

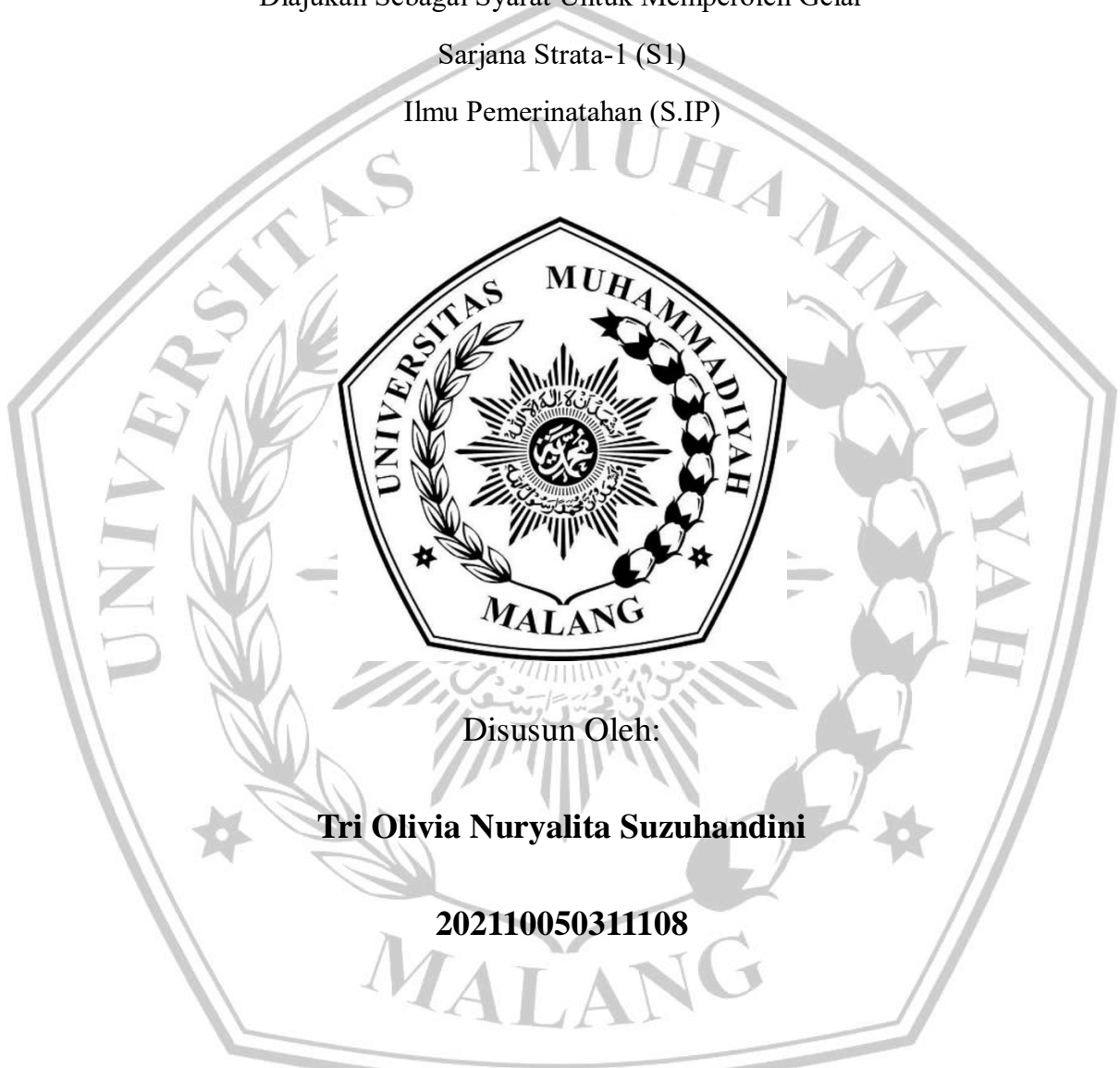
SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI
SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE
MANDIRI (SIPEDULI) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG TAHUN 2024**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Strata-1 (S1)

Ilmu Pemerintahan (S.IP)



Disusun Oleh:

Tri Olivia Nuryalita Suzuhandini

202110050311108

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2025

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI
SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE
MANDIRI (SIPEDULI) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG TAHUN 2024**

Diajukan Oleh:

TRIO LIVIA NURYALITA SUZUHANDINI
202110050311108

Telah disetujui

Pada hari / tanggal, *Jumat / 24 Januari 2025*

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan


Muhammad Kamil, S.IP., M.A

Pembimbing


Iradhad Taqwa Sihidi, S.IP., M.A

Mengetahui


Najamuddin Kharis Bajal, S.IP., M.Hub.Int.

