

ANALISIS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL DI KABUPATEN MALANG

Anggi Dyah Febriyanti¹, Firdania², Inayatul Aulia³, Niki Puspita Sari⁴

Program Studi Manajemen, Universitas Islam Raden Rahmat Malang

ARTICLE INFO

Article history:

Received September 2026

Revised September 2026

Accepted September 2026

Available online September 2026

Email:

anggidyah922@gmail.com¹;

firdania1501@gmail.com²;

aualiainaya853@gmail.com³;

nikipuspita@uniramalang.ac.id⁴



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author.

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan publik, terutama dalam sektor administrasi kependudukan, merupakan indikator penting efektivitas pemerintahan. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Malang dengan menggunakan kerangka teori Dwiyanto yang mencakup produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, data dihimpun melalui observasi langsung, wawancara, dan analisis dokumen selama masa Praktik Kerja Lapangan (PKL). Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan secara kolektif telah berjalan dengan baik, ditandai dengan transparansi biaya, fasilitas pendukung yang memadai, serta sikap petugas yang komunikatif. Meskipun demikian, terdapat tantangan pada aspek produktivitas dan responsivitas saat volume pemohon meningkat secara signifikan yang berakibat pada perlambatan durasi layanan. Selain itu, ketergantungan sebagian masyarakat terhadap jasa perantara atau calo masih menjadi kendala dalam mewujudkan prinsip tanggung jawab yang murni. Sebagai upaya perbaikan, diperlukan penguatan sistem digital untuk pendaftaran mandiri serta edukasi publik yang lebih luas guna meminimalkan hambatan prosedur di lapangan.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Kabupaten Malang, Pelayanan Publik.

Abstract

The delivery of public services, particularly in the population administration sector, is a key indicator of government effectiveness. This study was conducted to evaluate service performance at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Malang Regency using Dwiyanto's theoretical framework, which encompasses productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. Using a qualitative descriptive approach, data was collected through direct observation, interviews, and document analysis during the Field Work Practice (PKL) period. The research findings indicate that collective service performance has been good, characterized by cost transparency, adequate supporting facilities, and communicative officers. However, challenges remain in the productivity and responsiveness aspects when the number of applicants increases significantly, resulting in delayed service delivery. Furthermore, some residents' reliance on intermediaries or brokers remains an obstacle to realizing the principle of genuine responsibility. Improvements are needed to strengthen the digital system for self-registration and provide broader public education to minimize procedural obstacles in the field.

Keywords: Service Performance, Population Administration, Malang Regency, Public Services.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap berbagai bentuk pelayanan, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administrasi. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, mudah diakses, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas juga mencerminkan profesionalisme

aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik (Gustiawan, 2018).

Kinerja pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Supriyanto (2009) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh suatu organisasi melalui pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang dilakukan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan publik, kinerja aparatur tidak hanya diukur dari tercapainya target pekerjaan, tetapi juga dari kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Semakin baik kinerja aparatur, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kinerja aparatur menjadi salah satu upaya penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting adalah pelayanan administrasi kependudukan. Menurut Ismaesara, Nasrullah, dan Salam (2018), administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya menjadi identitas resmi setiap warga negara yang digunakan dalam berbagai urusan administrasi, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, perbankan, ketenagakerjaan, maupun pelayanan publik lainnya. Oleh karena itu, pelayanan administrasi kependudukan harus diselenggarakan secara profesional agar masyarakat memperoleh pelayanan yang mudah, cepat, dan memiliki kepastian hukum.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang merupakan instansi pemerintah daerah yang memiliki tugas melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan meliputi penerbitan KTP-el, Kartu Keluarga, akta pencatatan sipil, perpindahan penduduk, perubahan data kependudukan, serta berbagai layanan administrasi kependudukan lainnya. Sebagai instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, serta sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL), pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang pada umumnya telah berjalan dengan baik. Hal tersebut terlihat dari adanya standar operasional prosedur pelayanan yang jelas, fasilitas pelayanan yang cukup memadai, serta sikap petugas yang ramah dan komunikatif dalam melayani masyarakat. Namun demikian, pada waktu tertentu masih dijumpai antrean masyarakat yang cukup banyak sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang belum memahami persyaratan maupun prosedur pelayanan sehingga memerlukan penjelasan lebih lanjut dari petugas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa evaluasi terhadap kinerja pelayanan tetap diperlukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Pemilihan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai objek penelitian didasarkan pada pengalaman penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di instansi tersebut. Selama kegiatan PKL, penulis memperoleh kesempatan untuk mengamati secara

