

**PROGRAM INOVASI GAMPIL (GESIT, AKTIF, MERAKYATNYA
DISPENDUKCAPIL) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
AKTA KEMATIAN (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG)**

Katarina Jenanu, Nanang Bagus

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang

Email: Jenanukatarina@gmail.Com

Abstract: *The Department of Population and Civil Registration of the City of Malang created the GAMPIL Innovation Program which aims to facilitate the public to obtain residence documents, one of which is the Death Certificate. This study aims to describe the Skill Innovation Program in improving the quality of service of the Death Deed and analyzing the supporting factors and inhibiting factors of the Innovation Program. The type of research used is qualitative. Sources of data from primary data and secondary data. Data collection techniques are interviews, observation and documentation. The validity of the data uses the technique of triangulation theory according to Sugiyono (2016). The results of the study showed that the Tlogomas urban village had implemented the Malang City Dispendukcapil Skill Innovation Program. Services through the GAMPIL Innovation Program have not run optimally in terms of service procedures and completion times. innovation supporting factors in the form of adequate facilities and infrastructure as needed. Whereas the inhibiting factor of innovation: the need for service officers stationed in the kelurahan, lack of awareness and understanding of the community regarding service procedures. The service quality of the GAMPIL innovation program is said to be good, supported by the community satisfaction index data in 2018.*

Keywords: *Public Service Innovation, Service Quality, Death Deed*

Abstrak: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang membuat Program Inovasi GAMPIL yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat memperoleh dokumen kependudukan salah satunya yaitu Akta Kematian. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Program Inovasi Gampil dalam meningkatkan kualitas pelayanan Akta Kematian dan menganalisa faktor pendukung dan faktor penghambat Program Inovasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Sumber data dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Keabsahan data menggunakan teori triangulasi teknik menurut Sugiyono (2016). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelurahan Tlogomas telah melaksanakan Program Inovasi Gampil Dispendukcapil Kota Malang. Pelayanan melalui Program Inovasi GAMPIL belum berjalan optimal dari segi prosedur pelayanan dan waktu penyelesaian. faktor pendukung inovasi berupa sarana dan prasarana yang cukup memadai sesuai kebutuhan. Sedangkan faktor penghambat inovasi: kurangnya petugas pelayanan yang ditempatkan di kelurahan, kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang prosedur pelayanan. Kualitas pelayanan program inovasi GAMPIL dikatakan baik dengan didukung oleh data indeks kepuasan masyarakat Tahun 2018.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Akta Kematian

PENDAHULUAN

Kewajiban negara untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan guna terciptanya kesejahteraan masyarakat di daerah merupakan salah satu amanah dari pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945. Operasionalisasi dari Konstitusi tersebut dikeluarkannya berbagai Peraturan Perundang-Undangan, diantaranya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang “Pelayanan Publik” dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang “Pemerintah

Daerah". Kedua Undang-Undang tersebut pada hakikatnya bertujuan untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan dan pemerintahan daerah yang lebih baik, termasuk dalam bidang pelayanan publik sebagai upaya untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat di daerah (Mulyadi, Gedeona, dkk. 2018: 58).

Akan tetapi kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun secara langsung, seperti prosedur yang berbelit-belit tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap pemerintah yang kurang responsif, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Kondisi tersebut disebabkan oleh: besarnya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan dan rendahnya kepuasan masyarakat (Mulyadi, Gedeona, dkk., 2018: 62).

Dengan adanya berbagai masalah diatas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang membuat suatu terobosan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan publik berupa inovasi yang disebut GamPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) dengan adanya inovasi ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga masyarakat tidak perlu mengantri di kantor Dispendukcapil, membuang biaya atau menghabiskan waktu untuk mendatangi kantor Dispendukcapil yang letaknya cukup jauh, masyarakat hanya mendatangi Kantor kelurahan masing-masing, semua pelayannya selesai di Kantor Kelurahan, dalam hal ini untuk pelayanan (KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan KIA). Program Inovasi GamPIL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ini mendapat penghargaan *Public Service Of The Year* Provinsi Jawa Timur Tahun 2018, sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN).

