

INOVASI PROGRAM SULING SAKTI DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG

Pedila Miftahul Janah¹, Khoiron², Taufiq Rahman Ilyas³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Admiministrasi, Universitas Islam
Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: pedilamifta@gmail.com*

ABSTRAK

Dispendukcapil Kabupaten Malang telah mengembangkan inovasi administrasi kependudukan melalui Program Subuh Keliling Sukseskan Administrasi Kependudukan Terintegritas (Suling Sakti). Program berbasis Mobile Government ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di daerah terpencil yang sulit menjangkau kantor pelayanan, dengan menggunakan mobil layanan yang menyisir desa-desa di seluruh Kabupaten Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara kepada informan dari dinas dan masyarakat yang terlibat dalam program ini. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis data Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi telah berhasil diterapkan, sesuai dengan sebagian besar indikator inovasi menurut Evert M. Rogers. Program ini efektif dalam memperluas akses layanan administrasi kependudukan, meskipun masih terdapat kendala. Kendala tersebut mencakup gangguan jaringan internet dan rendahnya kesadaran masyarakat terkait prosedur pengajuan dokumen kependudukan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Program Suling Sakti sukses dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, namun beberapa aspek perlu diperbaiki untuk meningkatkan program Suling Sakti. Salah satu saran yang diberikan adalah memerlukan perbaikan dalam aspek pengelolaan antrian, peningkatan kualitas internet, dan sosialisasi. Dispendukcapil disarankan memberikan nomor antrian untuk meningkatkan keteraturan pelayanan, serta memperkuat koneksi internet di wilayah terpencil dengan solusi seperti Very Small Aperture Terminal (VSAT). Selain itu, diperlukan sosialisasi langsung yang lebih intensif untuk menjangkau masyarakat yang kurang paham dengan teknologi, sehingga layanan dapat diakses secara merata dan optimal.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Suling Sakti, Mobile Government

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu bentuk upaya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak sipil masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, dan layanan administrasi oleh negara. Dasar hukum pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia tercantum dalam UUD 1945, yang menegaskan negara untuk menjamin pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat sebagai wujud pencapaian kesejahteraan. Oleh karena itu, keberhasilan sistem pemerintahan sangat bergantung pada kualitas penyelenggaraan pelayanan publiknya. Setioko dkk (2023:63) berpendapat bahwa “Pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.”

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan elemen krusial yang menjadi prioritas utama pemerintah, karena berkaitan dengan

pemenuhan hak-hak dasar masyarakat secara luas. Pemerintah memiliki tanggung jawab penuh dalam menyediakan layanan publik dan menekankan prinsip kesetaraan hak antar warga negara. Tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah adalah untuk menciptakan kemudahan dan memenuhi kepentingan seluruh lapisan masyarakat (Damayanti & Prantama, 2025).

Dalam Bab 1 Ayat 1 Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa, “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan publik di Indonesia secara umum masih dianggap kurang memadai. Seperti yang dikemukakan oleh Wibowo (2007:3) “Pelayanan publik bagi masyarakat dirasakan jalurnya panjang, berbelit, sulit akses, ketersediaan informasi dan dokumen yang minim, terjadi praktek pugutan liar,

menjadi potret umum pelayanan publik di Indonesia.” Kualitas pelayanan publik yang rendah dapat mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan yang tidak optimal mencerminkan lemahnya tata kelola pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Sebaliknya, pelayanan publik yang berkualitas menunjukkan adanya tata kelola pemerintahan yang baik dan terkelola dengan baik (Lindawaty, 2018:9).

Dalam sektor administrasi kependudukan, pelayanan publik adalah jenis pelayanan yang memfasilitasi pemenuhan hak-hak administrasi seperti pelayanan publik dan perlindungan dokumen kependudukan tanpa diskriminasi. Administrasi kependudukan adalah suatu rangkaian tindakan untuk mengatur dan mengatur dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk. Dispendukcapil bertanggung jawab atas administrasi kependudukan.

