

PELAYANAN PROGRAM SIPADUKA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG PROVINSI JAWA TIMUR

Adisetyo Yoga Perdana

Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Manajemen Pemerintahan, Institut
Pemerintahan Dalam Negeri

Email: yogaperdana5@gmail.com

ABSTRAK

Digitalisasi membuat setiap urusan manusia menjadi lebih mudah, efektif, dan efisien. Hal tersebut menyebabkan pemerintah Republik Indonesia harus mampu beradaptasi dan menerapkan perkembangan teknologi yang ada, salah satunya pada bidang pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang membuat suatu inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring. Penelitian dengan judul **“PELAYANAN PROGRAM SIPADUKA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG PROVINSI JAWA TIMUR”** ditujukan untuk mengetahui proses pelayanan administrasi kependudukan melalui program tersebut serta menganalisis kendala pelaksanaannya untuk dicarikan solusi yang terbaik.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian diskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Data yang dibutuhkan dikumpulkan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan teori David A. Garvin mengenai Delapan Dimensi tentang Kualitas melalui tahapan reduksi data, verifikasi data, analisis SWOT, dan kemudian disimpulkan.

Berdasarkan analisa data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa Program Sipaduka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mampu merubah paradigma pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang yang semula bersifat konvensional menjadi pelayanan yang berbasis daring. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, diantaranya sosialisasi program yang masih belum merata keseluruh masyarakat Kabupaten Malang, keterbatasan kualitas SDM pegawai dalam hal IPTEK, serta masih terdapat area yang belum terjangkau jaringan internet.

Kata Kunci: Program Sipaduka, Disdukcapil Malang, Layanan Adminduk Berbasis Daring

ABSTRACT

*Digitalization makes every human's affair easier, more effective and efficient. In this case the government of the Republic of Indonesia be able to adapt and apply existing technological developments, one of which is in the field of population administration services. The Department of Population and Civil Registration of Malang Regency made an online population-based population administration service innovation under the name Sipaduka Program's. The research entitled **"SIPADUKA PROGRAM's AT DEPARTEMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN MALANG REGENCY"** is aimed at finding out the process of population administration services through the program and analyzing the constraints of its implementation to find the best solution.*

This research uses descriptive qualitative research method with inductive approach. Data that needed is collected by observation, interview, and documentation techniques. The collected data were analyzed using David A. Garvin's theory of the Eight Dimensions of Quality through the stages of data reduction, data verification, SWOT analysis, and then concluded.

Based on the data analysis, it was concluded that Sipaduka Program's in The Department of Population and Civil Registration of Malang Regency was able to change the paradigm of population administration services in Malang Regency which was previously conventional to online-based services. However, in the implementation there were still some obstacles, including program socialization that was still not evenly distributed throughout by all people of Malang Regency, limitations in the quality of human resources in terms of science and technology, and there were areas that doesn't reached by the internet network.

Keywords: Sipaduka Program's, The Department of Population and Civil Registration of Malang Regency, Population Administration Online-Based Services

I.PENDAHULUAN

I.I Latar Belakang

Pemerintah merespon dengan sebuah ketetapan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Hal tersebut menjelaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring yang tercantum dalam Undang Undang nomor 24 tahun 2013 pasal 79 A yang menyebutkan pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya., proses pelayanan yang rumit sehingga terkesan berbelit-belit, pelayanan yang ada membutuhkan waktu lama, dan masyarakat yang datang dari jarak yang cukup jauh dari tempat penerbitan dokumen kependudukan.

Penerapan tersebut merupakan Peraturan Menteri Dalam Negeri yang di terapkan di pemerintahan daerah sehingga saling berpacu untuk membentuk pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring, seperti Kabupaten Malang. Kabupaten Malang adalah salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang terletak di bagian selatan Provinsi Jawa Timur dengan luas wilayah 3.530.35 km² dan jumlah penduduk 2.475.680 jiwa pada tahun 2018 yang terbagi menjadi 33 kecamatan. Berikut adalah tabel tentang persebaran jumlah penduduk Kabupaten Malang .Luas wilayah Kabupaten Malang dan kondisi geografi yang ada menyebabkan sulitnya akses dari satu daerah ke daerah lain, termasuk akses menuju pusat kota Kabupaten Malang. menggunakan Program Sipaduka ini.

Dari penjelasan tentang Program Sipaduka di Kabupaten Malang yang telah disampaikan, penulis tertarik untuk menganalisis Program Sipaduka di Kabupaten Malang dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan segala permasalahan yang menghambat penerapan program tersebut. Oleh karena itu penulis hendak melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Program Sipaduka di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Malang Provinsi Jawa Timur ”**.