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Tri Olivia Nurvalita Suzuhandini

202110050311108


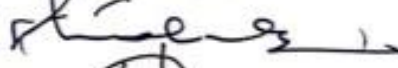

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan

LULUS

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada hari Jumat, 24 Januari 2025
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. Prof. Dr. Tri Sulistyarningsih, M.Si
2. Drs. Krishna Hadi, M.A
3. Iradhad Taqwa Sihidi, S.IP., M.A

()
()
()

Mengetahui,
Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



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



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Tri Olivia Nuryalita Suzuhandini
NIM : 202110050311108
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul:
INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE MANDIRI (SIPEDULI) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG TAHUN 2024 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, 3 Januari 2025

Yang Menyatakan,

Tri Olivia Nuryalita Suzuhandini



**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 : Tri Olivia Nuryalita Suzuhandini
NIM : 202110050311108
Judul TA/Skripsi : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Mandiri (SIPEDULI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Tahun 2024

Pembimbing : Iradhad Taqwa Sihidi S.IP., M.A.

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	10%	7%	15%	4%	3%

Malang, 2 Januari 2025

Administrator,

Muhammad Iqbal, S.Pd

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

Muhammad Kamil, S.IP., MA

Tri Olivia Nuryalita Suzuhandini, 202110050311108, **Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Mandiri (SIPEDULI) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Tahun 2024**, Dosen Pembimbing: Iradhad Taqwa Sihidi, S.IP., M.A

ABSTRAK

Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang dilakukan terhadap penggunaan aplikasi Sipeduli(Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Mandiri) yang bread di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai inovasi dalam meningkatkan layanan administrasi kependudukan. Website ini bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap kepengurusan dokumen kependudukan seperti pembuatan Kartu Keluarga(KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Kartu Identitas Anak(KIA) secara online yang dinilai bisa menghemat waktu saat proses pengajuan dan mengurangi antrean panjang di kantor Dispendukcapil Kabupaten Malang.

Keunggulan utama inovasi ini adalah kemampuannya untuk menyediakan akses pengajuan berkas dalam waktu 24 jam dan pemohon bisa memantau status dari pengajuan dokumen secara tepat, sehingga hal ini bisa meningkatkan transparansi dan kepercayaan dalam pemberian layanan publik. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan atau kekurangan terkait degan penerapan website ini, pertama rendahnya tingkat literasi digital dikalangan masyarakat. Selain itu, ada tanggapan bahwasanya penyelesaian dari dokumen ini memakan waktu lebih lama jika dibandingkan dengan pelayanan offline dan kurangnya sosialisasi dikalangan masyarakat menjadikan ketidak tahuan atas adanya inovasi ini hal ini menyebabkan rendahnya tinggat pengguna dari inovasi Sipeduli.

Penelitian memberi kesimpulan bahwa meskipun Sipeduli telah memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan, upaya lebih lanjut tetap harus dilakukan seperti mengintensifkan sosialisasi guna meningkatkan pengetahuan dan pengguna dari Inovasi ini secara optimal oleh masyarakat.

Kata Kunci : Sipeduli, Inovasi dan Layanan Administrasi Kependudukan

Tri Olivia Nuryalita Suzuhandini, 202110050311108, **Innovation In Population Administration Services Through The Independent Online Population Administration Service System (SIPEDULI) At The Population And Civil Registration Service Of Malang Regency In 2024** Supervisor : Iradhad Taqwa Sihidi, S.IP., M.A

ABSTRACT

This thesis is the result of research conducted on the use of the Sipeduli application (Independent Online Population Administration Service System) in the Malang Regency Population and Civil Registration Service as an innovation in improving population administration services. This website aims to facilitate public access to the management of population documents such as making Family Cards (KK), Birth Certificates, Death Certificates and Child Identity Cards (KIA) online which is considered to be able to save time during the application process and reduce long queues at the Malang Regency Population and Civil Registration Office.