METODE PENELITIAN

Untuk mendeskripsikan tentang Program Inovasi Gampil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kematian Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang, penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran dan pemahaman yang jelas tentang fenomena-fenomena yang diteliti. Fokus dalam penelitian ini adalah: Program Inovasi Gampil (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) Dalam meningkatkan kualitas pelayanan Akta Kematian Kota Malang, meliputi: standar pelayanan publik, terdiri dari Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian Pelayanan, Biaya Pelayanan, Sarana dan Prasarana Pelayanan serta Kompetensi Petugas Pelayanan sedangkan jenis dan sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data: observasi, wawancara dan dokumentasi, instrument penelitian ada peneliti sendiri, pedoman wawancara, catatan Lapangan, teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*, Dan teknik analisis data ada tiga: reduksi data, penyajian data, verifikasi data untuk keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Inovasi Gampil (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kematian.

Program inovasi Gampil merupakan layanan yang dilakukan oleh Dispendukcapil untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan bagi masyarakat. Program inovasi dapat memenuhi kriteria sebuah inovasi. Dapat dilihat dari salah satu ciri-ciri inovasi menurut LAN, KBBI dalam (Mulyadi, Gedeona, dkk, 2018: 69) disebut inovasi manakala dianggap memiliki sesuatu yang baru berupa ide, metode, proses, produk, pelayanan oleh individu atau unit opsi lain. program inovasi Gampil yang

dimiliki oleh Dispendukcapil kota Malang termasuk dalam kategori inovasi Metode, dimana dispendukcapil menggunakan cara-cara baru, ide baru dalam pelayanan yaitu: dengan mendatangkan pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat agar mempermudah dan mempercepat pelayanan masyarakat atau yang biasa disebut jemput bola jika sebelumnya pelayanan hanya dilakukan disatu tempat yaitu di Kantor Pusat Dispendukcapil sekarang pelayanan bias dilakukan di semua Kantor Kelurahan yang ada di Kota Malang.

Untuk mengukur kualitas standar pelayanan peneliti menggunakan teori Mukarom dan Laksana (2015: 85), yaitu:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan public yang dibakukan bagi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan termasuk pengaduan pelayanan, prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya, (Mukarom dan Laksanan 2015: 85). Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan prosedur pelayanan melalui Program Inovasi Gampil belum sepenuhnya berjalan secara maksimal dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pelayanan. prosedur pelayanan yang dilaksanakan selama ini sudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam SOP yang sudah dibakukan dengan persyaratan yang harus dilengkapi ketika mengurus dokumen Akta Kematian oleh pihak penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan pengamatan peneliti selama dilapangan pihak penyelenggara pelayanan sudah melaksanakan tugasnya dengan baik seperti Dispendukcapil sudah membuat prosedur pelayanan supaya bisa dipahami oleh masyarakat dengan cara menyediakan brosur yang berisikan prosedur pelayanan Akta Kematian yang dibakukan dengan persyaratan yang harus dilampirkan, memasang banner berukuran sedang yang ditempatkan di Kantor kelurahan Yang berisi prosedur pelayanan, di upload di Website Dispendukcapil tentang prosedur pelayanan sehingga bagi masyarakat yang bisa mengakses internet dapat melihat segala persyaratan serta prosedur pelayanan Akta Kematian, tetapi prosedur pelayanan ini belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat, terutama bagi masyarakat pemula yang baru pertama kali mengurus Dokumen mereka seringkali merasa kesulitan memahami prosedur pelayanan sehingga membutuhkan bantuan penjelasan dari pegawai pelayanan terlebih dahulu, hal ini juga bisa terjadi karena kurangnya sosialisasi dari pihak penyelenggara pelayanan sehingga kurangnya pemahaman masyarakat terkait prosedur pelayanan. Didukung oleh data indeks kepuasan masyarakat Kota Malang Tahun 2018 yang menunjukkan bahwa dari sekian item penilaian kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang nilai terendah berada diitem prosedur pelayanan.

b. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan (Mukarom dan Laksana, 2015: 85). Dalam ketentuan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang waktu yang dibutuhkan untuk Penyelesaian dokumen Akta Kematian adalah tiga hari kerja terhitung dari pemohon mengajukan permohonan sampai pemohon menerima berkas Dokumen Akta Kematian. Berdasarkan hasil penelitian, waktu penyelesaian dokumen Akta Kematian melalui program inovasi Gampil belum sepenuhnya berjalan secara efisien sesuai ketentuan dalam SOP Dispendukcapil, berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Dispendukcapil mengatakan bahwa sebisa mungkin penyelesaian dokumen Akta Kematian diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan yaitu tiga hari kerja sedangkan menurut masyarakat belum sepenuhnya berjalan dengan baik, dan berdasarkan pengamatan peneliti untuk waktu penyelesaian dokumen belum sepenuhnya diselesaikan dalam waktu tiga hari dikarenakan berbagai macam faktor salah satunya terjadinya

hambatan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, tetapi selama ini pihak penyelenggara pelayanan selalu bertanggungjawab ketika waktu penyelesaian pelayanan melebihi waktu yang telah ditentukan dengan cara mengantarkan dokumen Akta Kematian kerumah pemohon sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban dinas sebagai hadiah untuk masyarakat dan hukuman untuk pegawai pelayanan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan: dalam hal ini biaya/tarif termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan (Mulyadi, Gedeona, dkk 2018: 43), transparansi biaya: biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparansi mungkin (Mukrom dan Laksana 2015: 109- 110). Berdasarkan hasil penelitian, untuk biaya pelayanan melalui Program inovasi Gampil sangat transparan yaitu tidak dipungut biaya apapun dan itu berlaku untuk semua kalangan masyarakat tanpa terkecuali, sedangkan berdasarkan pengamatan peneliti dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah menyelenggarakan Pelayanan sesuai dengan ketentuan dan sangat baik dimana semua pelayanan administrasi tidak dipungut biaya apapun. hal ini sangat membantu terutama untuk masyarakat kalangan ekonomi kebawah yang tidak memiliki biaya untuk mengurus dokumen, sehingga untuk masyarakat yang mengurus dokumen Akta Kematian tidak mengeluarkan biaya. Biaya pelayanan operasional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang diambil dari dana anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) Kota Malang.

d. Produk Pelayanan

Produk pelayanan: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan (Mukrom dan Laksana 2015: 85). Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak penyelenggara pelayanan mengatakan bahwa dokumen administrasi yang dihasilkan melalui Program Inovasi Gampil ada lima jenis produk yaitu: KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Kartu Identitas Anak. Dan selama ini produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan yang diajukan oleh pemohon. Dalam penelitian ini peneliti hanya memfokuskan pada satu jenis produk pelayanan yang dihasilkan yaitu Dokumen Akta Kematian. Berdasarkan hasil observasi produk pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku dalam SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

e. Sarana Dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan kenyamanan bagi penerima pelayanan dan keberhasilan penyelenggara pelayanan, fasilitas penunjang (*supporting facilities*) fasilitas penunjang ini adalah berbagai sarana dan prasarana fisik (infrastruktur) yang harus sudah tersedia sebelum suatu pelayanan publik tertentu dapat diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat (Mulyadi, Gedeona, dkk. 2018: 43).