Ombudsman Republik Indonesia, yang berperan sebagai pengawas pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, telah melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pemerintahan di tingkat kementerian/lembaga, pemerintah provinsi, serta pemerintah kabupaten dan kota di seluruh Indonesia. Dari total 586 instansi yang dievaluasi, sebanyak 272 instansi (46,42%) masuk zona hijau, 250 instansi (42,66%) berada di zona kuning, dan 64 instansi (10,92%) masuk dalam zona merah. Temuan ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kementerian/lembaga maupun pemerintah daerah masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat. Kondisi ini kemungkinan dipengaruhi oleh tingkat komitmen pimpinan kementerian, lembaga, serta pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dispendukcapil Kabupaten Malang merupakan bagian dari instansi pemerintah di kabupaten Malang yang mempunyai tugas dalam pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan. Kepala Dispendukcapil Kabupaten Malang, Harry Setia Budi, menyampaikan bahwa hampir semua pengurusan administrasi kependudukan dilayani. Dari total penduduk Kabupaten Malang, sekitar 99,2 persen telah melakukan perekaman dan memiliki KTP. Data Dispendukcapil Kabupaten Malang mengungkapkan bahwa penduduk yang wajib memiliki KTP berjumlah sekitar 2 juta jiwa. Dengan demikian, yang belum memiliki e-KTP sekitar 16 ribu jiwa. Oleh karena itu, layanan Suling Sakti merupakan salah satu upaya Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Malang untuk memenuhi kebutuhan perekaman e-KTP.

Selama pelayanan di dispendukcapil, masyarakat sering mengeluh tentang masalah yang

terkait dengan layanan administrasi kependudukan, seperti penyelesaian dokumen kependudukan yang terlalu lama, prosedur yang rumit, jarak tempuh yang jauh, diskriminasi pelayanan, dan lainnya. Oleh karena itu, setiap instansi penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi tanggung jawabnya untuk meningkatkan pelayanan publik. Perbaikan pada pelayanan administrasi kependudukan juga sangat penting karena perubahan pelayanan yang lebih baik dapat memperbaiki citra buruk instansi penyelenggaraan pelayanan publik dan mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah penyelenggara pelayanan publik.

Mobile Government juga disebut sebagai *m-government*, adalah penerapan *e-Government* pada media bergerak, atau *mobile*. *Mobile Government* merupakan bagian dari *e-Government* yang menggunakan perangkat seluler untuk menyediakan layanan pemerintah kepada masyarakat, Perusahaan, atau pegawai pemerintah. Dalam hal ini, Dispendukcapil Kabupaten Malang menggunakan aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) dalam menginput data masyarakat.

Kabupaten Malang memiliki wilayah geografis seluas 3.535 km², terbagi menjadi 33 kecamatan dan 390 desa/kelurahan. Kondisi geografis yang luas menjadi tantangan tersendiri dalam penyediaan layanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, Dispendukcapil Kabupaten Malang memperkenalkan Suling Sakti di dalam Lomba Konten Kreator di Piala Bupati Malang 2022 sebagai salah satu bentuk inovasi unggulan. Program ini dirancang untuk menjangkau daerah marjinal dengan jumlah penduduk miskin yang relatif tinggi, serta memberikan pelayanan secara efisien dan hemat biaya.

Inovasi Suling Sakti diterapkan untuk menjawab dua permasalahan utama. Pertama, jauhnya jarak tempuh yang harus dilalui masyarakat untuk mencapai kantor pelayanan kependudukan, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah yang sulit diakses. Kedua, rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan, yang disebabkan oleh minimnya pemahaman serta anggapan bahwa proses pengurusan dokumen terlalu rumit dan memakan waktu. Kondisi ini mengakibatkan banyak masyarakat menunda atau mengabaikan pengurusan dokumen penting.