The main advantage of this innovation is its ability to provide access to file submissions within 24 hours and applicants can monitor the status of submitted documents precisely, so this can increase transparency and trust in the delivery of public services. However, this research also found several challenges or shortcomings related to the implementation of this website, firstly the low level of digital literacy among the community. Apart from that, there was a response that the completion of this document took longer compared to offline services and the lack of socialization among the community resulted in ignorance of the existence of this innovation, this led to the low level of users of the Sipeduli innovation.

The research concludes that although Sipeduli has made a positive contribution to services, further efforts must still be made, such as intensifying outreach to increase knowledge and optimal use of this innovation by the community.

Keywords: Sipeduli, Innovation and Population Administration Services

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji dan Syukur penulis penjatkan kepada Allah SWT Sang Maha Segalanya, atas seluruh curahan Rahmat dan hidayatNya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “*INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE MANDIRI (SIPEDULI) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG TAHUN 2024*” ini tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga, kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Bapak Prof. Muslimin Machmud, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Uninvestitas Muhammadiyah Malang
3. Bapak Muhammad Kamil, S.IP., M.A dan Bapak Ach. Apriyanto Romadhon, S.IP., M.Si., Berturut-turut selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang dan Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang
4. Bapak Iradhad Taqwa Sihidi, S.IP., M.A, Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing,

memberikan kritik dan saran serta solusi kepada penulis dalam Menyusun skripsi

5. Bapak/Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan bekal ilmu selama kuliah
6. Kepala Laboratorium Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang beserta staff yang telah memberikan layanan dan bantuan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik
7. Kedua orang tua penulis yang tercinta, yang senantiasa tulus memberikan doa, kasih sayang, keikhlasan dan kesabaran serta pengorbanan dan perhatian yang tak henti-hentinya mengalir untuk penulis juga memberikan dukungan penulis baik materil maupun moril dalam memfasilitasi segala kebutuhan perkuliahan sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
8. Kedua kakak penulis dan kakak ipar yang telah memberi dukungan dan semangat serta doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada keponakan penulis, Aim, Iam dan Abil terimakasih atas kelucuan-kelucuan kalian yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis senang sehingga penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
10. Kepada Almh Ibu Semiwati terimakasih telah merawat penulis sedari kecil, alhamdulillah penulis sudah di tahap ini. Beliau memang tidak sempat menemani dalam perjalanan selama menempuh pendidikan, namun beliau akan tetap ada dalam setiap perjalanan penulis.
11. Sahabat terbaik yang sudah penulis anggap sebagai saudara Mela, Rama, Antok, dan Rifki yang tidak pernah bosan untuk selalu bersama-sama serta selalu memberikan semangat dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena tidak pernah meninggalkan penulis sendirian, selalu menjadi garda terdepan saat penulis membutuhkan bantuan dan

meyakinkan penulis bahwa segala masalah yang dihadapi selama proses skripsi akan berakhir.

12. Kepada pemilik NIM 205080607111007 yang telah kebersamai penulis dan senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, terima kasih atas segala usahanya dalam memberikan hal baik untuk penulis, serta memberikan semangat, doa, dan motivasi. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis hingga saat ini.
13. Teman teman seperbimbingan, Zida, Wafiq, Septi, Dimas serta lainnya yang selalu memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
14. Teman-teman kelas Ilmu Pemerintahan C Angkatan 2021 penulis mengucapkan terima kasih atas dukungannya
15. Sahabat penulis dari bangku sekolah dasar (SD), Carisa, Iacun dan Ellen yang telah memberikan semangat sampai terselesainya skripsi ini.
16. Sahabat penulis dari bangku Sekolah Menengah Atas (SMA), Bocil, Ica dan Popy penulis mengucapkan terima kasih atas dukungannya
17. Seluruh staff dan karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang terutama, Bapak Vidi, Bapak Tovik, Bapak Eric, Bapak Ivan, Bapak Amir, Mas Faisol, Mas Hanes, Mas Arga, Mas Toni, Mas Kris, Mas Anas, Mas Lendi, Mas Adit, Bu Rahmi, Mba Aul, Mba Wiji, Mba Galuh yang telah memberikan ilmu yang tak ternilai harganya, masukan, pemikiran dan tenaga dalam proses magang yang dapat menambah wawasan serta pengalaman bagi penulis
18. Teman magang penulis yang sudah penulis anggap sebagai adik sendiri, Ayuka, Veni dan Valen
19. Teman penulis dari semester satu, Memet, Alyo, Manda, Anggy, dan Ayu
20. Kepada Molly, terima kasih selalu memberikan semangat dan setia menemani penulis dalam proses penulisan skripsi

