dirinya serta mendorong pengembangan diri rekan-rekannya. Istilah kualitas sangat penting bagi suatu organisasi atau perusahaan.

Ada beberapa alasan perlunya kualitas bagi suatu organisasi. mengidentifikasi enam peran pentingnya kualitas yaitu: a. Meningkatkan reputasi perusahaan b. Menurunkan biaya c. Meningkatkan pangsa pasar d. Dampak internasional e. Adanya pertanggung jawaban produk f. Untuk penampilan produk g. Mewujudkan kualitas yang dirasakan, dan banyak lagi mengapa kualitas begitu penting bagi setiap organisasi.

Pengembangan SDM adalah usaha terencana untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoretis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan serta pelatihan. Fokus utama pengembangan adalah pada peningkatan kualitas SDM, karena kuantitas tanpa kualitas yang memadai justru akan menjadi beban bagi organisasi. Proses ini bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kompetensi pegawai yang mencakup tiga aspek kunci: keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan kemampuan (*ability*), agar sesuai dengan kebutuhan pekerjaan dan jabatan saat ini maupun di masa depan.

Secara praktis, pengembangan SDM diwujudkan melalui dua kegiatan utama: pelatihan dan pendidikan. Pelatihan lebih berorientasi pada pemahaman pengetahuan praktis dan aplikatif untuk meningkatkan keterampilan kerja, sedangkan pendidikan bertujuan meningkatkan penguasaan teori dan kemampuan

konseptual untuk pengambilan keputusan. Tujuan akhir dari semua upaya ini adalah untuk memperbaiki kontribusi produktif dan profesionalisme karyawan, sehingga mereka dapat melaksanakan tugas secara lebih efisien dan efektif, yang pada akhirnya akan membawa dampak positif bagi pengembangan institusi secara keseluruhan.

Secara terinci menguraikan area kegiatan pengembangan sumber daya manusia itu dalam 4 bagian, yakni: a. Pelatihan pegawai (*employee training*) b. Pendidikan pegawai (*employee education*) c. Pengembangan pegawai (*employee development*) d. Pengembangan non-pegawai (*non-employee development*).

Tujuan pelatihan ini utamanya adalah meningkatkan produktivitas atau hasil kerja pegawai, atau dengan kata lain adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja tiap pegawai. Pelatihan ini mencakup: a. Pelatihan-pelatihan untuk melaksanakan program-program baru b. Pelatihan-pelatihan untuk menggunakan alat-alat atau sarana prasana baru c. Pelatihan-pelatihan untuk para pegawai yang akan menduduki job atau tugas-tugas baru d. Pelatihan-pelatihan untuk pengenalan proses atau prosedur kerja yang baru e. Pelatihan-pelatihan pegawai baru dan sebagainya.

Pengertian Pendidikan Pendidikan adalah suatu upaya untuk mengembangkan potensi manusia, sehingga mempunyai kemampuan untuk mengelola sumber daya yang tersedia untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Kemampuan yang dikembangkan dari sumber daya manusia ini mencakup berbagai aspek, utamanya aspek non fisik, yakni: kemampuan mengembangkan kemampuan berfikir, penalaran, intelektual, keterampilan dan

sebagainya. Untuk mengembangkan kemampuan seperti ini, dengan sendirinya diperlukan kemampuan menyerap informasi melalui berbagai cara, utamanya membaca dan menulis, lamanya mengenyam pendidikan formasi dan sebagainya.⁴⁰ Pengertian pendidikan sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1998 dengan system pendidikan Nasional disebutkan pendidikan adalah usaha untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran, dan latihan bagi peranannya dimasa yang akan datang.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa peran pendidikan adalah sebagai landasan untuk membentuk, mempersiapkan, membina dan mengembangkan kemampuan SDM yang sangat menentukan dalam keberhasilan pembangunan dimasa yang akan datang.

Pendidikan merupakan proses interaksi berkelanjutan yang bertujuan untuk pengembangan manusia secara utuh. Proses ini melibatkan masukan berupa sarana pendidikan yang terbagi menjadi perangkat lunak (kurikulum, metode belajar) dan perangkat keras (gedung, perpustakaan), yang kemudian menghasilkan keluaran berupa perubahan perilaku. Karena pendidikan dihadapkan pada keterbatasan sumber daya, diperlukan sistem manajemen yang efektif untuk memastikan keberhasilan misinya.