langsung proses pelayanan administrasi kependudukan, interaksi antara petugas dengan masyarakat, serta pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pengalaman tersebut menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan analisis terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan sehingga dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, untuk menilai kinerja pelayanan administrasi kependudukan digunakan indikator yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas (Gustiawan, 2018). Kelima indikator tersebut dipilih karena mampu menggambarkan kinerja organisasi pelayanan publik secara menyeluruh, mulai dari kemampuan memberikan pelayanan yang efektif, daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, kepatuhan terhadap prosedur, hingga pertanggungjawaban instansi dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Menurut Sinambela (2016), pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak dan kewajibannya. Dengan demikian, pelayanan publik harus dilaksanakan secara profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berkaitan dengan pengelolaan data dan dokumen kependudukan. Menurut Ismaesara, Nasrullah, dan Salam (2018), administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk memberikan kepastian hukum atas identitas penduduk, menyediakan data kependudukan yang akurat, serta mendukung penyelenggaraan pelayanan publik sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara tertib dan efektif.

3. Kinerja Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2016), kinerja pelayanan publik adalah hasil kerja yang dicapai oleh aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan, baik dari aspek kualitas, kuantitas, maupun ketepatan waktu. Mahmudi (2015) menjelaskan bahwa kinerja pelayanan publik merupakan gambaran tingkat pencapaian suatu organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi yang telah direncanakan. Sementara itu, Dwiyanto (2017) menyatakan bahwa kinerja pelayanan publik dapat diukur melalui lima indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Pasolong (2019) juga berpendapat bahwa kinerja pelayanan publik merupakan

kemampuan aparaturnya dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

4. Indikator Kinerja Pelayanan Menurut Agus Dwiyanto

Produktivitas

Menurut Dwiyanto (2017), produktivitas merupakan kemampuan organisasi dalam menghasilkan pelayanan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi.

Kualitas Layanan

Menurut Dwiyanto (2017), kualitas layanan merupakan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, yang dapat dilihat dari ketepatan, kecepatan, kemudahan prosedur, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Responsivitas

Menurut Dwiyanto (2017), responsivitas adalah kemampuan aparaturnya dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menanggapi keluhan, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Responsibilitas

Menurut Dwiyanto (2017), responsibilitas merupakan kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan prosedur, peraturan, dan standar operasional yang telah ditetapkan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara tertib dan profesional.

Akuntabilitas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Instansi ini memberikan pelayanan penerbitan KTP-el, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, perpindahan penduduk, perubahan data kependudukan, dan dokumen kependudukan lainnya. Dalam penyelenggaraan pelayanan, instansi juga berupaya memanfaatkan teknologi informasi dan inovasi pelayanan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang dan kajian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami suatu fenomena berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dengan fokus penelitian pada kinerja pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas menurut Agus Dwiyanto.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang beralamat di Jalan Panji No. 158, Kepanjen, Kabupaten Malang, Jawa Timur. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi tersebut merupakan perangkat daerah yang memiliki tugas dan fungsi dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, serta berbagai dokumen kependudukan lainnya.

Selain itu, lokasi penelitian dipilih karena peneliti melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, sehingga peneliti memiliki kesempatan untuk melakukan observasi secara langsung terhadap proses pelayanan, melakukan wawancara dengan informan, serta memperoleh data yang sesuai dengan fokus penelitian. Dengan demikian, lokasi penelitian ini dinilai relevan untuk menganalisis kinerja pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas menurut Agus Dwiyanto.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan batasan yang digunakan peneliti agar penelitian lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Dalam penelitian ini, fokus penelitian adalah menganalisis kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Analisis dilakukan menggunakan teori kinerja pelayanan publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2008), yang terdiri atas lima indikator, yaitu:

1. Produktivitas, yaitu kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan organisasi.
2. Kualitas Layanan, yaitu kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat melalui pelayanan yang cepat, ramah, jelas, dan didukung oleh sarana serta prasarana yang memadai.
3. Responsivitas, yaitu kemampuan aparatur dalam mengenali kebutuhan masyarakat serta memberikan tanggapan secara cepat dan tepat terhadap permasalahan yang dihadapi pengguna layanan.