21. Semua pihak yang membantu dalam penulisan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu terima kasih atas doa serta dukugan yang sangat berharga bagi penulis.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca



Malang, 6 Januari 2025

Peneliti

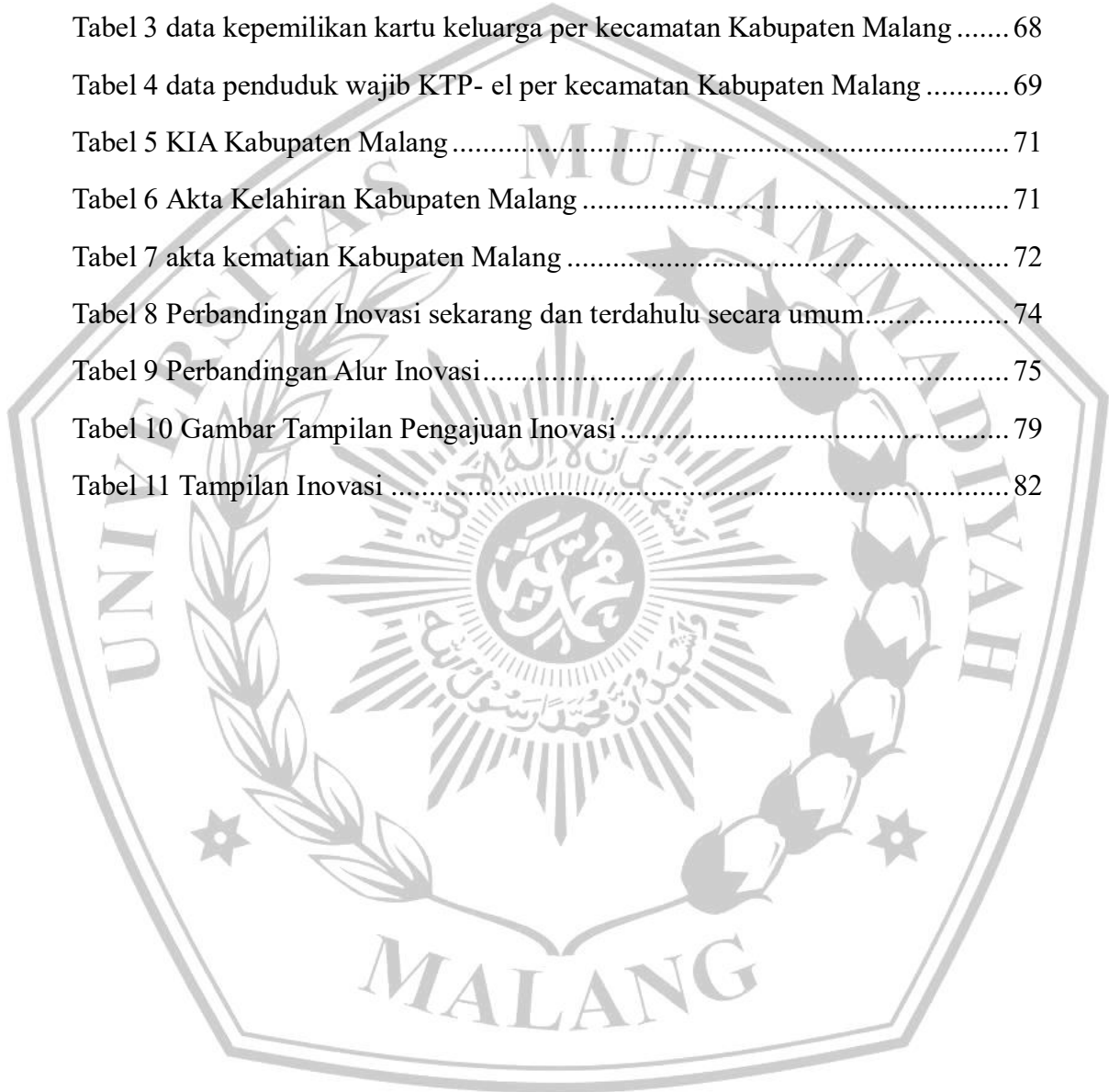
DAFTAR ISI

ABSTRAK	V
ABSTRACT	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI	XI
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR GAMBAR	XIV
DAFTAR DIAGRAM	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	6
1.3 TUJUAN PENELITIAN	6
1.4 MANFAAT PENELITIAN	6
1.5 DEFINISI KONSEPTUAL	6
1.6 DEFINISI OPERASIONAL	12
1.7 METODE PENELITIAN	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 PENELITIAN TERDAHULU.....	21
2.2 KAJIAN TEORI	37
2.2.1 <i>INOVASI</i>	37
2.2.2 <i>PELAYANAN PUBLIK</i>	43
BAB III DESKRIPSI WILAYAH	48
3.1 GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	48
3.1.1 <i>Gambaran Umum Kabupaten Malang</i>	48
3.1.2 <i>Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</i>	

<i>Kabupaten Malang</i>	50
<i>3.1.3 Kelembagaan dan Struktur Organisasi</i>	51
<i>3.1.4 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi</i>	54
<i>3.1.5 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang</i>	56
<i>3.1.6 Sumber Daya Aparatur</i>	58
<i>3.1.7 Uraian Tugas dan Fungsi Tiap Bidang</i>	58
<i>3.1.8 Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang</i>	66
<i>3.1.9 Situasi Data Kependudukan Kabupaten Malang</i>	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	73
4.1 PENYAJIAN DATA FOKUS PENELITIAN	73
<i>4.1.1 Keunggulan Relatif dari Inovasi Si Peduli</i>	73
<i>4.2.2 Kesesuaian Inovasi Terhadap Kebutuhan Masyarakat</i>	78
<i>4.2.3 Tingkat Kesulitan dalam Memahami Inovasi</i>	81
<i>4.2.4 Uji Coba dalam Inovasi</i>	84
<i>4.2.5 Hasil dari Inovasi</i>	85
<i>4.2.6 Efisiensi dalam Inovasi</i>	88
<i>4.2.7 Efektivitas dalam Inovasi</i>	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 KESIMPULAN	91
5.2 SARAN	91
DAFTAR PUSTAKA	94

