

**SKRIPSI**

**Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program  
Desa Ku Tuntas Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima  
(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Ilmu Pemerintahan (S.IP)



Oleh :

Ayuka Regiyanti

202210050311091

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN

**Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Desaku  
Tuntas untuk Mewujudkan Pelayanan Prima**  
(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)

Diajukan Oleh:

Ayuka Regiyanti  
202210050311091

Telah disetujui  
Pada hari / tanggal. *Rabu / 29 Oktober 2025*

Ka. Prod. Ilmu Pemerintahan

  
Ali Roziqin, S.A.P., M.P.A

Pembimbing

  
Muhammad Kamil, S.IP., MA

Mengetahui

Wakil Dekan I FISIP UMM

  
  
Dr. Joko Susilo, S.Sos., M.Si

## LEMBAR PENGESAHAN

### SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**AYUKA REGIYANTI**  
**202210050311091**

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 Rabu, 29 Oktober 2025  
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. **Muhammad Kamil, S.IP., MA**
2. **Dr. Salman, M.Si**
3. **Drs. Krishna Hadi, MA**

()  
()  
()

Mengetahui  
Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
  
**Dr. Yoko Siallo, S.Sos., M.Si**

## SURAT PERNYATAAN



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 : Ayuka Regiyanti  
NIM : 202210050311091  
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 LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI PROGRAM  
DESAKU TUNTAS UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA (STUDI DI DINAS  
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, 30 September 2025  
Yang Menyatakan,



Ayuka Regiyanti



**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** : Ayuka Regiyanti  
**NIM** : 202210050311091  
**Judul TA/Skripsi** : Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Desaku Tuntas Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)  
**Pembimbing** : Muhammad Kamil, S.IP., MA.

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:

Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
10%	10%	15%	5%	4%

Administrator,

Muhammad Iqbal, S.Pd

Malang, 21 Oktober 2025

Ka Prodi Ilmu Pemerintahan



Muhammad Kamil, S.IP., MA

Ayuka Regiyanti, 202210050311091, **Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Desaku Tuntas Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)**, Dosen Pembimbing : Muhammad Kamil, S.IP., M.A

---

---

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan belum optimalnya kepedulian masyarakat terhadap kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Malang. Rendahnya kesadaran ini sering kali diakibatkan oleh minimnya sosialisasi dan edukasi mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan, serta prosedur yang Panjang dan berbelit-belit sering kali membuat masyarakat enggan untuk mengurus. Dengan adanya Program Desaku Tuntas yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang menjadi bentuk upaya dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan khususnya masyarakat daerah terpencil.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana efektivitas Program Desaku Tuntas sebagai bentuk inovasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam mewujudkan pelayanan prima, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan program tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai program Desaku Tuntas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya Program Desaku Tuntas yang bekerja sama dengan pihak desa, masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Dispendukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA) dan Surat Pindah Domisili. Dispendukcapil berperan dalam memberikan pelatihan dan sosialisasi kepada pihak desa mengenai mekanisme dalam pengurusan dokumen kependudukan. Penelitian memberi kesimpulan bahwa meskipun Program Desaku Tuntas telah memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan, upaya lebih lanjut tetap harus dilakukan seperti mengintensifkan sosialisasi kepada seluruh desa.

**Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Administrasi, E-Government, Pelayanan Publik**

Ayuka Regiyanti, 202210050311091, *Effectiveness of Population Administration Services Through the Desaku Tuntas Program to Achieve Excellent Service (Study at the Population and Civil Registration Service of Malang Regency)*, Supervisor : Muhammad Kamil, S.IP., M.A

---

---

## ABSTRACT

This research is motivated by the issue of suboptimal public awareness of population document ownership in Malang Regency. This low awareness is often caused by a lack of socialization and education regarding the importance of population document ownership, and lengthy and complicated procedures often discourage people from applying. The Desaku Tuntas program launched by the Malang Regency Population and Civil Registration Office is an effort to increase population document ownership, especially among communities in remote areas.