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Di Ambil

Adapun Rumusan Masalah berdasarkan fenomena yang didapatkan penulis yaitu:

1. Kurangnya sosialisasi Program Sipaduka yang dibentuk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
2. Tidak terjangkaunya jaringan untuk pelayanan Program Sipaduka oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
3. Belum ada upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam mengatasi hambatan kualitas pelayanan program Sipaduka di Kabupaten Malang

1.3 Penelitian Sebelumnya

Pelayanan

Dalam pengertian KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), pelayanan ialah menolong dalam menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain baik itu secara langsung maupun tidak langsung dengan tujuan untuk orang tersebut puas dengan apa yang kita lakukan. Pelayanan dimaksudkan untuk kegiatan pemenuhan kebutuhan demi tercapainya tingkat kepuasan seseorang. Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Rukayat 2017:56) Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan.

Menjalankan bentuk dari pelayanan untuk diterima oleh pengguna jasa yang menggunakan dan yang menggunakan pelayanan untuk ditawarkan kepada organisasi sehingga berpengaruh dalam pelayanan tersebut maka hak lain memiliki tujuan untuk mempengaruhi pelayanan tersebut sehingga manajemen pelayanan merupakan bentuk kualitas yang dipahami sehingga berhubungan dengan pengguna jasa dana serta bagaimana pelayanan tersebut sesuai dengan waktu yang tepat.

- a. Jika organisasi di lingkup personal, teknologi, sarana prasana, sistem serta pengguna jasa akan menghasilkan suatu produk yang dapat diberikan berupa manfaat serta kualitas.
- b. Mengerti akan karakteristik suatu organisasi yang dikelola dan diatur

- untuk memiliki tujuan serta kualitas yang diinginkan.
- c. Membentuk tugas pokok dan fungsi dari organisasi untuk mendapatkan yang bermanfaat sehingga mampu menaikkan kualitas organisasi tersebut, maka jalannya organisasi beserta orang yang terlibat.

Program

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan program yang berarti rancangan mengenai asas dan usaha serta tata negara, ekonomi, dan sebagainya untuk diterapkan.

Menurut Suharsimi (2005:2) mendeskripsikan bahwa program merupakan Kegiatan yang berjalan jika direncanakan secara seksama. Hal tersebut menjelaskan jika program itu bentuk kumpulan kegiatan nyata, terpadu, dan sistematis serta dijalankan dengan aturan satu instansi, beberapa instansi maupun individu, sehingga kerja sama masyarakat yang timbul akibat dari partisipasi aktif masyarakat untuk tercapainya target serta tujuan yang pasti. program serta hasil yang dicapai .

Joan L. Herman & Cs, 1987, *Evaluator's Handbook* dalam *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi Untuk Program Pendidikan dan Penelitian* oleh Dr. Farida Yusuf Tayibnapi, M.P.d (2008:9) program merupakan segala sesuatu untuk melakukan percobaan yang dilakukan oleh seseorang bertujuan untuk mendapatkan hasil bahkan pengaruh, sehingga program tersebut perlu adanya bentuk yang nyata dalam artian materi kurikulum maupun abstrak seperti prosedur contohnya distribusi biaya hidup”

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan

Publik menerangkan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Sehingga pemerintah sebagai pelaku penyedia pelayanan publik wajib memenuhi kebutuhan akan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk mengenai pemenuhan kebutuhan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif agar tersampainya hak kepada warga negara. Disini, warga negara sebagai objek yang diberikan pelayanan dan pemerintah sebagai subjek yang menyediakan pelayanan publik.

Terkait dengan standar pelayanan, sebelumnya mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 21 tentang Pelayanan Publik, kemudian telah diperbarui dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014, Komponen Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi sebagai berikut.

1. Persyaratan
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur
3. Jangka Waktu Pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk Pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Program Sipaduka diharapkan mampu mengatasi permasalahan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang. Pemerintah berharap masyarakat dapat *pro-aktif* dalam mensukseskan program ini dan menghindari praktek pencaloan, agar tercipta lingkungan pemerintah yang bersih dari pungli.

Program Sipaduka telah menunjukkan perubahan pada paradigma pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang. Semula disaat pelayanan administrasi kependudukan seluruhnya masih bersifat konvensional, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang selalu ramai dan dipenuhi antrian masyarakat yang hendak menerbitkan dokumen kependudukan. Setelah Program Sipaduka di terapkan, berangsur-angsur antrian dari masyarakat yang hendak menerbitkan dokumen kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah drastis.