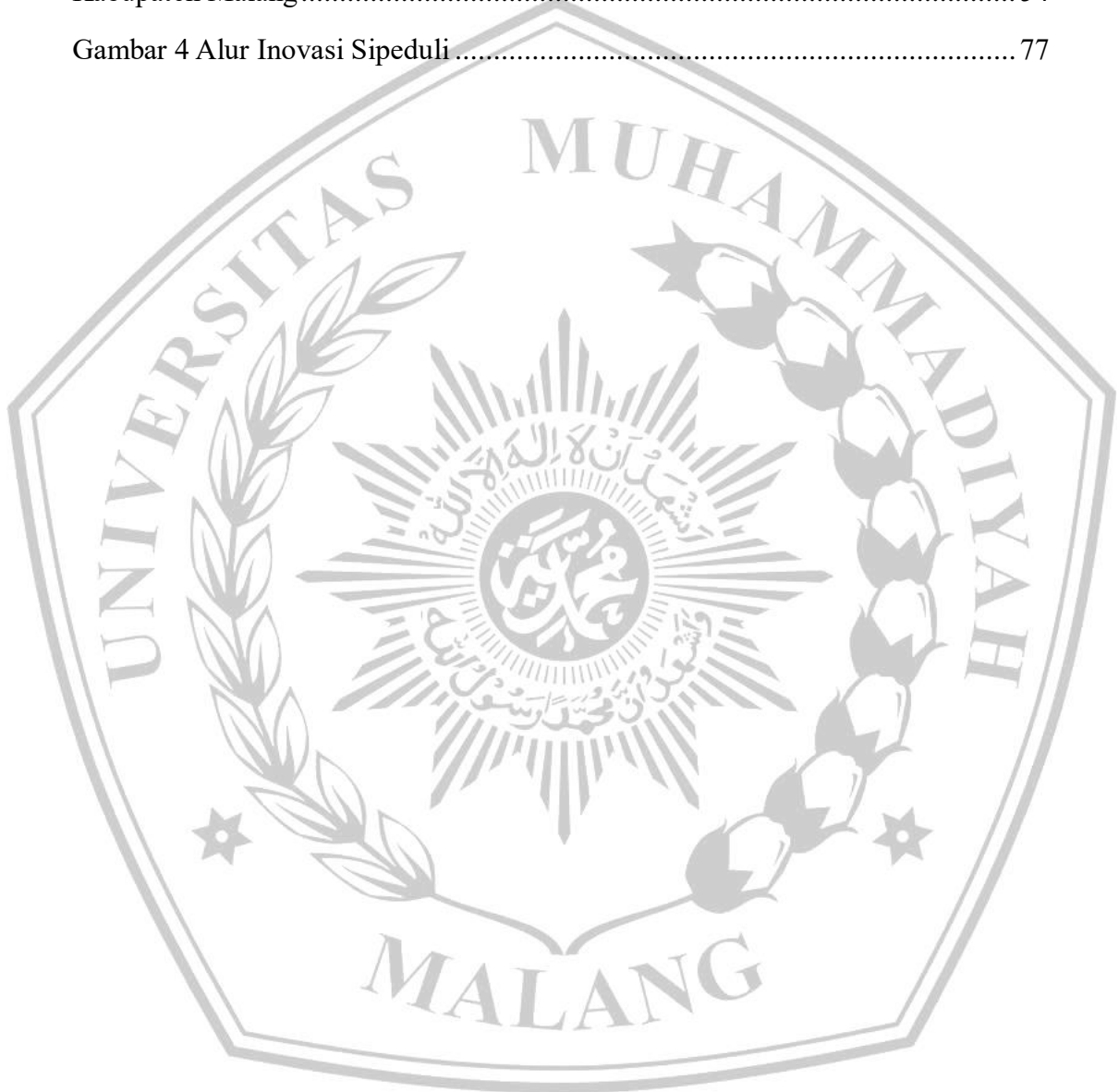
DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu</i>	27
Tabel 2 pertumbuhan jumlah penduduk Kabupaten Malang.....	67
Tabel 3 data kepemilikan kartu keluarga per kecamatan Kabupaten Malang	68
Tabel 4 data penduduk wajib KTP- el per kecamatan Kabupaten Malang	69
Tabel 5 KIA Kabupaten Malang	71
Tabel 6 Akta Kelahiran Kabupaten Malang	71
Tabel 7 akta kematian Kabupaten Malang	72
Tabel 8 Perbandingan Inovasi sekarang dan terdahulu secara umum.....	74
Tabel 9 Perbandingan Alur Inovasi.....	75
Tabel 10 Gambar Tampilan Pengajuan Inovasi.....	79
Tabel 11 Tampilan Inovasi	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Lokasi Penelitian.....	48
Gambar 2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang	50
Gambar 3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.....	54
Gambar 4 Alur Inovasi Sipeduli.....	77



DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 report pengajuan pelayanan offline dan online	86
Diagram 2 Daftar Masyarakat Mendaftar Sipeduli	87
Diagram 3 jumlah KK per Kecamatan Tahun 2022 dan 2024	88