The purpose of this study was to examine the effectiveness of the Desaku Tuntas program, an innovation by the Malang Regency Population and Civil Registration Office, in achieving excellent service and to identify factors that hinder its implementation. This study used qualitative methods with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation of the Desaku Tuntas program.

The research results show that with the Desaku Tuntas Program in collaboration with the village, the community does not need to come directly to the Dispendukcapil office to process population documents such as making Family Cards (KK), Birth Certificates, Death Certificates, Resident Identity Cards (KTP), Child Identity Cards (KIA) and Change of Domicile Letters. Dispendukcapil plays a role in providing training and outreach to villages regarding the mechanisms in processing population documents. The research concludes that although the Desaku Tuntas Program has made a positive contribution to services, further efforts are still needed, such as intensifying outreach to all villages.

**Keywords :** *Effectiveness, Administrative Services, E-Government, Public Services*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu,alaikum Wr. Wb*

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***"Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Desaku Tuntas Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)"***. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof Dr. Nazaruddin Malik, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Dr.Fauzi Lendriyono, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Ali Roziqin, S.A.P., M.PA selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang
4. Bapak Muhammad Kamil, S.IP., M.A selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan untuk memberikan bimbingan, kritik, saran dan solusi serta meluangkan waktu kepada penulis dalam menyusun skripsi.
5. Bapak Harry Setia Budi, S.STP., M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang telah memberikan kesempatan dan izin untuk melaksanakan magang
6. Seluruh perangkat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang telah membimbing dan membantu selama pelaksanaan magang
7. Masyarakat Kabupaten Malang yang telah menerima dan mendukung penulis dalam menyusun skripsi
8. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Giono dan Ibu Tarti, selaku orang tua, atas segala dukungan, doa, dan kasih sayang

yang tak terhingga. Terima kasih telah memberikan motivasi dan semangat yang tiada henti selama ini. Tanpa bimbingan dan perhatian dari kalian, penulis tidak akan dapat menyelesaikan magang dan laporan ini dengan baik. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian dengan keberkahan dan kebahagiaan.

9. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat bagi penulis yaitu Risky Dyah Kurniawati, Fahmi Widiyanto, Afif Satriyo Ramadhan, Davril Pardede, Nasywa Nuria Fadhilah, Vinizia Kusuma Andita, dan Carara Candra Caymuna. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan penyusunan skripsi dan kuliah penulis.
10. Rekan-rekan magang saya yang sudah saya anggap saudara Mba oliv, veni, dan valen
11. Seluruh staff dan karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang terutama, Bapak Vidi, 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
12. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam pelaksanaan magang dan penyusunan skripsi ini, meskipun tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan belum sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai kritik dan saran yang konstruktif untuk perbaikan di masa depan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama dalam mendukung pengembangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan kemajuan program magang yang akan datang.

Malang, 22 Oktober 2025

Penulis,

Ayuka Regiyanti

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	12
1.4.2 Manfaat Praktis .....	13
1.5 Definisi Konseptual.....	13
1.5.1 Efektivitas.....	13
1.5.2 Pelayanan Publik .....	15
1.5.3 <i>E-Government</i> .....	17
1.5.4 Pelayanan Administrasi.....	19
1.6 Definisi Operasional.....	20
1.7 Metode Penelitian.....	20
1.7.1 Jenis Penelitian.....	20
1.7.2 Sumber Data.....	21
1.7.3 Teknik Pengumpulan Data .....	23
1.7.4 Lokasi Penelitian .....	26
1.7.5 Subyek Penelitian.....	26
1.7.6 Teknik Analisa Data.....	26
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>28</b>