Dengan kehadiran Suling Sakti, Dispendukcapil dapat memberikan pelayanan langsung ke masyarakat di tingkat kecamatan, kelurahan, dan desa. Program ini terbukti meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Antusiasme masyarakat terhadap layanan ini sangat tinggi, dan hal tersebut berdampak positif terhadap

peningkatan jumlah kepemilikan dokumen serta pencapaian kinerja Dispendukcapil Kabupaten Malang secara keseluruhan.

Program ini juga memberikan dampak nyata dalam mengurangi antrean di kantor Dispendukcapil dan mempercepat proses pelayanan. Jika sebelumnya penyelesaian dokumen membutuhkan waktu lima hari kerja, kini dapat diselesaikan hanya dalam satu hari kerja (*one day service*). Selain meningkatkan efektivitas dan efisiensi, program ini turut meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pentingnya dokumen kependudukan.

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Inovasi Program Suling Sakti dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji peneliti adalah. Bagaimana inovasi Administrasi secara *Mobile Government* melalui program Suling Sakti dapat meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Malang?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah menjawab terhadap rumusan masalah yang ada yaitu untuk mengetahui Inovasi Suling Sakti melalui *Mobile Government* dapat meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Malang.

Manfaat Penulisan

1. **Manfaat Teoritis**
Secara Teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan keilmuan di bidang pemerintah, khususnya berkaitan dengan Program Suling Sakti dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
2. **Manfaat Praktis**
Manfaat bagi penulis, penelitian ini dapat dijadikan untuk meningkatkan pengalaman dalam melakukan penelitian tentang inovasi pelayanan publik dan menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama mengikuti kuliah. Manfaat bagi pihak dispendukcapil. Penelitian ini dimaksudkan untuk menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dan bisa dijadikan sebagai salah satu acuan dalam perbaikan pelaksanaan kebijakan untuk kedepanya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Tinjauan Pustaka

Inovasi

Inovasi dalam pelayanan publik menjadi kunci untuk melakukan perubahan dan perbaikan yang diperlukan. Hadi Prabowo mengemukakan pendapat bahwa inovasi adalah salah satu alternatif yang sangat penting bagi pemerintah untuk mengatasi tantangan birokrasi dan pelayanan publik yang penuh dengan masalah. Menurut Rogers (2003:11) menjelaskan inovasi sebagai *“an idea, practice, or object perceived as new by the individual or other unit of adopter”*. Berdasarkan definisi diatas, Inovasi diartikan sebagai ide, gagasan, praktik, atau benda tertentu yang dianggap baru dan diterima oleh individu atau kelompok tertentu untuk kemudian digunakan atau diadopsi.

Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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 (Hayat, 2017:21).

Administrasi Kependudukan

Menurut Siagian (2003:2) administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi di atas yaitu administrasi sebagai seni, administrasi mempunyai unsur tertentu, dan administrasi sebagai proses.

Metode Penelitian

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2017) pendekatan kualitatif ini adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini tidak hanya bertujuan menjelaskan apa yang terjadi, tetapi juga mengapa dan bagaimana hal itu terjadi. Metode deksriptif ini sebagai suatu cara dalam pemecahan masalah yang sedang diselidiki dengan menggambarkan keadaan sesuai subjek atau objek penelitian berdasarkan fakta yang ada yang selanjutnya diberi penafsiran dan kesimpulan.

Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2011:152) fokus penelitian adalah proses penentuan topik atau permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian. Fokus penelitian bertujuan untuk memastikan bahwa penelitian bisa dilaksanakan menggunakan

sumber daya dan waktu yang ada, serta bertujuan untuk memenuhi syarat inklusi dan eksklusivitas yang telah ditetapkan fakta masuk dan keluar terhadap informasi yang diperoleh di lapangan. Maka yang dijadikan sebagai fokus pada program Suling Sakti. Adapun fokus penelitian Inovasi program Suling Sakti secara *Mobile Government* dapat meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Malang menggunakan Teori Atribusi Inovasi Menurut Evert M. Rogers (2003) dalam bukunya *Diffusion Of Innovations* yakni:

1) Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

“Relative advantage is the degree to which an innovation is perceived as being better than the idea it supersedes”. Inovasi terbaru harus terdapat keunggulan dan keledibandingkan inovasi sebelumnya. Setiap inovasi harus membawa nilai kebaruan yang menjadi ciri khas dan membedakannya dari inovasi lain.