Di sisi lain, pelatihan adalah bagian dari pendidikan yang lebih spesifik, berfokus pada proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan praktis di luar sistem pendidikan formal dalam waktu yang relatif singkat. Pelatihan secara sistematis mengubah tingkah laku karyawan untuk meningkatkan kinerja saat ini dan di masa depan, dengan orientasi utama pada praktik. Tujuannya

adalah memberikan kesempatan bagi karyawan untuk memperoleh keahlian, kemampuan, dan pengetahuan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan demi mencapai tujuan organisasi secara efektif.

c. Hambatan dalam koordinasi

Hambatan dalam koordinasi secara umum dapat dibedakan menjadi dua jenis utama. Pertama, hambatan koordinasi vertikal (struktural), yang sering kali timbul karena perumusan tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang kurang jelas antar unit kerja dalam satu hierarki. Kedua, hambatan koordinasi fungsional (horizontal atau diagonal), yang terjadi karena tidak adanya hubungan hierarki atau garis komando langsung antara pihak-pihak yang berkoordinasi. Hambatan-hambatan ini dapat menimbulkan berbagai kesalahan persepsi mengenai organisasi, instansi, maupun arti dari koordinasi itu sendiri.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang, operasionalnya sangat bergantung pada teknologi informasi. Keberhasilan sistem ini tidak terlepas dari peran perangkat komputer dan teknologi komunikasi, karena aplikasi SIAPEL harus diinstal dan dijalankan pada perangkat tersebut. Proses implementasinya memerlukan langkah teknis seperti pengaturan protokol jaringan dan instalasi aplikasi pendukung komunikasi daring (contoh: Google Hangout) untuk memastikan kelancaran interaksi.

Untuk memastikan pelayanan berjalan dengan baik, langkah krusial yang dilakukan adalah penetapan standar pelayanan. Proses ini melibatkan identifikasi jenis layanan, pengguna layanan (pelanggan), serta harapan mereka. Berdasarkan

analisis ini, dirumuskan visi dan misi pelayanan, dianalisis proses dan prosedur yang ada, serta ditetapkan standar untuk sarana prasarana, waktu, dan biaya pelayanan.

Sebagai kelanjutan dari penetapan standar, dilakukan pula pengembangan SOP. Keberadaan SOP sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten dan terukur. Dengan adanya SOP, proses pengolahan internal di unit pelayanan memiliki acuan yang jelas, sehingga dapat mengurangi variabilitas dan menjaga kualitas output layanan secara berkelanjutan. Guna menjaga dan meningkatkan mutu layanan, dikembangkan pula mekanisme survei kepuasan pelanggan. Survei ini menjadi alat penting untuk menilai apakah produk pelayanan yang diberikan telah memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hasil dari survei kepuasan pelanggan menjadi masukan berharga bagi penyelenggara layanan publik untuk melakukan perbaikan dan inovasi secara terus-menerus.

Bahwa SOP menjamin konsistensi dan kualitas layanan dan bahwa survei kepuasan pelanggan adalah alat penting untuk perbaikan berkelanjutan sangat didukung oleh teori *Total Quality Management* (TQM), yang dipopulerkan oleh ahli seperti W. Edwards Deming dan Joseph M. Juran. TQM menekankan bahwa kualitas layanan dicapai melalui penetapan standar dan proses yang konsisten (SOP), dan peningkatan berkelanjutan (*Continuous Improvement*) harus didasarkan pada umpan balik dari pelanggan untuk memenuhi atau melampaui harapan mereka (Husni, 2024).

Peningkatan kualitas pelayanan publik juga dieksplorasi melalui pengembangan model-model alternatif yang melibatkan pihak swasta. Beberapa model yang diperkenalkan antara lain *contracting out*, di mana pelaksanaan layanan publik dilelang kepada pihak swasta sementara pemerintah berperan sebagai pengatur. Model lainnya adalah *franchising*, di mana pemerintah menunjuk pihak swasta untuk menyediakan layanan tertentu yang diikuti dengan regulasi harga untuk melindungi konsumen.

Seluruh upaya tersebut bermuara pada satu tujuan, yaitu mewujudkan pelayanan prima yang cepat, tepat, adil, dan akuntabel. Pelayanan prima berorientasi pada kepuasan masyarakat dan tercermin dalam beberapa prinsip utama: transparansi, akuntabilitas, kondisional (sesuai kondisi), partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima layanan. Oleh karena itu, prosedur pelayanan harus dirancang agar mudah dimengerti, efisien, cepat, dan transparan, dengan menempatkan pelanggan sebagai prioritas utama.

