

**Efektivitas Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan
(SIPAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Blitar**

SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan
Strata Satu (S1) Ilmu Pemerintahan (S.IP)



Oleh:

Wulan Puspita Ningtiyas

(201810050311152)

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

2025

HALAMAN JUDUL

**Efektivitas Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan
(SIPAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Kota Blitar

SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan

Strata Satu (S1) Ilmu Pemerintahan

Oleh:

Wulan Puspita Ningtiyas

(201810050311152)

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2025

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fsip.ummm.ac.id | fsip@ummm.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Wulan Puspita Ningtiyas
Nim : 201810050311152
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar

Disetujui

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan



Miftahul Huda Kamil, S.IP., MA.

Pembimbing-I

Asso. Prof. Dr. Spiman, M.Si



Kampus I
Jl. Bendungan 1 Malang, Jawa Timur
P. 401 341 941 (Pusat)
F. 102 341 400 435

Kampus II
Jl. Bendungan Selayat No. 100 Malang, Jawa Timur
P. 401 341 941 (Pusat) (400791)
F. 102 341 282 060

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Jawa Timur
P. 401 341 404 518 (Pusat)
F. 102 341 401 435
E. webmaster@ummm.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Wulan Puspita Ningtias
201810050311152

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
LULUS

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada hari Kamis, 09 Januari 2025
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. Prof. Dr. Tri Sulistyaningsih, M.Si
2. Muhammad Kamil, S.IP.,MA
3. Assoc. Prof. Dr. Saiman, M.Si

())
())
())

Mengetahui
Wakil Dekan ~~Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik~~

Najamuddin Wainur Rasyid, S.IP., M.Hub.Int.



**EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS SISTEM INFORMASI
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIPAK)
(STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BLITAR)**

Diajukan Oleh:

WULAN PUSPITA NINGTIYAS

201810050311152

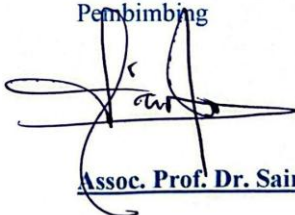
Telah disetujui

Pada hari / tanggal, *Kamis / 09 januari 2025*

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan


Muhammad Kamil, S.IP., M.A

Pembimbing


Assoc. Prof. Dr. Saiman, M.Si

Mengetahui


Najamuddin Kholiq Cikal, S.IP., M.Hub.Int.

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Wulan Puspita Ningtiyas
NIM : 201810050311152
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :
Efektivitas Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar 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,


Wulan Puspita Ningtiyas



Kampus I

Jl. Sebelas Muli, Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 522 (Hunting)
F. +62 341 400 435

Kampus II

Jl. Terebinth, Sutami No. 188 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 531 149 (Hunting)
F. +62 341 582 000

Kampus III

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Hunting)
F. +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id

LEMBAR CEK 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 : Wulan Puspita Ningtyas
NIM : 201810050311152
Judul TA/Skripsi : Efektivitas Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar

Pembimbing I : Assoc. Prof. Dr. Saiman, M.Si

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
	10%	6%	5%	2%	2%

Malang, 11 Maret 2025

Administrator,

Muhammad Iqbal, S.Pd



Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan

Muhammad Kamil, S.IP., MA

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan segala Puji Syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan atas junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat-sahabatnya. Tidak ada kata yang dapat mewakili rasa syukur penulis dalam menyelesaikan naskah skripsi ini. Dengan segala berkat usaha dan doa serta dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar”**. Dengan segala daya dan upaya serta bantuan, bimbingan dan pengarahan, juga hasil diskusi dengan berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati perkenankan penulis untuk mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang;
2. Prof. Dr. H. Muslimin Machmud, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang;
3. Muhammad Kamil S.IP., MA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang;
4. Assoc. Prof. Dr. Saiman, M .Si selaku Dosen pembimbing dan Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan, kritikan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Ach. Apriyanto Romadhan, S.IP., M.Si selaku Dosen pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan serta arahan untuk menyelesaikan skripsi ini;
6. Wahyudi Eko Surono, S.Sos.,M.M. selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar yang telah mengizinkan penulis untuk

meneiti Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) di Kota Blitar;