DAFTAR PUSTAKA

- 'Abdi, H. (2023, June 28). Wawancara adalah Tanya Jawab dengan Narasumber, Kenali tujuan dan jenisnya. *Liputan 6*.
- Abubakar, Dr. Drs. H. R. (2021). *METODOLOGI PENELITIAN*.
- Admin disdukcapil. (2024, May 21). Pentingnya Administrasi Kependudukan. *Disdukcapil.Bulelengkab.Go.Id*.
- Administrator. (2017, February 1). Tentang Administrasi Kependudukan. *Dukcapil.Kalbarprov.Go.Id*.
- Agitia, D. (2019). *AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PROGRAM E-KTP DI TINGKAT PEMERINTAHAN DAERAH PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG*. 8(2), 122. www.publikasi.unitri.ac.id
- Apriliani, D., Rahman, B., & Ibrahim, D. (2021). *Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android Di Kabupaten Bangka)*. <http://sosains.greenvest.co.id>
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta.
- Darmawan, M. R. (2022). *INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI LAYANAN ONLINE D' LACAK OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR*.
- DTS Squad Batch 6. (2023, June 15). Menggali Manfaat S-Curve dalam Mengoptimalkan Kinerja Proyek. *Arkatama Multi Solusindo*.
- Dwipo Abiyoga, Y., & Adni, D. F. (2024). *Inovasi Layanan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru: Studi Pada Website Percepatan Penerbitaan Kartu Identitas Anak*.

Fatonah, S., Subhan, /, Jurusan, A., Komunikasi, I., Upn, F., Veteran, ", Yogyakarta, ", & Babarsari, J. (2008). DIFUSI INOVASI TEKNOLOGI TEPAT GUNA DI KALANGAN WANITA PENGUSAHA DI DESA KASONGAN YOGYAKARTA. In *Jurnal Ilmu Komunikasi* (Vol. 6, Issue 2). www.kasongan-revival.com/

'Fikriansyah, I. (2022, July 25). Pengertian Inovasi: Ciri, Manfaat dan Cara Berinovasi. *Detik Jabar*.

"G" "Co, C. M. (1961). *Webster's New Collegiate Dictionary*. G and C Merriam Co.

'Hakiki, imron' 'Kurniati, P. (2024, May 27). Pungli Oknum Pegawai Honorer Dispensudcapil Malang, Pasang Tarif Pengurusan KTP Rp. 150.000. *Surabaya.Kompas.Com*.

Hartatik, L., & Saputra, M. (2022). INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI SISTEM E-SIAPONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BLITAR. In *Nuruddin Hady / INTEGRALISTIK* (Vol. 33, Issue 2).

H.A.S, M. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Ed. 1; Cet. 12). PT. Bumi Aksa.

Ila Farida, & Dewi Ambarwati. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan E-KTP Berbasis E-Adminduk. *Journal of Governance Innovation*, 5(1), 111–124. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i1.2389>

Indonesia, P. P. (2009). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009*. www.bphn.go.id

Indonesia, P. P. (2013). *Undang-undang(UU) Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi*

Kependudukan.

'Jahja, A. (2018, August 29). Definisi Konseptual dan Operasional. *Perbanas Institute.*

Khasanah, W. W. N. M. (2023). *PENILAIAN INOVASI TELUNJUK SAKTI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOGIRI.*

Koesnedi, K. (2023). *UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SIAPEL AKTA KELAHIRAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG.*

Mahardika, I., & Komarudin. (2021). *PENGARUH MEDIA PEMBELAJARAN ZOOM TERHADAP HASIL BELAJAR PPKN SISWA KELAS XII SMA NEGERI 1 TIRTAYASA. 03.*

'Maskuro, V. (2023, October 16). 5 Kabupaten Terluas di Jawa Timur, Kabupaten Malang Salah Satunya. *Tugumalang.Id.*

'Nugraheny, D. 'Erdianto, K. (2020, September 9). Lima Keluhan Masyarakat soal Layanan Administrasi Kependudukan, dari Pungli hingga Lambatnya Pencetakan e-KTP. *Nasional.Kompas.Com.*

'Nuria, W. (2023, November 4). Pelayanan Dukcapil Kabupaten Malang Kurang Efektif. *Jurnalnews.Co.Id.*

Nursyahidin, R., Rohman, A., & Febriyanti, N. (2021). Learning Innovation of Islamic Education in Covid-19 Pandemic. *Jurnal Pendidikan Agama Islam, 18(1), 145–166.* <https://doi.org/10.14421/jpai.2021.181-08>

Pangaribuan, G. I. S. R. (2024). *INOVASI APLIKASI DUKCAPIL POLTAK DALAM PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN TOBA PROVINSI SUMATERA UTARA.*

'Parsaoran, J. (2017). Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam

Bidang Administrasi Pemerintahan. *Badan Kepegawaian Dan Pengembangan SDM Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.*

Perdana, A. Y. (2021). *PELAYANAN PROGRAM SIPADUKA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG PROVINSI JAWA TIMUR.*

'Prabowo, H. 'Suwanda, D. 'Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik* (Y. M. Santoso, Ed.). PT Remaja Rosdakarya.