4. **Responsibilitas**, yaitu pelaksanaan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), tugas, fungsi, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. **Akuntabilitas**, yaitu bentuk pertanggungjawaban aparatur dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat secara transparan, sesuai prosedur, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Melalui kelima indikator tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan bahwa informan memahami proses pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Teknik ini dipilih agar data yang diperoleh sesuai dengan fokus penelitian.

Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 5 (lima) orang, yang terdiri atas:

Kepala Bidang Pelayanan : 1 Orang

Petugas Pelayanan : 2 Orang

Masyarakat Pengguna layanan : 2 Orang

Kepala Bidang Pelayanan dipilih karena memiliki kewenangan dalam mengoordinasikan pelayanan administrasi kependudukan. Petugas pelayanan dipilih karena terlibat secara langsung dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, masyarakat dipilih sebagai pengguna layanan untuk memberikan informasi mengenai pengalaman dan penilaian mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan mengetahui proses pelayanan administrasi kependudukan. Informan penelitian terdiri dari lima orang, yaitu satu Kepala Bidang Pelayanan, dua petugas pelayanan, dan dua orang masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model analisis data Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Analisis data dilakukan secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data hingga penelitian

selesai. Menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), analisis data kualitatif terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi Data (Data Reduction) merupakan proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengelompokkan data hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi sesuai fokus penelitian.

2. Penyajian Data (Data Display) merupakan proses menyusun data secara sistematis dalam bentuk uraian naratif sehingga memudahkan peneliti memahami kondisi yang terjadi di lapangan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification) merupakan tahap akhir analisis data yang dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian serta melakukan verifikasi agar data yang diperoleh memiliki tingkat keabsahan yang tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja merupakan hasil kerja atau pencapaian yang diperoleh oleh individu maupun kelompok dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, yang kemudian dijadikan sebagai dasar dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan konsep tersebut, untuk mengetahui kinerja pelayanan administrasi kependudukan digunakan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto dalam (Sudarmanto, 2015:16). Indikator tersebut digunakan sebagai acuan dalam menilai sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh instansi terkait. Adapun indikator kinerja yang digunakan terdiri dari lima aspek, yaitu sebagai berikut :

Produktivitas

Menurut Agus Dwiyanto (2008), produktivitas merupakan kemampuan organisasi dalam menghasilkan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Produktivitas tidak hanya diukur dari jumlah pelayanan yang diberikan, tetapi juga mempertimbangkan kualitas hasil pelayanan, pemanfaatan sumber daya, dan kemampuan organisasi memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan publik, produktivitas menunjukkan sejauh mana aparatur mampu menyelesaikan pelayanan secara tepat waktu dengan tetap memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan.

Produktivitas merupakan salah satu indikator kinerja pelayanan publik yang menunjukkan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan organisasi. Menurut Dwiyanto dalam Sudarmanto (2015), produktivitas tidak hanya diukur dari banyaknya pelayanan yang diberikan, tetapi juga dari kemampuan organisasi mencapai hasil pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, produktivitas pelayanan administrasi kependudukan telah berjalan cukup baik. Pegawai mampu melayani berbagai jenis administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP elektronik, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, serta perubahan data kependudukan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Berdasarkan hasil

wawancara dengan salah satu petugas pelayanan, penyelesaian dokumen dilakukan berdasarkan kelengkapan persyaratan yang dibawa masyarakat sehingga pelayanan dapat diselesaikan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Meskipun demikian, pada waktu tertentu jumlah masyarakat yang datang cukup banyak sehingga menyebabkan waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama dibandingkan hari biasa. Namun kondisi tersebut tidak mengurangi komitmen pegawai dalam menyelesaikan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa produktivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah berjalan dengan baik. Kondisi tersebut sesuai dengan teori Dwiyanto yang menjelaskan bahwa produktivitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan organisasi menghasilkan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai tujuan pelayanan publik.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Tri Gustiawan (2018) yang menyatakan bahwa produktivitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan tergolong baik karena aparatur mampu menyelesaikan pelayanan sesuai prosedur dan target pelayanan yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, penelitian tersebut juga menemukan bahwa tingginya jumlah permohonan pelayanan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kecepatan penyelesaian dokumen. Kondisi tersebut memiliki kesamaan dengan hasil penelitian di Disdukcapil Kabupaten Malang yang juga mengalami peningkatan waktu pelayanan ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat.