7. Ahmad Miftahul Khoir, S.kom selaku Pranata Komputer Ahli Pratama di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar yang telah memberikan data dan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh penulis;
8. Bigson Noer, A.Md.Kom selaku Pengolah Data pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar yang sudah memberikan saya data statistik guna menunjang skripsi ini agar cepat selesai;
9. Terima Kasih kepada cinta pertama saya Bapak Hadi Wiyono dan Ibu Ika Indah Maya Sary selaku Orang Tua saya, terima kasih atas doa dan dukungan perjuangannya selama ini, terima kasih sudah sabar dan setia mendampingi saya untuk menyelesaikan skripsi ini, terima kasih atas segala usaha dan pengorbanan semoga saya dapat membalasnya aamiin;
10. Terima kasih kepada diri saya Wulan Puspita Ningtiyas, saya bangga kepadamu karena dapat menyelesaikan skripsi ini sampai selesai, terima kasih untuk tidak menyerah dan putus asa dalam perjalanan panjang yang ditempuh hingga mengurus tenaga dan pikiran sampai di titik ini.
11. Terima kasih kepada orang yang saya temui di tahun 2018 Zaki Zakaria Zakse selaku pemilik hati yang selalu ada buat saya. Terima kasih telah berkontribusi banyak selama ini hingga meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan materi kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah hadir dalam perjalanan hidup saya semoga kita tetap dapat menghabiskan waktu bersama;
12. Alvi Anandia Putri, Reni Dwi Novilasari dan Mbak Sukmi selaku kakak sepupu saya terima kasih karena telah memberi dukungan, menemani, memberi tumpangan dan memberi saya semangat agar dapat menyelesaikan skripsi ini;
13. Tiara Wulan Prastisari selaku teman saya dari perantauan terima kasih karena selalu menemani saya selama ada di Malang dan mendengar keluh

kesah saya;

14. Risqiqoh Khalda Maditiya selaku teman kos saya terima kasih yang selalu ada buat saya dan selalu menemani selama di Malang;
15. Lulu Martha Hapsari dan Sukma Gita Lasdiyanti selaku sahabat saya di kelas IP C, terima kasih telah menemani dan memberi saya semangat agar dapat menyelesaikan skripsi ini;
16. Nur Finah Dayanti Basri, Madania Fathirah, Nurul Syarifah, Nisa Sulistiawati, Nur Aeni selaku sahabat saya di Bontang , terima kasih telah mendengar keluh kesah saya serta memberi dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini

Saya ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang saya sebutkan maupun tidak karena telah memberikan bantuan kepada saya dengan tulus dan Ikhlas, semoga mendapatkan balasan atas semua kebaikan dengan balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Semoga ilmu, pengalaman dan naskah skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para peneliti dan juga pembaca.

Malang, 07 Januari 2025

Wulan Puspita Ningtiyas

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR CEK PLAGIASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Konseptual	10
1. Efektivitas	10
2. Pelayanan Publik.....	12
3. E-Government	12
4. Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK).....	13

F. Definisi Operasional.....	13
G. Metode Penelitian.....	14
1. Jenis Penelitian.....	14
2. Sumber Data.....	15
3. Teknik Pengumpulan Data.....	15
4. Subjek Penelitian.....	17
5. Lokasi Penelitian.....	18
6. Teknik Analisis Data.....	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	20
A. Penelitian Terdahulu.....	20
B. Teori/Konsep.....	26
1. Pengertian Efektivitas.....	26
2. Pengukuran Efektivitas.....	26
3. Pengertian Pelayanan Publik.....	28
4. Faktor Pendukung Pelayanan Publik.....	29
5. Kualitas Pelayanan Publik.....	29
6. E- Government.....	31
7. Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK).....	31
BAB III DESKRIPSI WILAYAH.....	33
A. Gambaran Umum Kota Blitar.....	33
1. Kondisi Geografis dan Topografis.....	33
2. Kondisi Demografis.....	35
B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.....	38