Hambatan dalam koordinasi dengan bidang terkait mengenai administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang, Mekanisme Kerja Aplikasi SIAPEL di Pemerintah Kota Malang dalam rangka proses pelayanan administrasi kependudukan. Tahap pertama adalah tahap persiapan, merupakan kegiatan sebelum memulai mengumpulkan data/memperoleh data, dengan persiapan maka data yang diperoleh akan lebih mudah, lancar dan cepat. Selanjutnya adalah Pelaksanaan Komunikasi Daring. Tahap terakhir adalah Tindak Lanjut Komunikasi Daring. Tindak Lanjut Informasi diantaranya sebagai

berikut: 1. Komunikasi; 2. Penyimpanan (Storing); 3. Penemuan Kembali; 4. Reproduksi. Hambatan dalam koordinasi dengan bidang terkait mengenai administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang, Persiapan Komunikasi Daring di Pemerintah Kota Malang dalam rangka proses pelayanan administrasi kependudukan, yaitu tahap persiapan yang merupakan kegiatan sebelum memulai mengumpulkan data/memperoleh data, dengan persiapan sehingga data yang diperoleh akan lebih mudah, lancar dan cepat. Selain telah dilakukan pendataan penduduk dengan membangun database penduduk yang sistematis, terstruktur dan saling berhubungan dengan menggunakan perangkat lunak, perangkat keras dan jaringan komunikasi data maka upaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan perlu untuk terus ditingkatkan. Hambatan dalam koordinasi dengan bidang terkait mengenai administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang, Pelaksanaan Komunikasi Daring di Pemerintah Kota Malang dalam rangka proses pelayanan administrasi kependudukan. Dalam pelaksanaannya masih sering ditemui masyarakat yang tidak melek teknologi sehingga kurang efektif jika menggunakan komunikasi daring. Permasalahan lain adalah untuk mendapatkan data dengan akurasi yang baik maka diperlukan pengecekan lebih lanjut dalam kondisi riil.

Hambatan dalam koordinasi dengan bidang terkait mengenai administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang, Tindak Lanjut Komunikasi Daring di Pemerintah Kota Malang dalam rangka proses pelayanan administrasi kependudukan meliputi:

1. Komunikasi

Mengkomunikasikan informasi tersebut dapat dilakukan dalam bentuk rapat, laporan, pengiriman, informasi rutin.

2. Penyimpanan (*Storing*)

Tindakan selanjutnya adalah penyimpanan, menyimpan informasi bisa melalui fisik dan nonfisik.

3. Penemuan Kembali

Penemuan kembali merupakan kegiatan untuk mencari data dan informasi yang sudah disimpan.

4. Reproduksi

Informasi yang diperoleh perlu diperbanyak untuk keperluan penyebaran baik dilakukan secara manual atau digital.

Berdasarkan analisis diatas, maka dapat disusun proposisi minor 2 sebagai berikut:

Jika Jaringan kerja, Kualitas SDM dan Kuantitas SDM dimaksimalkan, serta hambatannya diminimalkan dalam Koordinasi dengan bidang terkait mengenai Administrasi Kependudukan menggunakan Aplikasi SIAPEL berjalan lancar, maka Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dispendukcapil Kota Malag menjadi tertib.

Berdasarkan proposisi minor 1 dan 2 diatas, maka dapat disusun proposisi mayor sebagai berikut:

Jika mekanisme/prosedur, pelaksanaan, dukungan anggaran, sistem komunikasi, jaringan kerja, Kualitas SDM dan Kuantitas SDM