Penelitian Purwaningsih dkk. (2019) juga mendukung hasil penelitian ini. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang mampu meningkatkan produktivitas pelayanan melalui penyederhanaan prosedur dan peningkatan sistem pelayanan kepada masyarakat. Adanya perbaikan sistem pelayanan membuat proses penyelesaian dokumen menjadi lebih efektif sehingga mampu meningkatkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan. Hasil tersebut sejalan dengan temuan penelitian ini bahwa pelayanan administrasi kependudukan telah dilaksanakan sesuai prosedur dan mampu memberikan pelayanan secara efektif kepada masyarakat.

Selain itu, penelitian Pebriani dan Rohman (2019) mengenai inovasi pelayanan GAMPIL di Kota Malang menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan dapat meningkatkan produktivitas aparatur melalui pemanfaatan teknologi dan penyederhanaan alur pelayanan. Berbeda dengan penelitian tersebut, pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang masih didominasi pelayanan langsung di kantor sehingga ketika jumlah masyarakat meningkat, waktu pelayanan menjadi sedikit lebih lama. Meskipun demikian, pelayanan tetap dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku sehingga tujuan pelayanan kepada masyarakat tetap tercapai.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, teori, dan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa produktivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah berjalan dengan baik. Pegawai mampu memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, meskipun pada kondisi tertentu masih terdapat hambatan berupa meningkatnya jumlah masyarakat yang memengaruhi kecepatan pelayanan.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Menurut Dwiyanto dalam Sudarmanto (2015), kualitas layanan menunjukkan kemampuan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari sikap pegawai, kejelasan informasi, kemudahan prosedur, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, kualitas pelayanan administrasi kependudukan sudah tergolong baik. Pegawai memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, dan komunikatif kepada setiap masyarakat yang datang. Selain itu, petugas juga memberikan penjelasan mengenai persyaratan serta prosedur pengurusan dokumen kependudukan secara jelas sehingga masyarakat dapat memahami tahapan pelayanan yang harus dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, pelayanan yang diberikan dinilai cukup memuaskan karena petugas bersedia membantu ketika masyarakat mengalami kesulitan dalam melengkapi persyaratan administrasi. Ruang pelayanan juga telah dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, kursi, pendingin ruangan (AC), layar informasi antrean, dan loket pelayanan yang memadai sehingga masyarakat merasa lebih nyaman selama menunggu proses pelayanan. Namun demikian, masih terdapat masyarakat yang datang tanpa membawa persyaratan lengkap karena belum memperoleh informasi secara menyeluruh mengenai dokumen yang harus dipersiapkan sebelum mengurus administrasi kependudukan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah berjalan dengan baik. Kondisi tersebut sesuai dengan teori Dwiyanto yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat tercermin dari kemampuan aparatur memberikan pelayanan yang cepat, jelas, ramah, dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Hanif Kirana (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tergolong baik karena didukung oleh sikap pegawai yang ramah, tersedianya fasilitas pelayanan yang memadai, serta adanya kemudahan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan kondisi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, di mana masyarakat juga merasakan pelayanan yang cukup baik serta didukung oleh fasilitas pelayanan yang memadai.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Edi Epron (2025) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam memberikan informasi yang jelas, pelayanan yang cepat, serta sikap yang sopan kepada masyarakat. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat akan meningkat apabila petugas mampu memberikan pelayanan secara profesional dan mudah dipahami. Temuan tersebut sesuai dengan hasil penelitian ini karena petugas Disdukcapil Kabupaten Malang juga berupaya memberikan informasi dan pendampingan kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

Berbeda dengan penelitian Puspitasari dkk. (2014) yang menemukan bahwa reformasi pelayanan publik masih menghadapi kendala pada aspek sarana pendukung dan koordinasi pelayanan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Malang sudah cukup memadai. Meskipun demikian, kedua penelitian sama-sama menunjukkan bahwa penyampaian informasi kepada masyarakat masih perlu terus ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan mengurangi kesalahan dalam pemenuhan persyaratan administrasi.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, teori, dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah berjalan dengan baik. Hal tersebut terlihat dari sikap pegawai yang ramah, kemampuan memberikan informasi yang jelas, serta tersedianya fasilitas pelayanan yang cukup memadai. Meskipun demikian, penyampaian informasi mengenai persyaratan pelayanan masih perlu terus ditingkatkan agar masyarakat dapat mempersiapkan dokumen yang diperlukan sebelum datang ke kantor pelayanan.

Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan aparatur dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menanggapi keluhan, serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai dengan harapan masyarakat. Menurut Dwiyanto dalam Sudarmanto (2015), responsivitas menunjukkan sejauh mana organisasi pelayanan publik mampu memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan solusi yang sesuai terhadap setiap permasalahan yang dihadapi pengguna layanan.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut terlihat dari kesiapan petugas dalam menyambut masyarakat yang datang, memberikan arahan mengenai prosedur pelayanan, serta membantu memeriksa kelengkapan persyaratan sebelum dokumen diproses. Petugas juga berupaya memberikan penjelasan secara langsung apabila masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami persyaratan maupun tahapan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan, petugas dinilai cukup cepat dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan maupun keluhan yang disampaikan. Apabila terdapat persyaratan yang belum lengkap, petugas segera memberikan penjelasan mengenai dokumen yang harus dilengkapi sehingga masyarakat mengetahui langkah yang harus dilakukan. Namun demikian, pada waktu tertentu, terutama ketika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak, waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama sehingga respons petugas kepada setiap pemohon tidak dapat dilakukan secepat pada kondisi normal.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah berjalan dengan baik. Kondisi tersebut sesuai dengan teori Dwiyanto yang menyatakan bahwa organisasi pelayanan publik harus mampu memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, serta mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pengguna layanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Tri Gustiawan (2018) yang menyatakan bahwa responsivitas aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sudah tergolong baik karena pegawai mampu memberikan tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat serta berupaya menyelesaikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa meningkatnya jumlah pemohon pada waktu tertentu dapat memengaruhi kecepatan pelayanan. Kondisi tersebut memiliki kesamaan dengan hasil penelitian di Disdukcapil Kabupaten Malang yang juga mengalami peningkatan waktu tunggu ketika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Hanif Kirana (2025) yang menunjukkan bahwa daya tanggap pegawai menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Petugas yang mampu memberikan informasi secara jelas, cepat, dan mudah dipahami akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Temuan tersebut sesuai dengan hasil penelitian ini karena petugas Disdukcapil Kabupaten Malang juga berupaya memberikan arahan dan solusi kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

Berbeda dengan penelitian Edi Epron (2025) yang menemukan bahwa responsivitas pelayanan masih terhambat oleh keterbatasan jumlah aparatur sehingga masyarakat harus menunggu cukup lama untuk memperoleh pelayanan, hasil penelitian di Disdukcapil Kabupaten Malang menunjukkan bahwa kendala tersebut hanya terjadi pada waktu-waktu tertentu ketika jumlah masyarakat meningkat. Secara umum, petugas tetap mampu memberikan pelayanan dan merespons kebutuhan masyarakat sesuai dengan prosedur yang berlaku. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh jumlah pegawai, jumlah pemohon, serta kondisi pelayanan pada masing-masing instansi.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, teori, dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa responsivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah berjalan dengan baik. Pegawai mampu memberikan tanggapan yang cepat terhadap kebutuhan masyarakat, memberikan informasi yang jelas, serta membantu menyelesaikan kendala yang dihadapi selama proses pelayanan. Meskipun pada kondisi tertentu terjadi peningkatan waktu tunggu akibat tingginya jumlah pemohon, secara umum pelayanan tetap berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Responsibilitas

Responsibilitas merupakan indikator yang menunjukkan sejauh mana aparatur dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, serta peraturan yang telah ditetapkan. Menurut Dwiyanto dalam Sudarmanto (2015), responsibilitas berkaitan dengan kepatuhan aparatur terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), peraturan perundang-undangan, dan prinsip-prinsip administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, pelayanan administrasi kependudukan telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Setiap masyarakat yang datang diwajibkan mengikuti tahapan pelayanan mulai dari pengambilan nomor antrean, pemeriksaan kelengkapan persyaratan, verifikasi data, hingga penerbitan dokumen kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan, seluruh

pegawai melaksanakan tugas sesuai dengan pembagian tugas masing-masing sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara tertib dan sesuai ketentuan.