Pelayanan melalui program inovasi Gampil memiliki berbagai sarana dan prasarana yang disediakan Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang untuk kelurahan Tlogomas sebagai salah satu Kelurahan yang sudah menerapkan Program Inovasi Gampil, berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dispendukcapil ada berbagai sarana dan prasarana yang disediakan diantaranya: komputer, Alat tulis kantor yang digunakan sehari-hari, Komputer yang sudah terintegrasi dengan Server Adminduk, Printer multifungsi (Printer Scanner, Copyer), Telepon/Faksimili yang digunakan untuk berkomunikasi dan fasilitas pendukung lainnya, ruang tunggu pelayanan untuk masyarakat yang cukup nyaman. Dan berdasarkan hasil observasi lapangan bahwa untuk sarana dan prasarana sudah cukup memadai karena penyediaanya sesuai kebutuhan Kantor Tlogomas dan bukti fisik dari sarana dan prasarana yang disampaikan oleh dinas benar-benar ada di Kantor Kelurahan Tlogomas, dan itu sudah sesuai dengan ketentuan yang ada dalam SOP Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang menyebutkan bahwa disediakan

berbagai sarana dan prasarana oleh pihak penyelenggara pelayanan. sarana dan prasarana berupa fasilitas fisik yang disediakan oleh Dispendukcapil Kota Malang sangat membantu terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan Akta Kematian.

f. Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan terdiri atas *realible*: kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan, *responsiveness*: kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, *Competence*: tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan terdiri atas tuntutan yang dimilikinya, keahlian, keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan, *courtesy*: sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat (Mukrom dan Laksana 2015: 109). Kompetensi petugas pelayanan melalui Program Inovasi Gampil dikatakan berkompeten.

Berdasarkan hasil wawancara berkaitan kompetensi petugas pemberi pelayanan melalui program inovasi Gampil disamapaikan oleh pihak penyelenggara pelayanan bahwa untuk setiap petugas pelayanan yang ditempatkan di setiap Kantor Kelurahan adalah mereka yang diseleksi melalui hasil tes dan ketika mereka terpilih mereka diberi pelatihan berkaitan pelayanan public, selanjutnya dievaluasi setiap tiga bulan sekali untuk mengetahui perkembangannya dan dirolling setiap 57 Kantor Kelurahan yang ada di Kota Malang, petugas pelayanan yang terpilih memenuhi persyaratan pendidikan formal minimal SLTA/Sederajat, berorientasi pada pelayanan, empati, komunikatif, mampu mengoperasikan komputer, mampu bekerja dalam tim.

Berdasarkan observasi di lapangan kompetensi petugas sudah sangat berkompeten hal ini dibuktikan dengan memiliki kemampuan di bidang pelayanan, cepat memberikan pelayanan, memiliki sikap yang ramah terhadap masyarakat, mau membantu masyarakat terutama yang kurang paham berkaitan dengan prosedur dan persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus dokumen Akta Kematian.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Program Inovasi Gampil Kota Malang.

Dalam penerapannya Program Inovasi Gampil didorong oleh berbagai faktor pendukung sehingga inovasi ini dapat berjalan lancar, berdasarkan hasil wawancara dengan pihak penyelenggara pelayanan dan masyarakat menyampaikan antara lain : sarana dan prasarana yang disediakan penyelenggara pelayanan yang cukup memadai seperti: komputer, Alat tulis kantor yang digunakan sehari-hari, Komputer yang sudah terintegrasi dengan Server Adminduk, Printer multifungsi (Printer Scanner, Copyer), Telepon/Faksimil yang digunakan untuk berkomunikasi, ruang tunggu yang cukup nyaman dan petugas pelayanan yang berkompeten di bidang pelayanan karena sudah dibekali kemampuan dan pengetahuan sebelum disebarkan di kelurahan, inovasi ini sudah diterapkan di seluruh Kantor Kelurahan yang ada di Kota Malang sehingga inovasi ini dapat menjangkau semua masyarakat di Kota Malang.

Pada dasarnya latar belakang munculnya Inovasi Gampil bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempermudah masyarakat kota Malang untuk mendapatkan pelayanan Dokumen administrasi Kependudukan, menghemat waktu, biaya transportasi bagi masyarakat. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, wawancara dengan pihak penyelenggara pelayanan dan masyarakat menyampaikan terdapat beberapa kendala atau faktor penghambat dalam pelaksanaan Program Inovasi Gampil di Kelurahan Tlogomas Kecamatan Lowokwaru. *Pertama*: tingkat kesadaran masyarakat yang masih kurang tentang penting memiliki Dokumen Administrasi Kependudukan terutama Akta Kematian *Kedua*: kurangnya petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang ditempatkan di kelurahan sehingga ketika banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan membutuhkan waktu yang cukup lama *ketiga*: terdapat perbedaan nama antara dokumen yang satu dengan yang lainnya sehingga masyarakat perlu merubah

salah satu dokumennya untuk disesuaikan dengan dokumen yang lainnya, sebagai salah satu persyaratan untuk mengurus dokumen Akta Kematian seperti: untuk mengurus Dokumen Akta Kematian salah satu persyaratannya adalah mengumpulkan KTP-EL asli dan KK dari suami atau istri almarhum, ketika terdapat perbedaan nama pada dokumen KK DAN KTP maka salah satu dokumen tersebut harus diganti terlebih dahulu untuk menyesuaikan dengan dokumen yang lainnya, atau membuat surat keterangan dari Kelurahan dan itu membutuhkan waktu yang cukup lama.

KESIMPULAN

Program Inovasi GamPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya DispendukcaPIL) dalam meningkatkan kualitas pelayanan Akta Kematian di Kantor Kelurahan Tlogomas Kecamatan Lowokwaru Kota Malang sebagai salah satu Kelurahan yang sudah menerapkan inovasi GamPIL belum sepenuhnya berjalan baik dilihat dari prosedur pelayanan dan waktu penyelesaiannya. Sedangkan kualitas pelayanan melalui program Inovasi GamPIL sudah dikatakan berjalan secara efektif dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Akta Kematian dilihat dari standar pelayanan seperti biaya pelayanan: gratis sesuai dengan standar pelayanan, produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ada, sarana-prasarana yang cukup memadai dan diperkuat dengan peningkatan penerbitan Akta Kematian setiap tahun meningkat melalui program Inovasi Gampil dan didukung oleh data indeks kepuasan masyarakat Kota Malang tahun 2018 yang menilai kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Penyelenggara Pelayanan sudah dikatakan baik.

Faktor pendukung Program Inovasi Gampil, dapat dilihat dari Persediaan sarana dan prasarana yang cukup memadai dari Dispendukcapil untuk kelurahan seperti: komputer, Alat tulis kantor yang digunakan sehari-hari, Komputer yang sudah terintegrasi dengan Server Adminduk, Printer multifungsi (Printer Scanner, Copyer), Telepon/Faksimil yang digunakan untuk berkomunikasi dan petugas pelayanan yang berkompeten di bidang pelayanan.

Faktor Penghambat Program Inovasi Gampil antara lain: Kurangnya petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang ditempatkan di kelurahan *Kedua*: tingkat kesadaran masyarakat yang masih kurang tentang penting memiliki Dokumen Administrasi Kependudukan terutama Akta Kematian, kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur dan persyaratan yang harus dilengkapi saat mengurus dokumen Akta Kematian, terdapat perbedaan nama antara dokumen yang satu dengan yang lainnya sehingga masyarakat perlu merubah salah satu dokumennya untuk disesuaikan dengan dokumen yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyadi, Deddy dan Gedeona. 2018. *Administrasi Publik dan Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Moleong. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2016. *Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Undang-Undang. Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- [https://jatimtimes.com/baca/164341/20180101/204609/awal-januari-petugas Dispendukcapil-di-kelurahan-siap-layani-warga-Kota-Malang](https://jatimtimes.com/baca/164341/20180101/204609/awal-januari-petugas-dispendukcapil-di-kelurahan-siap-layani-warga-Kota-Malang) (Diakses Tanggal 30/10/2018, Pukul 16:00).
- <https://Radarmalang.id/dispdukcapil-kota-malang-minta-warga-aktif-urus-surat-kematian> (Di akses pada tanggal 30/10/2018, pukul 16:00).