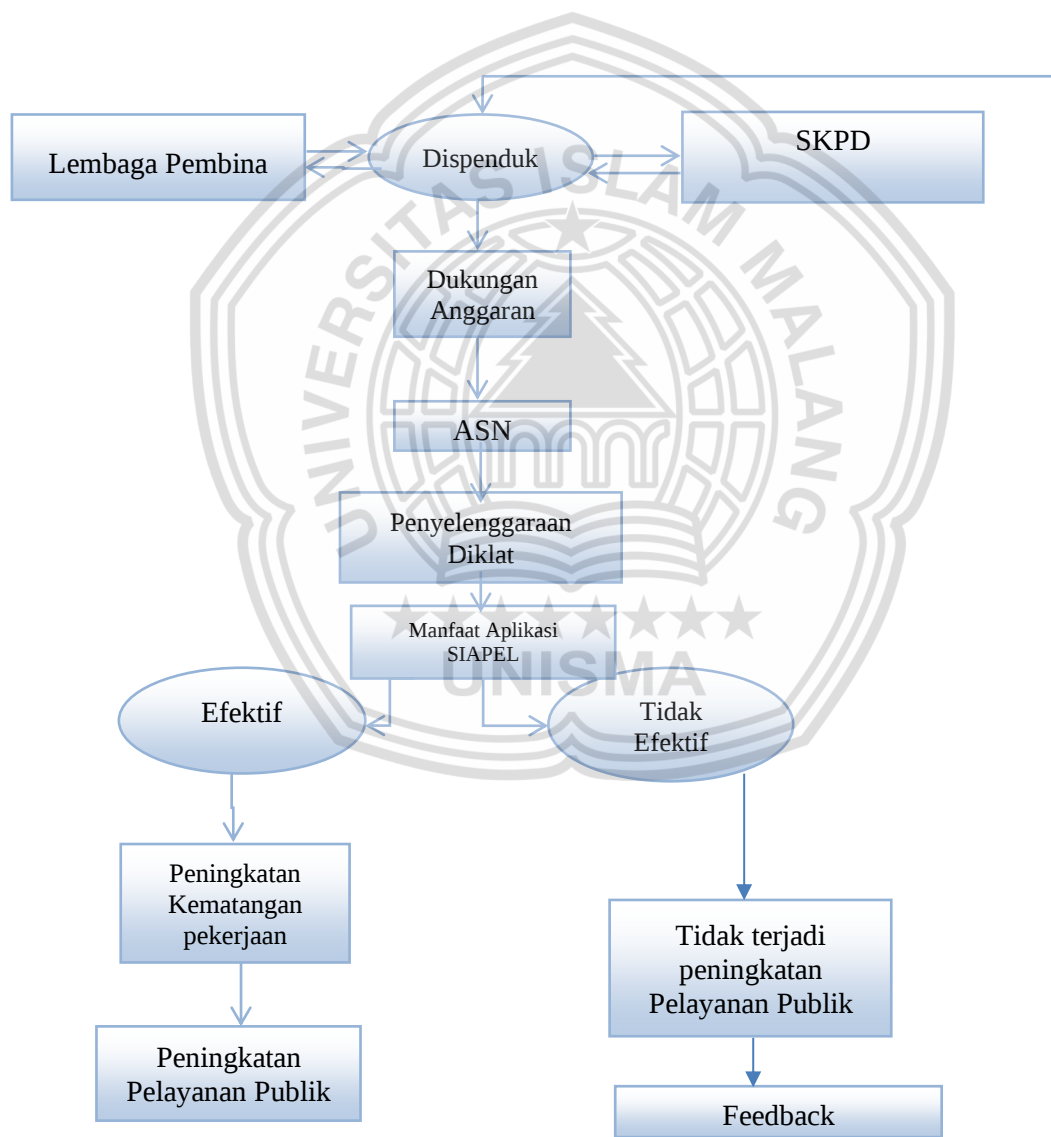
dimaksimalkan, serta hambatannya diminimalkan dalam Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan dan dalam koordinasi dengan bidang terkait dilakukan dengan baik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan menggunakan Aplikasi SIAPEL, maka Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dispendukcapil Kota Malang menjadi tertib.



C. Existing Model Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang

Jika digambarkan existing model Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Sistem Informasi Aplikasi Elektronik di Kota Malang yang berlaku saat ini adalah sebagai berikut:

Gambar 5.1 Existing Model



D. Existing Model

Tabel 4.4 Existing Model

No	Rumusan Masalah	Fokus Penelitian	Temuan-Temuan	Proposisi Minor	Proposisi Mayor
1.	1. Bagaimanakah Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang?	1. Proses pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang, dengan indikator:	1. Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang, ditinjau dari :	Proposisi minor 1 sebagai berikut : Mekanisme/prosedur, pelaksanaan, dukungan anggaran dan sistem komunikasi dalam Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi SIAPEL dilakukan dengan baik, maka Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dispendukcapil Kota Malang menjadi tertib.	Mekanisme/ prosesdur, pelaksanaan, dukungan anggaran, sistem komunikasi, jaringan kerja, Kualitas SDM dan Kuantitas SDM dimaksimal kan, serta hambatannya diminimal kan dalam Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan dan dalam koordinasi dengan bidang terkait dilakukan dengan baik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan menggunakan Aplikasi SIAPEL, maka Pelayanan Administrasi Kependudukan di
	2. Bagaimana Prses Koordinasi dengan bidang terkait mengenai Administrasi Kependudukan menggunakan Aplikasi SIAPEL di	a. Mekanisme /prosedur b. Pelaksanaan c. Dukungan anggaran d. Sistem komunikasi 2. Sitem Koordinasi dengan bidang terkait mengenai	a. Mekanisme/ prosedur Mekanisme atau prosedur proses pelayanan administrasi kependudukan melalui program		