2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
2.2 Kajian Teori.....	34
2.2.1 Efektifitas .....	34
2.2.2 Pelayanan Publik .....	37
2.2.3 <i>E-Government</i> .....	40
2.2.4 Pelayanan Administrasi.....	43
<b>BAB III DESKRIPSI WILAYAH .....</b>	<b>46</b>
3.1 Gambaran Umum Kabupaten Malang.....	46
3.1.1 Kondisi Demografis .....	48
3.1.2 Kondisi Perekonomian .....	49
3.1.3 Kondisi Sosial Budaya .....	49
3.1.4 Tingkat Pendidikan .....	50
3.2 Gambaran Umum Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang .....	51
<b>3.2.1 Tugas pokok dan fungsi.....</b>	<b>51</b>
<b>3.2.2 Struktur Organisasi .....</b>	<b>53</b>
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISA DATA .....</b>	<b>64</b>
<b>4.1 Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Desaku Tuntas untuk Mewujudkan Pelayanan Prima.....</b>	<b>64</b>
4.1.1 Ketepatan Sasaran dan Tujuan Program Desaku Tuntas dalam Layanan Administrasi Kependudukan .....	<b>65</b>
4.1.2 Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam program Desaku Tuntas .....	<b>70</b>
<b>4.2 Tahapan dalam layanan Desaku Tuntas.....</b>	<b>81</b>
4.2.1 Pelaksanaan Layanan Desaku Tuntas dalam Layanan Administrasi Kependudukan .....	<b>84</b>
4.2.2 Jumlah Ajuan program Desaku Tuntas dalam Layanan Administrasi Kependudukan .....	<b>89</b>
<b>4.3 Keandalan Teknologi Dalam Menunjang Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Desaku Tuntas .....</b>	<b>91</b>

<b>4.4 Faktor Penghambat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Dalam Pelaksanaan Program Desaku Tuntas</b>	<b>94</b>
4.4.1 Faktor penghambat Internal dalam pelaksanaan layanan Desaku Tuntas	<b>95</b>
4.4.2 Faktor penghambat Eksternal dalam pelaksanaan layanan Desaku Tuntas	<b>96</b>
<b>BAB V PENUTUP</b>	<b>97</b>
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran	98
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>99</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>105</b>
Lampiran 1. Daftar Sumber Daya Manusia Dispendukcapil dalam program Desaku Tuntas	105
Lampiran 2. Jumlah KK di Kabupaten Malang per Kecamatan Tahun 2022	107
Lampiran 3. Jumlah Penerbitan Akta Kematian Kabupaten Malang Tahun 2022	109
Lampiran 4. Data Penduduk Anak ber KIA Kabupaten Malang Tahun 2022	110
Lampiran 5. Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran Kabupaten Malang Tahun 2022	111
Lampiran 6. Pengajuan Desaku Tuntas Per Desa/Kelurahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang 1 Januari 2023 – 31 Desember 2024	113

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Presentase Kepemilikan Dokumen Kependudukan Kabupaten Malang Tahun 2023 .....	4
Tabel 2 Desa Terpencil yang ada di Kabupaten Malang .....	7
Tabel 3 Narasumber yang di Wawancarai .....	23
Tabel 4 Kecamatan yang ada di Kabupaten Malang.....	47
Tabel 5 Persentase Penduduk Usia 15 Tahun ke Atas Dirinci Menurut Jenis Kelamin dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan.....	51
Tabel 6 Jumlah RT/RW yang Mendapatkan Sosialisasi dari Desa di Enam Kecamatan di Tahun 2021 .....	76
Tabel 7 Ukuran Efektivitas dalam Program Desaku Tuntas.....	87



