

**KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Malang
Untuk Memenuhi Persyaratan Gelar Sarjana Strata Satu



Oleh:

Talitha Syahshiyah Meidina

201810050311281

Dosen Pembimbing:

Ali Roziqin, S.AP., M.PA

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

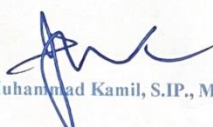
KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MALANG

Diajukan Oleh:

Talitha Syahshiyah Meidina
201810050311281

Telah disetujui
Pada hari / Tanggal, Kamis / 24 April 2025

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan


Muhammad Kamil, S.IP., MA

Dosen Pembimbing


Ali Roziq, S.AP., M.P.A

Mengetahui



Najamuddin Khairul Rijal, S.IP., M.Hub.Int

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh;

Talitha Syahshiyah Meidina
201810050311281

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
L U L U S

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada hari 26 Febuari 2025
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. Ach. Apriyanto Romadhan, S.IP., M.Si (
2. Drs. Krishno Hadi, M.A
3. Ali Roziqin, S.AP., M.P.A (

(

(

)

Mengetahui
Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Najamuddin Khawirul Ujijal, S.IP., M.Hub.Int

PERNYATAAN ORISINALITAS



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fisip.umm.ac.id | fisip@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : TALITHA SYAHSHIYAH MEIDINA
NIM : 2018100503311281
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :
Kualitas Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 18 Januari 2025
Yang Menyatakan,



Kampus I
Jl. Bendaung 1 Malang, Jawa Timur
T: +62 341 551 253 (tunting)
F: +62 341 450 535

Kampus II
Jl. Bendaung Sutomo No 188 Malang, Jawa Timur
T: +62 341 551 149 (tunting)
F: +62 341 582 060

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur
T: +62 341 464 218 (tunting)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@kurem.ac.id

Talitha Syahshiyah Meidina, 201810050311281. **Kualitas Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.** Dosen Pembimbing ALI Roziqin, S.AP., M.PA

ABSTRAK

pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat untuk memberikan yang terbaik dalam penyajian layanan publik. Kualitas pelayanan merupakan suatu komponen penting dalam fasilitas yang diberikan oleh pemerintah. Oleh karena itu pemerintah wajib untuk bekerja lebih efisien dan efektif agar tujuan dari suatu proses pemerintah dapat tercapai sesuai dengan yang diinginkan. Kualitas pelayanan sudah pasti menjadi kunci utama bagi instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin keberlangsungan organisasi tersebut.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Maka dari itu terdapat beberapa yang menjadi akar permasalahan dalam penelitian ini. Masih banyaknya masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang berada di dispendukcapil kabupaten malang.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa permasalahan yang mana menyebabkan kurang puasnya masyarakat terhadap kinerja aparat, kurangnya informasi serta pengetahuan aparat kepada masyarakat dan teknologi menjadi kendala utama yang menyebabkan tidak efisiennya sebuah pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.

Kata kunci: masyarakat, efisien, pelayanan publik, Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.

Talitha Syahshiyah Meidina, 201810050311281. ***Quality of Population and Civil Registration Services in Malang Regency.*** Supervisor ALI Roziqin, S.AP., M.PA

ABSTRACT

The government is responsible for providing the best service to the community in order to create community welfare to provide the best in the presentation of public services. Service quality is an important component in the facilities provided by the government. Therefore, the government is obliged to work more efficiently and effectively so that the objectives of a government process can be achieved as desired. Service quality is definitely the main key for agencies in achieving organizational goals and ensuring the sustainability of the organization.

The method used in this research is descriptive qualitative. Meanwhile, data collection techniques are carried out using observation, interviews and documentation. Therefore, there are several reasons that are the root of the problems in this research. There are still many people who are dissatisfied with the services provided by the Malang Regency Population and Civil Registration Department.

In this research, there are several problems which cause the public to be less satisfied with the performance of the apparatus, the lack of information and knowledge of the apparatus towards the public and technology are the main obstacles which cause inefficient services at the Malang Regency Population and Civil Registry Office.