Dispendukcapil Kota Malang?	Administrasi Kependudukan menggunakan Aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang, dengan indikator : a. Jaringan kerja b. Kualitas SDM dan Kuantitas SDM c. Hambatan dalam koordinasi	aplikasi SIAPEL di Dukcapil Kota Malang, dilakukan penyelesaiannya dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan. Selain itu juga ada acuan yang digunakan untuk mengatur dan mengontrol proses pelayanan administrasi kependudukan. b. Pelaksanaan Pelaksanaan proses pelayanan	Proposisi minor 2 sebagai berikut : Jaringan kerja, Kualitas SDM dan Kuantitas SDM dimaksimalkan, serta hambatan nya diminimal kan dalam Koordinasi dengan bidang terkait mengenai Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi SIAPEL berjalan lancar, maka Pelayanan Administrasi Kependudukan di	Dispendukkcapil Kota Malang menjadi tertib.
-----------------------------	--	---	---	---

			administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang, ditinjau dari Kepentingan umum, menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu mendahulukan kepentingan orang banyak dengan tidak mensyaratkan beban tetentu.	Dispendukcapil Kota Malang menjadi tertib.	
--	--	--	---	---	--

			c.Dukungan anggaran Dukungan anggaran dalam proses pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang, telah ditetapkan dalam APBD Kota Malang. Anggaran tersebut merupakan proses pengendalian organisasi dalam		
--	--	--	--	--	--

			pelayanan publik yang melibatkan komunikasi dan interaksi formal di kalangan para pejabat dan staf yang merupakan pengendalian organisasi atas operasional organisasi pada tahun berjalan. d.Sistem Komunikasi Perlu sistem komunikasi yang intens antar <i>stakeholder</i> dan sosialisasi yang		
--	--	--	---	--	--

			masif dengan masyarakat mengenai sistem aplikasi SIAPEL dan mengurangi putusanya tali silaturahmi. 2. Koordinasi Dengan Bidang Terkait Mengenai Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang, ditinjau dari: a. Jaringan kerja		
--	--	--	--	--	--

			Jaringan kerja sitem koordinasi dengan bidang terkait mengenai administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang, telah di persiapkan mekanisme kerja aplikasi SIAPEL dengan rincian pertama adanya Persiapan Komunikasi Daring, tahap persiapan ini merupakan kegiatan		
--	--	--	--	--	--

			sebelum memulai mengumpulkan data/memperoleh data, dengan persiapan maka data yang diperoleh akan lebih mudah, lancar dan cepat. b. Kualitas SDM dan Kuantitas SDM Kualitas Sumberdaya Manusia dan Kuantitas Sumberdaya Manusia dalam sistem koordinasi dengan bidang terkait mengenai		
--	--	--	---	--	--

			administrasi kependudukan menggunakan aplikasi SIAPEL di Dispendukcapil Kota Malang, merupakan sarana dalam proses pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat di Kota Malang. Sumber daya manusia adalah aset penting dalam upaya peningkatan kualitas mutu suatu masyarakat. Bahkan		
--	--	--	--	--	--

			dalam sebuah struktur organisasi atau kepemimpinan perusahaan misalnya, satu bagian khusus sengaja dibentuk untuk bertanggung jawab mengatur dan mengeksplorasi sumber daya manusia para anggota atau karyawan. c.Hambatan dalam koordinasi Yang menjadi hambatan-hambatan dalam		
--	--	--	--	--	--

			mengkoordinasi adalah sebagai berikut, yaitu hambatan-hambatan dalam koordinasi vertical (struktural). Dalam koordinasi vertikal (struktural) sering terjadi hambatan- hambatan, disebabkan perumusan tugas, wewenang dan tanggung jawab tiap-tiap satuan kerja (unit) kurang jelas.		
--	--	--	---	--	--



DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo, 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Arfani, Riza Noer. 2001. "Integrasi Nasional dan Hak Asasi Manusia" dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Volume 5, Nomor 2, November 2001. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Alwasilah, Chaedar. 2002. *Pokoknya Kualitatif*, Pustaka Jaya, Bandung.
- Antwi, K B., Analoui, F., Cusworth, JW. (2007). Pengembangan Sumberdaya Manusia dalam Menghadapi Tantangan Desentralisasi Lokal Pemerintah di Afrika: Bukti empiris dari Ghana.
- Bungin, Burhan. 2003. Analisis Data Penelitian Kualitatif Pemahaman Filosofis dan Metodologis Kearah Penguasaan Model Aplikasi. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Cook, Sarah and Macaulay, Steve, 1997, Perfect Empowerment (Pemberdayaan yang Tepat), edisi terjemahan, alih bahasa: Paloepi Tyas R., PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Darwin. 1983. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt Robert B. 2000. *The New Public Service*.
-----, 2004. *The New Public Service*.
-----, 2003. *The New Public Service: Serving Not Steering*. Armonk, N.Y: M.E.Sharpe.
- Denhardt, Kathryn G. 2006. The ethics of Public Service. Westport, Connecticut: Greenwood Press.
- Dwiyanto. 2006. Melakukan penelitian di tiga provinsi (DI Yogyakarta, Sumatera) barat dan Sulawesi Selatan). Reformasi birokrasi publik di Indonesia.
- Edwards, George C., III dan Sharkansky, Ira. (1978). The Policy Predicament, San Francisco: W.H. Freeman.
- Elvira, Masengi. 2008. Reformasi Birokrasi Pemerintahan: LP3ES, Jakarta.
- Frederickson, H. George. 1988. *Administrasi Negara Baru*. Penerjemah: Al-Ghozei Usman. Jakarta: LP3ES.

- Frederickson, H. George & Kevin B. Smith. 2003. *The Public Administration Theory Primer*. USA: Westview Press.
- Gibson, C. H. 1982. "How Industry Perceived Financial Ratios," *Management Accounting* (April): 13 - 19.
- Glueck dan Jauch. 1989. *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*. Edisi Ketiga. Terjemahan Murad dan Henry. Erlangga. Jakarta.
- Grindle, Merilee S. 1997. *Getting Good Government*. Harvard University Press. Harvard.
- Hasibuan, Malayu SP, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hersey, Paul dan Kenneth Blanchard. 1995. *Manajemen Perilaku Organisasi; Pendencygunaan SDM*. Jakarta. Erlangga.
- Helga, Mayona. 2009. Model ideal pelayanan umum kepada masyarakat" dengan studi kasus di Kota Bukittinggi Sumatera Barat.
- Hill, Michael. (ed.).1993. *The Policy Process: A Reader*. New York: Harvester-Wheatsheaf
- Howlett, Michael, Ramesh, M, 1995, *Studying Public Policy: Policy Cycles and Policy Subsystem*, Oxford University Press, Canada.
- I Made Leo Agus Jaya. 2003. Peningkatan Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Publik. Penelitian tersebut dilakukan di Sekretariat Daerah Kabupaten Jember dengan pendekatan kualitatif.
- Irawan, Prasetya, 1993. "*Manajemen Sumber Daya Manusia* ", STIA-LAN, Jakarta
- Islamy, M. Irfan. 2002. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Bumi aksara: Jakarta.
- ,1998, Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara, Pidato Pengukuhan Guru Besar Ilmu Kebijakan Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang

- Kartasasmita, Ginanjar. 1997. Administrasi pembangunan: perkembangan, pemikiran, dan praktiknya di Indonesia. LP3ES. Jakarta.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Pengantar Aministrasi Publik*. Program MAP UGM, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1995, Manajemen Pemasaran Analisa, Perencanaan, Implementasi, dan Kegunaan, Edisi Kedelapan, Salemba Empat, Jakarta.
- Latifah, Melly. 2001. Peranan Keluarga Dalam Pendidikan Karakter Anak.
- Lane, V. and Jacobson, R. (1995) "Stock Market reactions to brand extention announcements: The effects of brand attitude and familiarity," *Journal of Marketing*, Vol. 59 No.1, pp. 63-77.
- Lester, James P, and Joseph Stewart, Jr. 2000. *Public Policy: An Evolutionary Approach*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Levine, P., B. Rose, S. Green, G. Ransom, and W. Hill. 1990 Pathogentesting of ready-to-eat meat and poultry products collected at federally inspected establishments in the United States, *J. Food Prot.* 64:1188–1193.
- Leonard, Nadler. 1982, *Designing Training Programs: The Critical Events Models*, USA, Wesley Publishing Company.
- Lincol, Y.S. & Guba, E.G. 1985. *Naturalistic Inquiry*, 1st edition, Sage Publication, Beverly Hills.
- Madina, Kenzhegaranova. 2008. *Pengembangan Sumberdaya manusia di Negara berkembang: Republik Kazakhstan*
- Martoyo, Susilo. 1996, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : PT. BPFE
- Mazmanian, Daniel H., dan Paul A. Sabatier, 1983, *Implementation and Public Policy*, New York: HarperCollins.
- Miles, Mathew B., Michael Hubernman and Johnny Saldana. 2013. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edition 3.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. remaja Rosdakarya.