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Wilayah Kabupaten Malang .....	46
Gambar 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang .....	54
Gambar 3 Konsep pelaksanaan program Desaku Tuntas.....	67
Gambar 4 Pelatihan Program Desaku Tuntas ke Perangkat Desa.....	73
Gambar 5 Sampul Manual Book Yang Diberikan Ke Operator Desa .....	74
Gambar 6 Pengumuman Desaku Tuntas di Instagram.....	78
Gambar 7 Deskripsi layanan Desaku Tuntas .....	79
Gambar 8 Alur layanan Desaku Tuntas .....	80
Gambar 9 Tahapan dalam layanan Desaku Tuntas .....	82
Gambar 10 Jumlah Desa/Kelurahan yang bergabung dalam Program Desaku Tuntas per Tahun.....	84
Gambar 11 Tampilan Home Aplikasi Mobile SIPEDULI.....	93



## DAFTAR PUSTAKA

- Adirama, O. N., & Putra, L. R. (2024). Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Adminduk Desaku Tuntas di Desa Wonosari Kecamatan Wonosari Kabupaten Malang. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(6), 3391–3406.
- Admin. (n.d.). *Desaku Tuntas*.
- Agitia, D. (2019). Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Program E-Ktp Di Tingkat Pemerintahan Daerah Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(2), 122–127.
- Amantha, G. K., Rahmaini, P. R., & Utami, M. P. (2021). PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI MASA PANDEMI COVID-19. *JOURNAL OF GOVERNMENT (Kajian Manajemen Pemerintahan Dan Otonomi Daerah)*, 7(1), 25–39.
- Andriyan, Y., Rajab, A. M., Pamungkas, A. C., Muhamad, S., & Rahakratat, R. (2024). Transformasi E-Government Menuju Good Governance di Pemerintah Kabupaten Sorong. *Samakta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 24–35.
- Aprilya, D., & Fadhlain, S. (2022). Peran Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Simeulue Dalam Pelayanan Dan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 3(06), 752–763.
- Arifah, U. (2020). Transformasi Birokrasi Melalui E-Government. *Cakrawala Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Dan Studi Sosial*, 4(2), 30–41.
- Arvianti, S., & Basyar, M. R. (2025). PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI OMBUDSMAN PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 5(01), 137–155.
- Auliak, N. P., & Hardjati, S. (2023). Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Sabtu Tuntas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 5(1), 67–75.

- Azizah, A. R. N., & Najicha, F. U. (2022). Pengoptimalan E-Government Di Indonesia Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Government. *Law, Development and Justice Review*, 5(2), 237–247.
- Chrismonita, V. N., Dewi, D. A. S., Suharso, S., & Budiharto, B. (2020). Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance). *Borobudur Law Review*, 2(2), 64–89.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Elvia, V., Adnan, M. F., & Khaidir, A. (2025). Peran Teknologi dalam Mewujudkan Good Governance: Perspektif Teori Administrasi Publik. *Journal of Practice Learning and Educational Development*, 5(1), 199–206.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 9–18.
- Fadri, Z., & Fil, S. (2024). Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik. *Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital*, 61.
- Finandar, F. (2022). *EFEKTIVITAS SISTEM PENGENDALIAN INTERN PEMERINTAH DALAM PENINGKATAN KINERJA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN BERAU PADA TAHUN 2020*. Politeknik Keuangan Negara STAN.
- Gafar, M. (2022a). Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Basidondo Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(6), 2551–2566.
- Gafar, M. (2022b). Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Basidondo Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(6), 2551–2566.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2000). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. Irwin/McGraw-Hill.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 129–138.