Keywords: *community, efficiency, public services, Malang Regency Population and Civil Registry Office.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Segala puji dan syukur atas limpahan karunia Tuhan Yang Maha Esa atas karuniaNya telah memberikan banyak kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Penulisan Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) program jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang. Judul yang penulis ajukan adalah **“KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG”**. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar besarnya kepada yang terhormat:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kelancaran, kesehatan, kemudahan dalam menjalankan pendidikan, semoga ilmu yang didapatkan bisa berguna untuk orang lain dan khususnya diri sendiri.
2. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Prof. Dr. Muslimin Machmud, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Muhammad Kamil, S.IP., MA dan Bapak Ach. Apriyanto Romadhin, S.IP., M.Si., berturut turut selaku ketua program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang dan Sekertaris program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Bapak Ali Roziqin, M.PA selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah membimbing, memberikan ilmu, dorongan semangat dan masukan-masukan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu kepada saya selama saya menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Malang. Terimakasih atas ilmu serta pengalaman yang dibagikan selama ini, saya harap ilmu ini akan terus berguna hingga kedepannya.
7. Kepada diri sendiri yang telah berusaha bertahan hingga hari ini.
8. Kepada keluarga serta teman teman saya yang telah memberikan banyak dukungan selama pengerjaan skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I LATAR BELAKANG.....	1
A. Pendahuluan	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Manfaat Penelitian.....	8
a. Secara Teoritis	8
b. Secara Praktis.....	8
D. Definisi Konseptual.....	8
1. Pelayanan Publik	8
2. Kualitas Pelayanan	10
E. Definisi Operasional.....	11
F. Jenis Penelitian.....	12
G. Sumber Data.....	12
1. Data Primer.....	13
2. Data Sekunder	13
H. Subjek Penelitian.....	13
I. Teknik Pengumpulan Data.....	14
1. Wawancara	14

2. Pengamat (Observasi).....	14
3. Dokumentasi.....	14
J. Lokasi Penelitian.....	15
K. Teknik Analisis Data.....	15
1. Reduksi Data	16
2. Penyajian Data.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Penelitian Terdahulu	17
B. Kajian Teori	33
1. Teori Kualitas Pelayanan Publik	33
2. Kategori Pelayanan Publik	36
a. Kesehatan.....	36
b. Pendidikan Dasar	36
c. Bahan Kebutuhan Pokok	36
3. Unsur Pelayanan Publik	37
a. Penyediaan layanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah.	37
b. Anggota masyarakat ataupun berbagai organisasi yang memiliki ketertarikan atau minat khusus untuk menerima berbagai jenis layanan publik.	38
c. Kepuasan yang dirasakan dan/atau diperoleh oleh pihak yang menerima pelayanan. ...	38
4. Kepuasan Masyarakat.....	38
5. Indikator Kepuasan Masyarakat	40
a. Prosedur Pelayanan.....	40
b. Persyaratan Pelayanan	40
c. Kejelasan petugas	40
d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan	40
e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	40
f. Kemampuan Petugas Pelayanan	41
g. Kecepatan Pelayanan	41
h. Keadilan dalam Mendapatkan Pelayanan	41
i. Kesopanan serta Keramahan Petugas	41
j. Kewajaran Biaya Pelayanan	41

k. Kepastian Biaya Pelayanan.....	41
l. Kepastian Jadwal Pelayanan.....	41
m. KenyamananLingkungan.....	41
n. Keamanan Pelayanan.....	42
BAB III DESKRIPSI WILAYAH.....	44
A. Gambaran Umum Kabupaten Malang	44
1. Kondisi Geografis dan Topografis	44
2. Kondisi Demografis.....	46
3. Persebaran Penduduk.....	47
B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang	51
1. Gambaran Umum serta Fungsi Tugas	51
2. Visi dan Misi	60
3. Tujuan dan Sasaran.....	60
4. Stuktur Organisasi	61
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	61
A. Hasil Analisa Variabel Penelitian	61
1. <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung).....	61
2. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	63
3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap dan keandalan)	65
4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	71
5. <i>Empathy</i> (Empati).....	78
B. Anggaran Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kab. Malang.....	80
C. Sarana Prasarana	86
BAB V PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
SERTIFIKAT PLAGIASI	95
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Jumlah Penduduk Per Kecamatan Tahun 2020.....	47
Tabel 3.2 Data Jumlah Penduduk Tahun 2020	49
Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana Kantor Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kabupaten Baru.....	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Peta Kabupaten Malang	45
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang	61
Gambar 4.1 Fasilitas Fisik di Kantor Dispenduk Kab. Malang.....	61
Gambar 4.2 Antrian Pemohon di Kantor Dispenduk Kab. Malang.....	63
Gambar 4.3 Rencana kinerja tahunan (RKT) tahun 2023 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Malang	80
Gambar 4.4 Survei Kepuasan Masyarakat.....	82
Gambar 4.5 Pelayanan Dispenduk Capil Kab. Malang	84



DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019a). Kualitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik*, 6(2), 73–82.
- Abdussamad, J. (2019b). Kualitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik*, 6(2), 73–82.
- Agustari, N. L., Rahmadina, S., Febriyanti, F., & Rahman, A. (2024). Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 3(1), 198–209.
- Alamsyah, Mn. (2021). Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. *Jurnal Administrator*.
- Andriansyah, A. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(4), 422–432.
- Apriliani, A. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Pada Kantor Kecamatan. *Jurnal Governansi*.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan*. Rineka Cipta.
- Devina, A., Ardianti, M., Lufira, L., Putri, A. M., Nurhayati, N., Mustainah, M., Kurnia, I., Haryono, D., & Borman, M. R. (2025). Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi. *PARADIGMA: Jurnal Administrasi Publik*, 4(2), 33–47.
- Dhion, G. P., Pratiwi, R. N., & Trisnawati. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)*.
- Donabedian, A. (1980). The definition of quality and approaches to its assessment. *Ann Arbor*, 1.
- Donnelly, M., Wisniewski, M., Dalrymple, J. F., & Curry, A. C. (1995). Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach. *International Journal of Public Sector Management*, 8(7), 15–20.
- Fitrah, N., & Karmila, K. (2021). Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. *MITZAL (Demokrasi, Komunikasi Dan Budaya): Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 5(2), 124–136.