- Nakok, Aruan (2003) melakukan penelitian di Provinsi Jawa Timur Surabaya, penelitian ini juga di lakukan di empat Kabupaten Jember, Malang, Tuban dan Pamekasan.
- Nawawi, Hadari. 1994. *Penelitian Terapan*. Cet. 1. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 1997. Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan. Rineka. Cipta. Jakarta.
- , 2003. Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan. Rineka. Cipta. Jakarta.
- Nugroho, D, Riant. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Formulasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Osborne, David and Gaebler, 1995. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*,. Terjemahan Abdul Rosyid. *Mewirauaskan Birokrasi*. PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Osborne, David & Peter Plastrik, 1997. *Banishing Bureaucracy The Five Strategies for Reinventing Government*, Edisi terjemahan, 2001, PPM, Jakarta.
- Pan Suk Kim. 2000. Reformasi administrasi di Korea khususnya Korea Selatan dengan studi kasus pada pemerintahan Kim Dae Jung.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998 *SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. *Journal Of Retailing* Vol. 64 No. 1, pp 12-37.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 tahun 2000 Tentang Pendidikan Dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
- PP No.30/1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil,
- Prabu Mangkunegara, 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Rasyid, M Ryaass. 1997. *Makna Pemerintahan, Tinjauan dari Segi Etika, dan Kepemimpinan*, Jakarta: Yasif, Watampone Ritva Laakso-Manninen, Riitta Viitala. 2007. *Competence Management And Human Resource Development*, HAAGA-HELIA Publication Series.
- Ruliaty. 2007. Melakukan penelitian yang dilaksanakan di Kabupaten Bulukumba, yang merupakan salah satu kabupaten dalam wilayah Provinsi Sulawesi Selatan, dan terletak 153 km dari Kota Makassar.
- Savas, ES. 1987. *Privatization: The Key To Better Government*, Chatham House Publishers Inc., New Jersey.
- Sedarmayanti. 2003. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 1997. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : PT Toko Gunung Agung
- Sikula, Andrew F. (1981), *Personel Administration And Human Resources Management*, New York.
- SM, Anowar, Uddin. 2010. *Dampak Good Governance* Pembangunan di Bangladesh.
- Stephen, Gibb. 2006 adalah pimpinan di *Edinburgh Business School*. Dia meraih gelar PhD di *Strathclyde Business School*. Dia adalah penulis buku populer di Inggris
- Sumartono. 2007. *Reformasi Administrasi Dalam Pelayanan Publik (Pidato pengukuhan Guru Besar)*, Fakultas Ilmu Administrasi – UNIBRAW, Malang
- Subarsono. AG. 2006. *Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Stewart, John, 1998. *Understanding The Management of Local Government*, London, Longman.
- Tanvir, Kayani. 2008. *Tantangan Sumberdaya Manusia* Pembangunan untuk berpacu dengan globalisasi.
- Tegene, Abebe, Desta. 2008. *Managemen sumberdaya manusia di Negara Ethiopia*.

- Thoha. 2008. Manajemen pegawai negeri sipil yang dilakukan di lima wilayah propinsi, lima daerah kota dan empat daerah kabupaten
- Thoha (1978) dibentuk dari interaksi karakteristik individu dengan karaktersitik organisasi.
- Tjokroamidjojo Bintoro. 2000. Good Government (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan), Jakarta : Universitas Indonesia
- ,2001. *Good governance, Paradigma Baru Manajemen Pembangunan*. Lembaga Administrasi, Jakarta.
- Triono. 2008. Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan, dan Kompetensi Sumberdaya Manusia terhadap Kinerja Organisasi.
- Van Meter, Donald, dan Carl Van Horn, 1975, "The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework dalam Administration and Society 6, 1975, London: Sage
- Vigoda, Eran (editor). 2002. The Legacy of Public Administration: Bankground and Review. Dalam Public Administration: An Interdisciplinary Critical Analysis. Marcel Dekker, Inc. New York.
- Wahab, Solichin, Abdul. 1997. *Evaluasi kebijakan Publik*. Penerbit FIA UNIBRAW dan IKIP Malang
- ,1999. *Ekonomi Politik Pembangunan; Bisnis Indonesia Era Orde Baru dan Di tengah Krisis Moneter*, PT Danar Wijaya Brawijaya University Press
- Widya. 1986. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Sanyata Sumanasa Wira Sespim Polri, Bandung
- Winarno, Budi. 2002. Teori dan Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Zauhar, Soesilo. 1996. Birokrasi, Birokratisasi dan Post Bureaucracy.Malang: Unibraw <http://www.stiami.ac.id> diakses hari Senin, 11 Mei 2015 pukul 09.15 WIB <http://www.slideshare.net> diakses hari Senin, 11 Mei 2015 pukul 15.30 WIB. <http://blogspot.com> diakses hari Selasa, 12 Mei 2015 pukul 18.00 WIB

<http://www.antarajatim.com> diakses hari Sabtu, 29 November 2014. Pukul 13.43 WIB.