Selama pelaksanaan PKL juga ditemukan bahwa masih terdapat masyarakat yang datang tanpa membawa persyaratan yang lengkap atau belum memahami alur pelayanan. Dalam kondisi tersebut, petugas tidak langsung memproses permohonan, tetapi memberikan penjelasan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi terlebih dahulu. Selain itu, petugas tetap mengarahkan masyarakat agar mengikuti prosedur yang berlaku sehingga pelayanan dapat dilaksanakan sesuai ketentuan tanpa mengabaikan aturan administrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsibilitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah berjalan dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan teori Dwiyanto yang menyatakan bahwa responsibilitas dapat dilihat dari kepatuhan aparatur dalam melaksanakan pelayanan berdasarkan aturan, prosedur, dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Tri Gustiawan (2018) yang menyimpulkan bahwa responsibilitas aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan tergolong baik karena seluruh proses pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kepatuhan terhadap SOP menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik. Kondisi tersebut memiliki kesamaan dengan hasil penelitian di Disdukcapil Kabupaten Malang yang menunjukkan bahwa setiap tahapan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Purwaningsih dkk. (2019) yang menjelaskan bahwa reformasi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dilakukan melalui penyederhanaan prosedur pelayanan tanpa mengabaikan ketentuan administrasi. Reformasi tersebut bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan sekaligus memastikan setiap pelayanan tetap sesuai dengan aturan yang berlaku. Temuan tersebut mendukung hasil penelitian ini karena pegawai Disdukcapil Kabupaten Malang juga melaksanakan pelayanan berdasarkan SOP dan pembagian tugas yang jelas.

Selain itu, penelitian Puspitasari dkk. (2014) menunjukkan bahwa keberhasilan reformasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh konsistensi aparatur dalam melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur serta adanya pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan. Berbeda dengan penelitian tersebut yang masih menemukan beberapa hambatan dalam koordinasi pelayanan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koordinasi antarpegawai di Disdukcapil Kabupaten Malang telah berjalan dengan baik sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilaksanakan secara tertib dan sesuai dengan ketentuan.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, teori, dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa responsibilitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah diterapkan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan melalui kepatuhan pegawai terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), pembagian tugas yang jelas, serta komitmen dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Meskipun masih terdapat masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan, petugas tetap memberikan arahan sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan tertib dan sesuai aturan.

Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban aparatur dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut Dwiyanto dalam Sudarmanto (2015), akuntabilitas menunjukkan sejauh mana penyelenggara pelayanan publik mampu mempertanggungjawabkan setiap kebijakan dan tindakan kepada masyarakat melalui pelayanan yang transparan, sesuai prosedur, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, akuntabilitas pelayanan administrasi kependudukan telah diterapkan dengan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari adanya informasi mengenai persyaratan dan alur pelayanan yang dipasang pada ruang pelayanan sehingga masyarakat dapat mengetahui tahapan pengurusan dokumen kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan, seluruh pelayanan administrasi kependudukan diberikan tanpa dipungut biaya serta setiap dokumen yang diterbitkan dicatat dan dilaporkan sebagai bentuk pertanggungjawaban instansi. Selain itu, apabila terdapat kendala dalam proses pelayanan, petugas segera melaporkan kepada atasan untuk ditindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah berjalan dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan teori Dwiyanto yang menyatakan bahwa akuntabilitas dapat dilihat dari adanya keterbukaan informasi, kepatuhan terhadap prosedur, dan kemampuan aparatur mempertanggungjawabkan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Pebriani dan Rohman (2019) yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mampu meningkatkan transparansi pelayanan melalui penyederhanaan prosedur dan pemanfaatan sistem pelayanan yang lebih terbuka kepada masyarakat.