- Fitri, S. A., & Pradana, G. W. (2022). Inovasi Pelayanan E-Ktp Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Studi Kasus Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan). *Publika*, 835–850.
- Hapizin, M. (2015). *Pelaksanaan Pengurusan Akta Kelahiran Berdasarkan Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram)*.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Hasibah, I., & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027–1040.
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas pelayanan publik (studi pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Cipatujah kabupatenTasikmalaya). *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34.
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 1(3).
- Holidin, H. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam Mewujudkan Perlindungan Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. *Jurnal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, 1(8), 379–386.
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (2nd ed.). UPP STIM YKPN.
- Maisyarah, S. (2019). Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Tahun 2019. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2), 46–53.
- Mardiyanto, D. (2018). Analysis of Community Perception of Public Service Quality in Office Social Insurance Administration Organization of Health (Bpjs Health) Surakarta City. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 2(04). <http://www.jurnal.stie-aas/ijebar><http://www.jurnal.stie-aas/ijebar>

- Marfiati, R., & Reviandani, O. (2023). Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terpadu Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 204–210.
- Mirnasari, R. M., & Suaedi, F. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Rachman, A., & Djumiarti, T. (2019). Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-Ktp Di TpdK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 8(4), 380–391.
- Rahmawati, L., Ati, N. U., & Suyeno, S. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang). *Respon Publik*, 15(9), 14–21.
- Rahmawati, Y., & Dwihartanti, M. (2016). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 5(6), 562–573.
- Rakhmah, A. (2016a). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya. *Publika*, 4(9). <http://dispendukcapil.surabaya.go.id/>
- Rakhmah, A. (2016b). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya. *Publika*, 4(9).
- Ramadhani, A. K., Sekarsari, R. W., & Ilyas, T. R. (2025). Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. *Respon Publik*, 19(2), 1–9.
- Rangkuti, S. A., & Kurniawan, I. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Wacana Kinerja*, 25(2), 201–222.
- Ratminto. (2017). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Rezha, F. (2013). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi tentang pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*.

- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantini, K. (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Kinerja*, 18(4), 513–520.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Saleh, C., Hayat, H., Sumartono, S., & Pratiwi, R. N. (2020). Moderating of religiosity on reward and engagement: Empirical study in Indonesia public service. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 287–296.
<https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO6.287>
- Santosa, E. B. (2021). Kualitas Pelayanan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar Tahun 2020. *Ji@ p*, 10(1).
- Selpianti, S. (2016). Pelayanan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 5(2), 137234.
- Septiadi, M. A. (2019). Strategi Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung. *Politicon*, 1(1), 71–86.
- Setiawan, F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Administrasi Negara Vol*, 6(01).
- Silalahi, U. (2009). Social research methods. *Bandung, Refika Aditama*.
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di kabupaten pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 61–70.
- Subagdja, O. (2021). Kualitas pelayanan publik dalam persepsi penerima layanan: Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2).
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Suleman, S. (2019). Kualitas pelayanan e-ktip di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten halmahera selatan. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 1–13.
- Sutopo, A., & Kumoro, J. (2017). The Quality of Public Services in Bureau of Population and Civil Registration of Temanggung Regency. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 7(6).

Takahepis, J. K. R., Kasenda, V., & Monintja, D. K. (2021). Efektivitas pelayanan akta kelahiran secara online di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota manado. *Governance*, 1(2), 1–8.

Toda, H., Andayana, M. N. D., & Lango, F. E. R. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Dan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 11–33.

Perundang-undangan:

Perda Kabupaten Lumajang No. 26 Tahun 2016, Pasal 3 Ayat (1)

Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006

Permendagri Nomor 9 tahun 2011 pasal 1 ayat (9)

KEMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum



SERTIFIKAT PLAGIASI



LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : TALITHA SYAHSHIYAH MEIDINA
NIM : 201810050311281
Judul TA/Skripsi : KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG
Pembimbing : ALI ROZIQUIN, M. PA

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	8%	8%	10 %	5%	0%

Administrator,

Muhammad Iqbal, S.Pd

Malang, 30 Juli 2025

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan



Muhammad Kamil, S.IP., MA