1. Gambaran Umum	38
2. Tugas Pokok dan Fungsi	39
3. Visi dan Misi	40
4. Struktur Organisasi	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Efektivitas Pelayanan Berbasis Aplikasi SIPAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar	40
1. Pendekatan sumber (<i>Resource approach</i>)	40
2. Pendekatan Proses (<i>process approach</i>)	46
3. Pendekatan sasaran atau tujuan (<i>goals approach</i>)	60
B. Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Berbasis Aplikasi SIPAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar	70
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
Daftar Pustaka.....	76
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jumlah Penduduk Perkecamatan di Kota Blitar Tahun 2020.....	35
Tabel 3. 2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur di Kota Blitar Tahun 2020.....	36
Tabel 3. 3 Jumlah penduduk berdasarkan pendidikan dan jenis kelamin Kota Blitar Tahun 2020	37
Tabel 3. 4 Jumlah penduduk berdasarkan pekerjaan Kota Blitar Tahun 2020.....	38
Tabel 3. 5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar	41
Tabel 4. 1 Total tenaga kerja Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Blitar Menurut klasifikasi pangkat dan golongan, latar belakang pendidikan, serta jabatan fungsional/ struktural Tahun 2022	41
Tabel 4. 2 Penyelesaian waktu pelayanan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) sesuai dengan Standart Operasioanal Prosedur (SOP).....	52
Tabel 4. 3 Intensitas Jenis Layanan Survey Kepuasan Masyarakat di Dukcapil Kota BlitarTahun 2023	64
Tabel 4. 4 Hasil Nilai Survey Kepuasan Terhadap Layanan Masyarakat di Dukcapil Kota Blitar Tahun 2023	65
Tabel 4. 5 Jumlah Pemohon Data Kependudukan Kota BlitarTahun 2019-2023	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 peta Kota Blitar.....	34
Gambar 4. 1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar menggelar Bimbingan Teknis (Bimtek) terkait uji Aplikasi SIPAK.	43
Gambar 4. 2 Tampilan Awal Aplikasi SIPAK	49
Gambar 4. 3 Mekanisme Penggunaan Aplikasi SIPAK	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Saat Turun Lapang.....	80
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara Penelitian.....	80



Wulan Puspita Ningtias 201810050311152, **Efektivitas Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar**

Dosen Pembimbing : Assoc. Prof. Dr. Saiman, M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan berbasis Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. Permasalahan yang diangkat adalah bagaimana aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) dapat mempermudah masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan secara digital dan apakah layanan ini sudah sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat.

Melalui metode kualitatif deskriptif penelitian ini menggali pandangan, observasi dan pengalaman dari berbagai pihak terkait. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pegawai pemerintahan dan masyarakat yang menggunakan layanan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK), serta observasi langsung terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Pendekatan ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas dan kendala yang dihadapi dalam implementasi layanan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) efektif dan relevan dengan perkembangan teknologi dan dapat mempermudah masyarakat mengurus pelayanan administrasi kependudukan secara digital akan tetapi masih terdapat kendala seperti masyarakat yang masih gagap teknologi, masalah server yang terkadang bermasalah, kurang sosialisasi yang belum merata dan lambatnya proses pelayanan karena pengguna kurang memahi persyaratan.

Kata Kunci : Efektivitas , E-Government, SIPAK

Wulan Puspita Ningtiyas 201810050311152, *Effectiveness of Services Based on the Population Administration Service Information System (SIPAK) at the Blitar City Population and Civil Registration Office*
Supervisor : Assoc. Prof. Dr. Saiman, M.Si

ABSTRACT

This study aims to evaluate the effectiveness of services based on the Population Administration Service Information System (SIPAK) at the Blitar City Population and Civil Registration Office. The problem raised is how the application of the Population Administration Service Information System (SIPAK) can make it easier for the community to manage population administration digitally and whether this service is in accordance with the needs and expectations of the community.

Through a descriptive qualitative method, this study explores the views, observations and experiences of various related parties. Data was collected through interviews with government officials and the public who used the Population Administration Service Information System (SIPAK) application services, as well as direct observation of the use of the application. This approach aims to get a comprehensive overview of the effectiveness and obstacles faced in the implementation of the Population Administration Service Information System (SIPAK) application services.

The results of the research show that the application of the Population Administration Services Information System (SIPAK) application is effective and relevant to technological developments and can make it easier for people to manage population administration services digitally, however there are still obstacles such as people who are still technologically illiterate, server problems that are sometimes problematic, lack of socialization. which is uneven and the service process is slow because users do not understand the requirements.

Keywords: Effectiveness, E-Government, SIPAK

Daftar Pustaka

- Afandi, P., & Susilo, G. F. A. (2021). Analisis Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Penerimaan Pengelolaan Permohonan Administrasi Kependudukan (Simp3Ak) Pada Dinas Pencatatan Sipil Kota Magelang. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 12(2), 288–296. <https://doi.org/10.22225/kr.12.2.2249.288-296>
- Alfianti, N., & Wahyudi, K. E. (2024). *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan Efektivitas Aplikasi Klampid New Generation dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonokusumo*. 5(2), 713–730. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.164>
- Argawandani, Wijaya, M. (2024). *Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Era Digitalisasi*. 10(20), 345–349.
- Azizah, A., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2023). Efektivitas Program Aplikasi Salaman Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Disdukcapil Kota Bandung. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2).
- Farhani, A., & Adnan, M. F. (2021). Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Sistem Paduko. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(1), 66. <https://doi.org/10.24036/jess.v5i1.300>
- Firdaus, R. (2019). Eektivitas Pelayanan Administrasidi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) I Lagaligo kabupaten Luwu Timur. In *Public Administration Journal* (Vol. 2, Issue 2).
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1–10. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(1\).4932](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(1).4932)