- Herlinda, D. (2021). Implementasi Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Kemunting*, 2(01), 341–348.
- Ihsan, I., Afifuddin, A., & Suyeno, S. (2023). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG (Studi: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *Respon Publik*, 17(13), 23–34.
- Indawati, N., Efendi, F. A., & Wildan, M. A. (2024). Implementasi Sistem Manajemen Kinerja yang Efektif dan Efisien dalam Organisasi. *MES Management Journal*, 3(3), 706–711.
- Irfan, M. (2021). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA BIMA:(STUDI KASUS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BIMA). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 21–39.
- Jibril, A. (2017). Efektivitas program perpuseru di perpustakaan umum Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Universitas Airlangga*, 6(2), 1–8.
- Jimmy Arief Saud Parsaoran, S. T. (n.d.). *Dasar – Dasar Pelayanan Publik Dalam Rangka Memenuhi Pelayanan Prima Di Sektor Pemerintahan*.
- Junaidi, D. R., & Salam, R. (2025). Efektivitas Program Taman Maju Bersama dalam Pengelolaan Ruang Terbuka Hijau di DKI Jakarta. *Studi Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 2(2), 85–115.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57.
- Nadila, S. (2021). Implementasi Electronic Government dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City: Nadila, S. AP. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 3(3), 72–83.
- NANDO AHMED, A. A., IKANG, P. A., & ACHMAD, A. (2022). *ANALISIS EFEKTIVITAS PELAKSANAAN RENCANA KERJA PEMERINTAH DESA BUNGIN CAMPANG KECAMATAN SIMPANG KABUPATEN OKU SELATAN TAHUN 2020*. Universitas Baturaja.

- 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.
- Nurlaila, N., Zuriatin, Z., & Nurhasanah, N. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21–37.
- Oktavia, R. N., Afifuddin, A., & Anadza, H. (2021). EFISIENSI INOVASI LAYANAN DALAM PROGRAM JEBOL ANDUK (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). *Respon Publik*, 15(8), 63–67.
- Pane, T., TULUSAN, F., & Tampi, G. B. (2020). Efektivitas Unit Layanan Administrasi Dalam Pengelolaan Data Di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(91).
- Punu, C., Pangemanan, S. E., & Kumayas, N. (2021). Efektifitas Program Pemberdayaan Masyarakat Bagi Usaha Kecil Menengah (UKM) Di Kota Manado. *GOVERNANCE*, 1(2).
- Rahman, A. N. C., Cikusin, Y., & Sekarsari, R. W. (2021). KINERJA PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga). *Respon Publik*, 15(6), 18–25.
- Renia. (2020). *OMBUDSMAN DAN PELAYANAN PUBLIK*.
- Riani, N. K. (2021). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11).
- Rusdy, R. M. I. R., & Flambonita, S. (2023). Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di pemerintah daerah untuk mewujudkan good governance. *Lex Lata*.
- Saputra, S. D., Afifuddin, A., & Widodo, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di kecamatan Kepanjen Kidul. *Respon Publik*, 13(2), 38–44.
- Septiana, D. (2023). *Inovasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)*.

- Setiyowati, A., Sekarsari, R. W., & Ilyas, T. R. (2023a). Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Sipeduli) Berbasis Website Sebagai Bentuk Pelayanan Prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. *Respon Publik*, 17(8), 26–37.
- Setiyowati, A., Sekarsari, R. W., & Ilyas, T. R. (2023b). Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Sipeduli) Berbasis Website Sebagai Bentuk Pelayanan Prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. *Respon Publik*, 17(8), 26–37.
- Suryani, N. K., & FoEh, J. E. H. J. (2018). *Kinerja organisasi*. Deepublish.
- Syam, S. (2020). Pengaruh efektifitas dan efisiensi kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 4(2), 128–152.
- Syaputra, A. (2021). Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi Dalam Mendukung Penerapan E-Government. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 379–388.
- Triyanto, D. (2017). ANALISIS KINERJA ORGANISASI DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT:(Studi Pada Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang). *MIMBAR: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 6(4), 6–13.
- Undang-undang (UU) No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik. (n.d.). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 6(2), 1–9.
- UU Nomor 24 Tahun 2013. (n.d.).
- Wahyono, S., Prihatminingtyas, B., & Purwatiningsih, A. (2019). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 11(1), 1–20.
- Wahyuni, N. (2023). INOVASI DIGITAL DALAM PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK DI KOTA PADANG. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 9(4), 646–668.

Yuanda, A. (2013). Reformasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelaksanaan Program E-KTP Dan Implikasinya. *Skripsi Tidak Diterbitkan, Malang, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.*