<http://www.bmkg.go.id>, diakses hari Sabtu, 16 Mei 2015, pukul 11.12 WIB.

<http://totoksuharto.blogspot.co.id/2010/05/.html> diakses hari Senin, tanggal 5 Oktober 2015, pukul 23.06 WIB

<http://www.rider-system.net> diakses hari Sabtu 16 Mei 2015 Pukul 12.21 WIB.

<http://www.untag-smd.ac.id> diakses hari Sabtu 16 Mei 2015 Pukul 12.30 WIB.

<http://eprints.undip.ac.id>, diakses hari Sabtu 16 Mei 2015 Pukul 12.21 WIB.

<http://sipatensidoarjo.com/pelayanan> diakses hari senin, tanggal 5 Oktober 2015, pukul 20.15 WIB.

<http://trimiyati.web.ugm.ac.id/wordpress/wp-content/libtik-v.pdf> diakses hari Selasa, 20 Oktober 2015, pukul 09.02 WIB.

<http://www.kompasiana.com/171717/diklat-calon-widyaiswara-pola-baru-tantangan-seorang-widyaiswara>, diakses hari Selasa, 20 Oktober 2015 pukul 09.20 WIB.

E-Book:

Hayat (2019), Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Hayat, Muhammad Nuh, Abdul Fatah Fanani, Apri Kuntariningsih, Abdul Hamid, Yenik Pujo Wati, Indriyati, Jainuri, M. Fatah Masrun, Muhamad Dasril, Rifka S. Akibu, Siti Hajar, Roma Tressa, Yunus, & Mahathir Muhammad Iqbal. (2018). Reformasi Kebijakan Publik (Perspektif Makro dan Mikro).

Hayat. (2019). Manajemen Pelayanan Publik. Depok: Rajagrafindo Persada. Diakses melalui iPusnas.

Hayat. 2017, Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT Raja Granfido Persada.

Hayat. 2018, Kebijakan Publik (*Evaluasi, Reformasi, Formulasi*) Malang: Intrans Publishing

Jurnal:

- Afifuddin, A., Supriyanto, D., Kertati, I., Wirasati, W., & Satriadi, S. (2023). Improving Public Services: Exploring Hybrid Population Administration Service Innovations in Malang Regency. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(2), 457-469.
- Hayat (2019), Miles, Mathew B., dan A. Michael Huberman. 1994. An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis. London: Sage Publications.
- Hayat, Hayat, and Laily Hidayah. "Mengoptimisasikan Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran." *Dialektika* 2.1: 103-120.
- Hayat, Hayat, and Yaqub Cikusin. "EVALUASI PENGELOLAAN KEUANGAN DESA MELALUI APLIKASI SISTEM KEUANGAN SISKEUDES DESA MULYOAGUNG KABUPATEN MALANG: Alfa mafaza alma, Hayat, Yaqub Cikusin." *JURNAL ADMINISTRASI NUSANTARA* 6.1 (2023): 1-7.
- Hayat, Hayat. "Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 20.2 (2017): 175-188.
- Hayat, Slamet Muchsin, Muchamad Arif Wijayanto (2020) Evaluasi Kebijakan Bencana Alam. Penerbit: *Jurnal Respon Publik*. Vol. 14, Tahun 2020.
- Hayat. (2013). Profesionalitas dan Proporsionalitas: Pegawai Tidak Tetap dalam Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. Civil Service. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*. Vol.7 No. 2, Edisi November.
- Hayat. (2014). Konsep Kepemimpinan Dalam Reformasi Birokrasi; Aktualisasi Pemimpinan Dalam Pelayanan Publik Menuju Good Governance, *Jurnal Borneo Administrator* 10 (1) 59-84.
- Husin, N. F., Alhadar, F. M., & Sabuhari, R. S. (2024). Penerapan Total Quality Management (TQM) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas

Sosial. Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan kewirausahaan, 14(8), 1081-1097.

Mahsunah, Iffah, Suyeno Suyeno, and Didik Supriyanto. "KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep)." *Respon Publik* 17.12 (2023): 66-73.

Supriyanto, Didik, Samsul Wahidin, and Kridawati Sadhana. "Administration Services Population Through Population Administration System Application Program (Study of Population Service Processes through the Population Administration System Application Program in Batu City of Indonesia)." (2021).