Selain itu, penelitian Tri Gustiawan (2018) juga menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kepatuhan aparatur dalam melaksanakan pelayanan sesuai ketentuan serta adanya pelaporan kinerja sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat. Hasil tersebut mendukung temuan penelitian ini karena pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Malang juga dilaksanakan berdasarkan prosedur yang berlaku dan disertai pelaporan kinerja secara berkala.

Berbeda dengan hasil penelitian Hanif Kirana (2025) yang menemukan bahwa masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat sehingga memengaruhi tingkat keterbukaan pelayanan, pada penelitian ini informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan telah tersedia dengan cukup baik. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum memahami bahwa pelayanan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya. Perbedaan tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh kondisi organisasi, karakteristik masyarakat, dan kebijakan pelayanan pada masing-masing instansi.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, teori, dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah berjalan dengan baik. Pelayanan telah dilaksanakan

secara transparan, sesuai prosedur, dan dapat dipertanggungjawabkan melalui pelaporan kinerja. Namun, sosialisasi mengenai pelayanan yang bebas biaya masih perlu ditingkatkan agar seluruh masyarakat memperoleh informasi yang benar mengenai mekanisme pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang berdasarkan teori Agus Dwiyanto, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Produktivitas

Produktivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah berjalan dengan baik. Aparatur mampu memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan menyelesaikan pelayanan secara efektif. Namun, pada waktu tertentu masih terjadi peningkatan waktu pelayanan akibat tingginya jumlah masyarakat yang mengajukan permohonan.

2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan telah terlaksana dengan baik. Hal ini ditunjukkan melalui sikap petugas yang ramah, komunikatif, serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai sehingga masyarakat merasa terbantu dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.

3. Responsivitas

Responsivitas aparatur dalam memberikan pelayanan tergolong baik. Petugas mampu memberikan tanggapan, arahan, dan solusi terhadap kebutuhan masyarakat secara cepat. Meskipun demikian, pada saat jumlah pemohon meningkat, waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama dibandingkan kondisi normal.

5. Responsibilitas

Responsibilitas pelayanan telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seluruh proses pelayanan dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), pembagian tugas pegawai, serta ketentuan administrasi yang berlaku sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara tertib.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas pelayanan administrasi kependudukan telah diterapkan dengan baik melalui keterbukaan informasi, pelayanan yang tidak dipungut biaya, serta pelaksanaan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Namun demikian, sosialisasi mengenai prosedur pelayanan masih perlu terus ditingkatkan agar masyarakat memperoleh informasi secara lebih jelas.

Dinas terkait perlu mempertimbangkan penambahan kanal informasi digital untuk sosialisasi prosedur dan pemanfaatan sistem manajemen antrian yang lebih efektif. Langkah ini

diharapkan dapat menjaga stabilitas produktivitas pegawai sekaligus memastikan seluruh lapisan masyarakat mengikuti alur pelayanan secara mandiri tanpa bantuan pihak ketiga.

SARAN

Dinas terkait perlu mempertimbangkan penambahan kanal informasi digital untuk sosialisasi prosedur dan pemanfaatan sistem manajemen antrian yang lebih efektif. Langkah ini diharapkan dapat menjaga stabilitas produktivitas pegawai sekaligus memastikan seluruh lapisan masyarakat mengikuti alur pelayanan secara mandiri tanpa bantuan pihak ketiga.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, A. (2008). Kinerja organisasi publik dan indikator pelayanan publik.

Dwiyanto, A. (2017). Manajemen pelayanan publik.

Gustiawan, T. (2018). Penelitian mengenai kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

Ismaesara, Nasrullah, & Salam. (2018). Administrasi kependudukan.

Mahmudi. (2015). Manajemen Kinerja Sektor Publik.

Pasolong, H. (2019). Teori Administrasi Publik.

Pebriani, & Rohman. (2019). Penelitian mengenai inovasi pelayanan GAMPIL di Kota Malang.

Puspitasari, dkk. (2014). Penelitian mengenai reformasi pelayanan publik.

Purwaningsih, dkk. (2019). Penelitian mengenai reformasi birokrasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang.

Sinambela, L. P. (2016). Reformasi Pelayanan Publik.

Sudarmanto. (2015). Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif.

Kirana, H. (2025). Penelitian mengenai kualitas dan responsivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Epron, E. (2025). Penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan.