

ANALISIS INOVASI PELAYANAN PUBLIK GESIT AKTIF MERAKYATNYA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (GAMPIL) KOTA MALANG

Vani Pebriani, Abd. Rohman

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email: vanipebriani08@gmail.com

Abstract: *A good public service can be seen and assessed from the implementation in accordance with service standards. In fact, the current service delivery is still often felt far from the expectations of the community. Sadly, not all community understand exactly what services they deserve to get and suitable with the procedures. This research was conducted in Malang Civil Population and Registration office and used a qualitative research method. The technique of determining the informants was by a Snowball Sampling. The data Analysis Technique were data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of the study indicated that the Implementation of the GAMPIL program has cut bureaucracy by simplifying service requirements and procedures through the establishment of Service Standards (SP) through three innovations namely Savings Packages (PaHe), Pick up and deliver Method and Mobile e-KTP Recording, using four online-based applications, they are JITSI, Only Office, WhatsAct, and Dear Diary applications.*

Keywords: *Public Service, Service Innovation, Birth Certificate*

Abstrak: Pelayanan publik yang baik dapat dilihat dan dinilai dari pelaksanaan yang sesuai dengan standar pelayanan. Pada kenyataannya pemberian pelayanan saat ini masih sering dirasakan jauh dari harapan masyarakat. Memprihatinkan lagi, masyarakat sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik penentuan informan *Snowball Sampling* dan menggunakan Teknik Analisis Data yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang sudah memangkas birokrasi dengan penyederhanaan persyaratan dan prosedur pelayanan melalui penetapan Standar Pelayanan (SP) melalui tiga inovasi yaitu, Paket Hemat (PaHe), Metode Jemput dan Antar Bola serta *Mobile e-KTP Recording*, dengan menggunakan empat (4) aplikasi berbasis *online*, yaitu: aplikasi *JITSI, Only Office, WhatsAct*, dan *Dear Diary*.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan, Akta Kelahiran

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sipil Negara, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. Yang berbunyi Tugas Aparatur Sipil Negara yaitu “Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan, Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Namun pada kenyataannya pemberian pelayanan saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh Pemerintah. Masyarakat pun enggan mengadakan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat *public goods* menjadi monopoli Pemerintah khususnya dinas/instansi Pemerintah Daerah dan hampir tidak ada pembanding dari pihak lain. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari Pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang merupakan salah Instansi Pemerintah Daerah Kota Malang yang memberikan pelayanan administratif kependudukan kepada masyarakat yang seharusnya efektif, efisien, responsif dan akuntabel. Namun pada kenyataannya Layanan administrasi kependudukan (Adminduk) yang prima pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) ternyata masih belum dirasakan sebagian masyarakat Kota Malang.

Diantaranya yaitu, masih banyaknya masyarakat yang belum memahami atau mengetahui prosedur pelayanan dan syarat-syarat yang digunakan untuk mengurus administrasi kependudukan dikarenakan masalah klasik dari birokrasi yang berbelit-belit, belum lagi antrian loket yang sangat panjang, ruang tunggu yang sempit, serta sering terjadinya kesalahan pada berkas kepengurusan admibistrasi kependudukan, yang mengakibatkan masyarakat mengambil jalan pintas dengan menggunakan jasa calo, ataupun jasa pegawai dengan memberikan uang tip ([PolitikaMalang, 2016](#)).

Pemerintah Kota Malang melalui Dispendukcapil kota Malang memberikan terobosan baru untuk pelayanan publik khususnya di bagian administrasi kependudukan. Dimana inovasi tersebut di nama kan Gesit, Aktif, dan Merakyatnya Dispendukcapil Kota Malang (GAMPIL). Inovasi GAMPIL adalah program Dispendukcapil Kota Malang di bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang berkoordinasi dengan bidang informasi terkait aplikasi yang akan diterapkan. Program ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses pengurusan KTP, KK dan akta baik kelahiran maupun kematian. GAMPIL merupakan inovasi layanan yang berbasis *IT (online)* yang menggunakan sistem online di 57 kelurahan yang ada di 5 kecamatan.

Pelayanan GAMPIL ini memangkas sistem birokrasi pengurusan administrasi kependudukan. Dimana dengan adanya program ini masalah administrasi kependudukan dapat selesai sampai di kelurahan saja dan masyarakat tidak perlu ke kantor Dispendukcapil Kota Malang. Biasanya, masyarakat akan mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) maupun akta kelahiran harus rela melalui mekanisme konvensional. Namun, dengan adanya pelayanan ini, maka masyarakat bisa menghemat waktu dan tenaga karena tidak perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil). Ini merupakan program jemput bola. Karena masyarakat jadi lebih hemat waktu dan tidak perlu jauh-jauh untuk mengurus kependudukan. Layanan online ini juga memutus durasi waktu pengurusan kependudukan, yang semuanya gratis ([Media Malang, 2018](#)).

Dengan adanya inovasi pelayanan yang di adakan oleh Pemerintah dan Dispendukcapil kota malang tersebut diharapkan mampu memperbaiki sistem prosedur pelaksanaan pelayanan publik dimana hal tersebut menjadi salah satu program Pemerintah kepada masyarakat untuk mewujudkan pelayanan terbaik bagi masyarakat Kota Malang. Diharapkan tidak hanya di Kota Malang saja, semoga program ini dapat menjadi motivasi bagi Pemerintah diseluruh Indonesia agar memperbaiki sistem birokrasi terutama di bidang pelayanan publik. Agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan tehnik penentuan informan menggunakan *snowball sampling*. *Key informan* dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Sumber dan jenis data yaitu data primer berupa hasil wawancara, data sekunder berupa dokumen-dokumen mengenai pelaksanaan program inovasi pelayanan publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan ada 3 (tiga) yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian dalam menganalisis data digunakan teknik analisis yang berkesinambungan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Serta digunakan triangulasi teknik untuk memeriksa dan menguji ketepatan atau validitas data yang diperoleh sesuai fenomena yang terjadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang

Inovasi GAMPIL dibentuk bulan Januari 2015 melalui Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dispendukcapil melakukan terobosan melalui inovasi Gesit Aktif Merakyatnya dispendukcapil (GAMPIL) dimana program ini bertujuan mendekatkan pelayanan admindukcapil berbasis IT kepada masyarakat melalui layanan di seluruh Kelurahan wilayah Kota Malang. Dalam pelaksanaan inovasi GAMPIL dibentuklah Tim Reaksi Cepat sebagai garda terdepan dalam menyelesaikan seluruh permasalahan melalui berbagai metode layanan yang langsung mendekatkan diri kepada masyarakat. Adapun Inovasi Yang Diterapkan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang antara lain:

1. Pelayanan PaHe (Pake Hemat), Program terusan dokumen kependudukan dengan melampirkan persyaratan untuk satu jenis dokumen tetapi mendapatkan dokumen kependudukan lainnya sehingga tidak perlu mengurus dokumen tersebut dari awal. PaHE tersebut antara lain PaHe I (KK & KTP), PaHe II (Akta Lahir & KK), PaHe III (Akte Lahir & KTP), PaHe IV (Akta Lahir, KK & KTP), PaHe V (Akta Kematian & KK), PaHe VI (Akta Kematian, KK &KTP), PaHe VII (Akta Cerai, KK & KTP).
2. Pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI), Penggunaan aplikasi *JITSI* di seluruh Kelurahan di Kota Malang. Fungsi aplikasi sebagai media *teleconference* antara petugas dengan masyarakat di 57 kelurahan dengan verifikator yang bertugas di Dinas untuk memberikan solusi secara cepat, tepat dan *real time* terkait dengan permasalahan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dihadapi. Aplikasi ini otomatis memangkas hambatan jarak dan waktu. *Only office*, aplikasi untuk memonitor jalannya berkas. Sampai dimana proses berkas itu berjalan, sehingga mempermudah memantau jalannya berkas sesuai target yang ditetapkan dalam SOP. *WhatsAct*, aplikasi untuk memantau langsung kinerja semua pegawai yang terdapat di kelurahan dengan memanfaatkan webcam pada perangkat

komputer yang digunakan oleh masing-masing pegawai. *Dear Diary*, Laporan Kinerja Harian versi Dispendukcapil Kota Malang. Dimana masing-masing pegawai wajib mencatat semua pekerjaan yang dilakukan pada hari tersebut ke dalam aplikasi *dear diary*.

3. Metode Jemput dan Antar Bola, merupakan layanan yang dilakukan petugas dengan cara pengambilan berkas dan penyerahan dokumen kependudukan dengan durasi waktu yang jelas di prioritaskan kepada masyarakat yang mengalami keterbatasan sehingga tidak mampu melakukan pelaporan seperti sakit parah, penduduk yang termarjinalkan dan lansia;
4. Mobile *e-KTP Recording*, perekaman KTP elektronik *on location* oleh petugas bagi masyarakat di tempat-tempat umum.
5. SimPLE (Sistem Pelayanan Langsung dan Efektif), pemangkasan birokrasi dengan penyederhanaan persyaratan dan prosedur melalui penetapan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) baru;
6. Janji Layanan merupakan salah satu bentuk komitmen pelayanan kepada pengguna layanan sesuai Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan. Apabila terjadi ketidaksesuaian yang disebabkan oleh petugas, maka dokumen kependudukan wajib dikirim ketempat domisili pengguna dilayanan.

Pengembangan Inovasi di tahun 2017 yang melibatkan Kantor Urusan Agama (KUA) dan beberapa tempat ibadah lainnya. Dimana inovasi ini adalah layanan paket pengurusan perkawinan baik muslim atau non muslim, dimana dalam pengembangan inovasi tersebut terdapat 2 macam inovasi, yaitu:

- a. PAHE SI AKAD (paket hemat selesai akad nikah), pelayanan paket hemat ini adalah memberikan kemudahan pada masyarakat ketika mempelai selesai Akad Nikah maka selain menerima buku nikah merka juga menerima Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) dengan perubahan status dari belum kawin menjadi kawin.
- b. PAHE SI APIL (paket hemat selesai perkawinan sipil), pelayanan paket hemat ini adalah memberikan kemudahan pada masyarakat ketika mempelai selesai Akad Nikah maka selain menerima buku nikah merka juga menerima Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) dengan perubahan status dari belum kawin menjadi kawin.

Untuk mengetahui lebih dalam mengenai pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang terkhusus pada pelayanan pembuatan akta kelahiran dengan menggunakan 5 (lima) indikator standarisasi pelayanan publik menurut Mukarom (2018:85) yaitu:

1) Prosedur Pelayanan

Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang dilihat dari perspektif prosedur pelayanan berdasarkan observasi peneliti menunjukkan bahwa prosedur pelayanan sudah dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) yang sudah dicantumkan ke dalam keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dimana hasil observasi tersebut diperkuat dengan data primer hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang telah disajikan dan menunjukkan bahwa Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang di bidang pelayanan Akta Kelahiran sudah baik. Dikarenakan prosedur pelayanan

pembuatan Akta Kelahiran sudah ditetapkan di setiap kelurahan dan dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

2) Waktu Penyelesaian

Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang dilihat dari perspektif waktu penyelesaian berdasarkan observasi peneliti menunjukkan bahwa Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang tidak sesuai dengan standar pelayanan publik dengan Standar Pelayanan (SP) yang sudah dicantumkan ke dalam keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang, dikarenakan jika di amati lebih dalam berdasarkan Standar Pelayanan Publik yang ada waktu penyelesaian memakan waktu selama 1-5 hari. Dan berdasarkan data primer yaitu hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan masyarakat yang disajikan dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian memakan waktu 7-9 hari. Hal tersebut menjadikan Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang dilihat dari perspektif waktu penyelesaian masih kurang baik.

3) Biaya Pelayanan

Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang dilihat dari perspektif biaya pelayanan berdasarkan observasi peneliti menunjukkan bahwa Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang sudah sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) yang sudah dicantumkan ke dalam keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Dimana hasil observasi tersebut diperkuat dengan data primer hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang telah disajikan dan menunjukkan bahwa Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang sangat baik karena tidak dipungut biaya apapun (gratis).

4) Sarana Dan Prasarana

Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang dilihat dari perspektif sarana dan prasarana, berdasarkan observasi peneliti menunjukkan bahwa Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang sudah sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) yang sudah dicantumkan ke dalam keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Hasil observasi tersebut diperkuat dengan data primer hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang telah disajikan dan menunjukkan bahwa Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang sangat baik, hal tersebut terbukti dengan adanya ruangan pelayanan yang dilengkapi dengan loket antri yang sudah di tetapkan per kecamatan, ruang tunggu yang memadai dan nyaman dilengkapi dengan televisi dan tempat bermain anak, tersediannya toilet, lapangan parkir, Loket pelayanan adminduk di Dinas dilengkapi dilengkapi dengan Komputer yang sudah terintegrasikan dengan Server Adminduk Printer multifungsi (Printer Scanner, Copyer) Printer

Dotmatrix untuk mencetak Register dan Kutipan Akta, selain itu juga di sediakan tempat fotocopy yang mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.

5) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang dilihat dari perspektif kompetensi petugas pemberi layanan berdasarkan observasi peneliti menunjukkan bahwa Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang sudah sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) yang sudah dicantumkan ke dalam keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Hasil observasi tersebut diperkuat dengan data primer hasil wawancara peneliti dengan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kota Malang yang menunjukkan bahwa kompetensi petugas yang ditugaskan disetiap kelurahan dan di Dinas yang melaksanakan tugas dibidang *IT* sudah mengikuti pelatihan, selain itu juga wawancara peneliti dengan masyarakat yang menunjukkan bahwa kompetensi petugas pemberi layanan sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan sudah sangat ramah, baik dan sopan.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang

1) Faktor Pendukung Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang

Ada pun faktor pendukungnya yaitu: Adanya kerjasama yang baik antara kelurahan yang ada di Kota Malang dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Banyaknya dukungan dari berbagai pihak di luar dari Dispendukcapil Kota Malang. Sarana dan prasarana yang memadai. Kompetensi petugas sesuai dengan keahlian yang dimiliki.

2) Faktor Penghambat Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang

Adapun faktor penghambatnya yaitu : Jaringan Alikasi yang tidak dikelola langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Jumlah pegawai yang terbatas dan Rendahnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan pengurusan administrasi kependudukan.

KESIMPULAN

Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang sudah baik dikarenakan sudah memangkas birokrasi dengan penyederhanaan persyaratan dan prosedur melalui penetapan Standar Pelayanan (SP), dalam pengurusan dokumen kependudukan, masyarakat sebagai penerima layanan cukup datang ke kelurahan domisili. Dilihat dari Standar pelayanan publik yaitu: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi layanan. Akan tetapi waktu penyelesaian perlu diperhatikan dikarenakan masih belum sesuai dengan standar pelayanan (SP) yang sudah dicantumkan ke dalam keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Faktor Penghambat Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit,

Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang yaitu: Jaringan Aplikasi yang tidak dikelola langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Jumlah pegawai yang terbatas, dan Rendahnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan pengurusan.

DAFTAR PUSTAKA

Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya .

Mukarom, Zaenal. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Sugiyono. 2015. *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. ALFABETA.

Undang-Undang no.5 tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

<http://mediamalang.com/pemkot-malang-terapkan-inovasi-gampil-untuk-layanan-kependudukan/>
diakses 10 juli 2018 pukul 21:00

<http://politikamalang.com/carut-marut-layanan-adminduk-di-dispendukcapil-kota-malang/>
diakses 5 juli 2018 puku 119:34.