- Jaya, M., Rinaldi, H., & Heriyanto. (2021). Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan publik Di Kota Pontianak. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8, 396–412.
- Jurnal, H., Reza Saputra, M., Zuriel Roring, E., & Pasaribu, E. (2022). Efektivitas Aplikasi Sikancil (Sistem Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. *JURITEK*, 2(3).
- Ketut riani, N. (2021). Staretegi Peningkatan Pelayanan Publik . *Jlurnal Inovasi Penelitian*, 7(11).
- Khaerunnisa, N., & Nofiyati, N. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Web Studi Kasus Desa Sidakangen Purbalingga. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 1(1), 25–33.
<https://doi.org/10.20884/1.jutif.2020.1.1.9>
- Leiwakabessy, D. R., Yuliana, H., Haz, M., Administrasi, F. I., Ilmu, I., Politik, I., & Biak, Y. (2022). Efektivitas Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIAK) Pada kantor Distrik Yawosi Kabupaten Biak Numfor. “*Gema Kampus*” *IISIP YAPIS Biak*, 17(1), 59–66.
- Lestanata, Y., & Pribadi, U. (2016). Efektivitas Pelaksanaan Program Pembangunan Berbasis Rukun Tetangga Di Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2014 – 2015. *Journal of Governance and Public Policy*, 3(3), 368–389.
<https://doi.org/10.18196/jgpp.2016.0063>
- Lestari, Y. D., Nugraha, J. T., & Fauziah, N. M. (2019). Pengembangan E-Government melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(2), 163–178.
<https://doi.org/10.31113/jia.v16i2.230>
- Martani, & Lubis. (1987). *Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro*. Ghalia Indonesia.
- Mingkid, G. J., Liando, D., & Lengkong, J. (2017). Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan (Suatu Studi Di Desa Watutumou

- Dua Kecamatan Kalawat Kabupaten Minahasa Utara). *Jurnal Eksekutif*, 2(2), 2–11.
- Muzni Hanipah, & Aryani, L. (2022). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Simpelin) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi). *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 112–128. <https://doi.org/10.30656/sawala.v10i1.4619>
- Natika, L. (2024). Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. *The World of Public Administration Journal*, 6(1), 1–11. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1.2040>
- Nuryani, I., Hernawan, D., & Wahyudin, C. (2024). Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website Pakuan Prima. *Karimah Tauhid*, 3(6), 6579–6593.
- Rochmah, F. (2021). Efektivitas Jogja Smart service Dalam Pelayanan Kependudukan Ditengah Pndemi Covid-19. In *Jurnal Ilmu Pemerintahan* (Vol. 14, Issue 2).
- Rohyati, E., & Widiatoro, F. X. W. (2019). Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional Dengan Efektivitas Kinerja Pada Perguruan Tinggi Swasta Diy. *Jurnal Psikologi*, 52–60.
- Safitri L, Yulyana E, F. E. (2024). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan*. 5(3), 5559–5564.
- Salsabilla Putri Rahmadhany, & Evi Satispi. (2024). Efektivitas Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1), 195–207. <https://doi.org/10.56444/jma.v9i1.1547>
- Seran, G. G., Syafitri, R. A., & Pratidina, G. (2024). Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1372–1379. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11609>
- Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 52–68. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.457>

- Siagian, S. P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Susilo, Sutrischastini A, Linawati, G. Y. K. (2024). *Upaya meningkatkan pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota magelang*. 4(1), 20–36.
- Syahbani, A. N., & Nuraini, S. (2018). Efektivitas Aplikasi Ogan Opian terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Purwakarta. *Governance*, 8(1), 70–81.
- Wihayati, W., Bharoto, Rd. M. H., Fajarianto, O., & Afriani, L. (2023). Transformasi Digitalisasi E-Agenda Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Desa Palimanan Timur. *Jurnal Ilmiah Publika*, 11(1), 451. <https://doi.org/10.33603/publika.v11i1.8664>
- Yunus, E. Y., Hasanah, U., & Seda, F. La. (2023). Efektivitas Pelayanan Admnistrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Publik*, 17(01), 66–75. <https://doi.org/10.52434/jp.v17i01.180>