Pramesti, S. J., Handoko, R., & Widodo, J. (2022). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SI WHAPIK PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN SIDOARJO.*

'Pratiwi, A. "Radjikan" 'Murti, I. (2023). Pengelolaan Data Kependudukan Untuk Menyajikan Data Pemerintahan Yang Akurat. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol.3 No.01(2023): ADMINISTRASI PUBLIK.*

Pratiwi, N. (2017). *Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi.*

Putra, A., Putra, O. A., & Sari, A. (2023). *INOVASI Sebuah Tinjauan Konsep Perilaku Inovatif.* <https://www.researchgate.net/publication/369657422>

'Putri, V. (2022, July 30). Pengertian Metode Ilmiah dan Tujuannya. *Kompas.Com.*

'Rachmawati, C. 'Saputra, W. "Yessi" 'Ningsih, Y. "Ulandari." (2018). Indikator Penerima Inovasi. *Scribd.*

Rahayu, R. F., & Ibrahim, I. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka. *Jurnal Studi Inovasi, 3(1).* <https://doi.org/10.52000/jsi.v3i1.128>

'Ramadhani, N. (2022, July 26). Dokumentasi Adalah: Definisi, Fungsi dan Contohnya! *Akseleran.*

'Risma, S. (2017, July 16). *Makalah Analisi Data.* Scribd.

Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (2019). Diffusion of innovations. In *An Integrated Approach to Communication Theory and Research, Third Edition* (pp. 415–433). Taylor and Francis. <https://doi.org/10.4324/9780203710753-35>

Sudarni, B. S., Malik, I., & Haerana, H. (2022). INOVASI PELAYANAN “LARAKU NYATA” BAGI PENYANDANG DISABILITAS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BULUKUMBA. *JPPM: Journal of Public Policy and Management*, 3(2), 146–153. <https://doi.org/10.26618/jppm.v3i2.6579>

Syafnidawaty. (2020, November 10). Observasi. *Universitas Raharja*.

Thanapaet, W., Sutthisai, W., Soonthorn, S., Saiyaros, R., & Boonruan, S. (2023). PROVINCIAL GOVERNMENT AGENCY PUBLIC SERVICES: AN ANALYSIS OF THEIR INTERNAL COMPETENCY, INTERNAL AND EXTERNAL ENVIRONMENT FACTORS. *Journal of Governance and Regulation*, 12(2), 136–146. <https://doi.org/10.22495/jgrv12i2art12>

“Tjandra” “dkk.” (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Pembaruan.

Umar, Hs., Rustiyarso, Mp., & HSyahwani Umar, Mp. (n.d.). *STRATEGI COOPERATIVE LEARNING MODEL JIGSAW DALAM PEMBELAJARAN IPS DI KELAS IX MTs NEGERI KETAPANG Mengetahui, Dekan FKIP UNTAN Ketua Pengelola Pasca Sarjana TEP*.

Wahyuni, S., Pranata, S., Setiaprabhawa, F. B., & Maftuchah, L. (2024). Exploring the Trend of Technology Use and Innovation in Health Care Service in Hospitals through a Bibliometric Analysis. In *Babcock University Medical Journal* (Vol. 7, Issue 1, pp. 51–63). Babcock Medical Society. <https://doi.org/10.38029/babcockuniv.med.j.v7i1.379>

Wandi, S., Nurharsono, T., & Raharjo, A. (2013). PEMBINAAN PRESTASI EKSTRAKURIKULER OLAHRAGA DI SMA KARANGTURI KOTA SEMARANG. In *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreation* (Vol. 2, Issue 8). <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/peshr>

Yance, Y. (2020). *PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN(SIAK) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA DISPENDUK CAPIL KABUPATEN MALANG.*

'Yulianto, H. (2023, August 3). Arti Definisi Operasioanl dalam Penelitian beserta Cara Membuatkan. *Bola.Com.*