Program Sipaduka terbukti efektif dalam membantu masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan secara *online*. Masyarakat Kabupaten Malang tidak perlu datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di pusat kota Kabupaten Malang, tentunya efisiensi waktu, tenaga, dan biaya dapat dirasakan langsung

oleh masyarakat. Namun masih diperlukan pelatihan tambahan bagi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam bidang ITE, agar setiap pegawai memahami dan dapat mengoperasikan Program Sipaduka dengan baik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang bertekad memberikan pelayanan prima dengan menyediakan sarana pengaduan masyarakat. *Feedback* dari masyarakat akan memberikan kritik dan saran bagi Program Sipaduka agar program tersebut dapat menjadi lebih baik seiring berjalannya waktu

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang menyediakan ruang konsultasi dan pengaduan bagi masyarakat yang mengalami kendala maupun hendak memberikan pengaduan terkait pelayanan administrasi kependudukan yang diterima. Pada ruangan ini masyarakat akan ditemui oleh petugas yang akan memberikan masukan, saran, ataupun menerima kritik dan saran dari masyarakat Kabupaten Malang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selain menyiapkan ruang konsultasi dan pengaduan juga menyediakan kotak saran bagi masyarakat yang ingin memberikan kritik dan saranya terkait dengan pelayanan yang

diberikan, kotak saran diletakan didepan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang disebelah pintu masuk utama.

1.5 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pelayanan Program Sipaduka yang dibentuk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk pelayanan administrasi kependudukan.
- b. Mengetahui hambatan serta upaya dalam peningkatan kualitas Program Sipaduka oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
- c. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam mengatasi hambatan pelayanan Program Sipaduka

II. METODE

Dalam penelitian penulis menggunakan desain penelitian kualitatif. Desain magang kualitatif menurut Creswell (2014: 4) adalah “metode yang menyangkut dalam memaknai permasalahan sosial yang ada sehingga pada penelitian kualitatif tersebut merupakan pertanyaan, prosedur, pengumpulan data yang spesifik serta menganalisis data secara induktif dan menafsirkan makna data”.

Borg and Gall(1989) menyatakan bahwa “*Qualitative research is is*

much more difficult to do well than quantitative research because the data collected are usually subjective and the main measurement tool for collecting data is the investigator himself". Dalam penelitian kualitatif data yang terkumpul akan bersifat subyektif, dengan peneliti satu dengan lainnya sehingga akan muncul data yang berbeda oleh karena itu tingkat pegamatan yang didapat akan berbeda dalam pelaksanaan penelitian. Sebab penelitian kualitatif terasa sulit jika dibandingkan dengan penelitian kuantitatif..Penelitian,,kualitatif..bersifat//fleksibel,//maka.desain..penelitiannya akan menyesuaikan dengan rencana yang ada. Sebab penelitian kualitatif disebut sebagai penelitian partisipatif.

III. Hasil Dan Pembahasan

Program Sipaduka masih menemui beberapa kendala yang harus segera diatasi untuk optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Oleh karena nya semua hal yang berkaitan dengan Program Sipaduka ini harus dianalisis dan dikaji untuk pengembangan ke arah yang lebih baik. Hal-hal yang menjadi kekurangan harus segera diatasi oleh Pemerintah Kabupaten Malang malalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berikut adalah hambatan dari Program Sipaduka :

- a. Jaringan internet yang tidak stabil dapat mengganggu pelaksanaan pelayanan. Server dari SIAK yang sering eror membuat pelayanan yang seharusnya dapat diselesaikan sehari menjadi terlambat dan

menghambat pekerjaan dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

- b. Sumberdaya manusia yang kurang mumpuni dalam hal teknologi, yang menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan secara online masih belum dapat optimal.
- c. Belum seluruh masyarakat Kabupaten Malang mengetahui tentang adanya Program Sipaduka yang dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara online.
- d. Sosialisasi tentang Program Sipaduka kepada masyarakat belum optimal sehingga banyak masyarakat masih belum mengetahui tentang program ini.
- e. Banyak masyarakat Kabupaten Malang yang masih buta internet.
- f. Adanya anggapan bahwa masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan harus datang langsung ke dinas terkait.

3.2 Duskusi Temuan Utama

Hambatan pelaksanaan Program Sipaduka adalah tantang kepada Pemerintah Kabupaten Malang untuk terus berupaya mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan dan memunculkan berbagi inovasi dengan harapan untuk mewujudkan pelayanan prima di era digital saat ini.

Upaya Peningkatan Kualitas Program Sipaduka oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

upaya penanggulangan hambatan pelaksanaan Program Sipaduka,

dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan Bimtek yang berkelanjutan kepada perangkat desa, kelurahan, dan kecamatan terkait Program Sipaduka
- b. Pemerintah Kabupaten Malang harus lebih gencar dalam mensosialisasikan Program Sipaduka baik melalui media masa, media cetak, maupun media internet.
- c. Bekerjasama dengan *developer* untuk memperbaiki sistem Aplikasi Sipaduka yang masih usang.
- d. Memperbaiki jaringan internet pada daerah-daerah *blank-spot* yang ada di Kabupaten Malang, agar seluruh masyarakat mampu menjangkau pelayanan Sipaduka.

Pemerintah Kabupaten Malang harus segera menanggulangi permasalahan terkait pelaksanaan Program Sipaduka yang telah diuraikan. Hal tersebut supaya Program Sipaduka mampu menjadi sebuah inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, terdapat beberapa kesimpulan yang akan diuraikan sebagai berikut :

1. Program Sipaduka adalah program inovasi pelayanan administrasi kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang terdiri dari Aplikasi Sipadukadan Loker Sakti yang berada di kantor desa/ kelurahan, kantor kecamatan dan rumah bersalin. Program ini mampu merubah paradigma pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang yang semula bersifat konvensional dengan antrian yang panjang menjadi pelayanan yang cepat, efektif dan efisien memanfaatkan perkembangan teknologi informasi.

2. Program Sipaduka yang sedang dalam masa perbaikan dan pengembangan, dalam pelaksanaannya terdapat permasalahan yang harus segera diperbaiki seperti :

- a. Sosialisasi Program Sipadukayang belum optimal
- b. Kualitas SDM pegawai yang masih terbatas dalam hal IPTEK
- c. Versi Aplikasi Sipaduka yang masih lawas
- d. Terdapat beberapa daerah yang belum terjangkau internet
- e. Masih terdapat masyarakat yang buta internet

Pemerintah Kabupaten Malang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara berkelanjutan berusaha memperbaiki hambatan dalam pelaksanaan Program Sipaduka, diantaranya :

- a. Menjadwalkan kegiatan sosialisasi, baik secara langsung (tatap muka) dan secara tidak langsung
- b. Meningkatkan kualitas SDM seluruh *stakeholder* yang berkaitan dengan Program Sipadukamelalui kegiatan pelatihan dan bimtek secara berkelanjutan

- c. Memperbarui versi Aplikasi Sipadukadan menambahkan fitur-fitur pelayanan lainnya
- d. Bekerjasama dengan Kominfo untuk menuntaskan area *blankspot* dan masyarakat buta internet

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, penulis memberikan saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang terkait Program Sipadukadalam pelayanan administrasi kependudukan, antara lain :

1. Membangun kerjasama dengan seluruh *stakeholder* yang berkaitan dengan Program Sipaduka, baik ditingkat kabupaten sampai ke tingkat RT/ RW. Supaya dalam setiap kegiatan pertemuan yang dilakukan masyarakat dapat disisipkan sosialisasi tentang Program Sipaduka.
2. Memanfaatkan media cetak, media sosial, media masa, pamflet, radio, kegiatan CFD, dan sebagainya sebagai sarana penyebaran informasi Program Sipaduka
3. Menjadwalkan kegiatan pelatihan dan bimtek Program Sipadukakepada seluruh *stakeholder* yang berkaitan agar semua pegawai memahami cara pengoperasian inovasi Program Sipaduka.
4. Bekerjasama dengan *developer* aplikasi yang profesional untuk peningkatan versi Aplikasi Sipadukadan penambahan fitur-fitur pelayanan yang lainnya serta meningkatkan keamanan data dari peretas yang tidak bertanggungjawab.
5. Berkoordinasi dengan Pemda Malang menuntaskan daerah yang belum terjangkau internet.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Andrianto, Waluyo. 2007. *Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi & Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Black, James A. dan Dean J. 2009. *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama
- Bogdan, Robert C. dan Biklen Kopp Sari. 1982. *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Allyn and Bacon, Inc.: Boston London.
- Creswell, John W. 2014. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Darmawan, Deni., & Kunkun Nur Fauzi. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Dimock, Marshall E., Gladys O. Dimock dan Louis W. Koenig. 2011. *Public Administration*. New Delhi: Oxford & LHB Publishing Co
- Esterberg, Kristin G. 2002. *Qualitative methods in social research*. New York: McGraw Hill
- Feix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro. 1989. *Modern Public Administration*. Harper & Row
- Garvin, David A. 1988. *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. New York: Free Press
- Miles, Matthew B. Dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi. Jakarta: Universitas Indonesia Press
- N.J.M. Nelissen. 1990. *Renewing Government: A Tale for All Times*. International Books
- Rangkuti, Freddy. 1977. *Analisis SWOT*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bandung : Bumi Aksara

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang RI No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan
Administrasi Kependudukan Secara Daring

Peraturan Bupati Malang No. 38 Tahun 2018 tentang Pelayan Administrasi
Kependudukan dan Catatan Sipil

Keputusan Bupati Malang No. 754 Tahun 2019 tentang Tim Pelayanan
Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Berbasis
Online

C. SUMBER LAIN

Robert B. Denhardt and Janet Vinant Denhardt, "The New Public Service:
Serving Rather Than Steering (2000)"