2) Kesesuaian (*Compatibility*)

“Compatibility is the degree to which an innovation is perceived as consistent with the existing values, past experiences, and needs of potential adopters”. Tingkat kesesuaian suatu inovasi dengan nilai-nilai yang telah berlaku, pengalaman sebelumnya, serta kebutuhan para calon penggunaannya.

3) Kerumitan (*Complexity*)

“Complexity is the degree to which an innovation is perceived as relatively difficult to understand and use”. mencerminkan kendala yang memengaruhi penerapan sebuah inovasi, baik dari sisi teknis maupun sosial.

4) Kemungkinan dicoba (*Trialability*)

“trialability is the degree to which an innovation may be experimented with on a limited basis” menekankan kemudahan masyarakat dalam mencoba suatu inovasi sebelum menggunakannya secara luas.

5) Kemudahan (*Observability*)

“observability is the degree to which the results of an innovation are visible to others. The results of some ideas are easily observed and communicated to others”. sejauh mana manfaat dari sebuah inovasi dapat dilihat atau dirasakan oleh masyarakat. Kemudahan ini sangat memengaruhi tingkat adopsi inovasi, karena masyarakat dapat memahami nilai dan manfaatnya melalui pengalaman orang lain yang sudah memanfaatkan layanan tersebut.

Situs dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat pelaksanaan penelitian yang dipilih guna mengumpulkan data atau informasi yang relevan dengan masalah yang akan diteliti. Untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai permasalahan yang dikaji, lokasi penelitian didasarkan pada kenyataan bahwa tempat tersebut merupakan objek utama dalam penelitian.

Penelitian ini dilakukan di Dispendukcapil Kabupaten Malang beralamat di Jalan Trunojoyo No.4, Kedungpedaringan, Kepanjen, Malang, Jawa Timur 65163, Indonesia.

Sumber Data

Sumber data peneliti berasal dari pihak-pihak atau sumber informasi yang relevan dan berperan penting dalam mendukung serta menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Menurut Moelong (2005:157) sumber data dalam penelitian kualitatif utamanya berupa kata-kata, dan tindakan, sementara data lainnya seperti dokumen dan lain-lain. Adapun sumber data yang digunakan meliputi:

a) Data Primer

Menurut Sugiyono (2019) data primer merupakan data yang langsung diberikan kepada pengumpul data. Data diperoleh langsung dari sumber utama atau lokasi tempat penelitian dilakukan. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara dengan sejumlah informan, termasuk masyarakat, kepala desa, serta Kepala, staf, atau pegawai yang terlibat dalam program Suling Sakti.

b) Data sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang diperoleh melalui sumber tidak langsung oleh peneliti. Umumnya menggunakan perantara orang lain atau sumber tertulis seperti dokumen (Sugiyono, 2019). Sehingga berfungsi sebagai pelengkap yang mendukung dan memperkuat hasil penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menerapkan teknik-teknik sebagai berikut:

a. Observasi

Melalui observasi, para peneliti mempelajari perilaku dan makna dari perilaku tersebut (Sugiyono, 2019). Observasi tidak terbatas pada manusia saja, tetapi juga dapat mencakup berbagai objek alam lainnya. Sehingga peneliti dapat memperoleh pemahaman mengenai perilaku serta makna yang terkandung di balik perilaku tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti juga melakukan observasi terhadap pelaksanaan program Suling Sakti. Observasi dilakukan sebanyak tiga kali selama masa penelitian, dengan tujuan untuk mengamati secara langsung jalannya program serta memahami situasi dan dinamika yang terjadi di lapangan.

b. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk interaksi dua individu yang berbagi informasi dan pemikiran melalui sesi tanya jawab, bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai suatu topik tertentu (Sugiyono, 2019). Selama periode antara tanggal 7 Maret 2025 hingga 16 Mei 2025, peneliti

meluangkan waktu sekitar 15 menit hingga 2 jam untuk setiap sesi wawancara terkait inovasi program Suling Sakti ini. Pelaksanaan wawancara ini mengikuti panduan wawancara yang telah dirancang sistematis sebelumnya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang memanfaatkan sumber-sumber tertulis seperti buku, arsip, dokumen, angka, serta gambar, termasuk laporan dan informasi pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian (Sugiyono, 2019:104). Dalam pelaksanaan penelitian, dokumentasi dilakukan dengan memanfaatkan media foto, audio, dan video untuk merekam hasil wawancara dengan inforan secara menyeluruh.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, dilakukan dengan pendekatan yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014:20) yang menyebutkan bahwa proses analisis terdiri dari tiga langkah utama yang berjalan secara bersamaan. Proses analisis melibatkan tiga langkah utama yang terjadi secara bersamaan, yaitu:

1) Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Dalam pengumpulan data merupakan proses mencari, mencatat, dan menghimpun data secara individual berdasarkan wawancara yang telah dilakukan serta dokumen di lapangan pada penelitian di Dispendukcapil Kabupaten Malang. Dokumen yang ada menjadi data pendukung dalam pengumpulan data yang berhubungan dengan Program Suling Sakti dalam meningkatkan Pelayanan Publik.

2) Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data mengacu pada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan transformasi untuk melakukan transformasi terhadap data yang terdapat dalam keseluruhan isi berupa catatan hasil observasi, hasil transkrip dari wawancara, serta berbagai dokumen pendukung lainnya.

3) Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk ringkasan, skema, bagan, atau metode lain guna memberikan gambaran yang jelas. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi terhadap Dipendukcapil, petugas desa, operator Suling Sakti, serta masyarakat pengguna layanan. Dokumentasi dari lokasi pelaksanaan program juga disertakan untuk menggambarkan kondisi lapangan dan efektivitas program Suling Sakti dalam mempermudah serta mempercepat pelayanan administrasi kependudukan.

4) Menggambar dan memverifikasi kesimpulan (*Drawing and verification conclusion*)

Setelah data direduksi, selanjutnya menarik kesimpulan yang didasarkan pada bukti-bukti

kuat yang diperoleh selama proses pengumpulan data. Kesimpulan ini merupakan jawaban atas permasalahan dan pertanyaan yang telah ditentukan dari awal penelitian. Dalam konteks ini, data yang digunakan peneliti berasal dari Kabupaten Malang dan berkaitan dengan program Suling Sakti dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif penting dilakukan agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Menurut Sugiyono (2008:368), uji keabsahan data meliputi empat aspek, yaitu:

1. *Credibility* (Kredibilitas/Kepercayaan). menguji kepercayaan terhadap data melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketelitian, triangulasi, analisis kasus negatif, penggunaan referensi, dan *member check*.

2. *Transferability* (Keteralihan). Dalam penelitian ini, uji *transferability* dilakukan oleh peneliti dengan memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya mengenai data yang diperoleh dalam penelitian tentang program Suling Sakti dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Malang.

3. *Dependability* (Ketergantungan). Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan melalui audit terhadap seluruh proses penelitian (Sugiyono, 2008: 131). Dalam penelitian ini, uji *dependability* dilakukan dengan peneliti berkonsultasi dengan pembimbing, di mana peneliti dan pembimbing bersama-sama mengaudit seluruh tahapan dalam penelitian mencakup penetapan masalah, pengumpulan data lapangan, pemilihan sumber informasi, analisis data, verifikasi keabsahan data, hingga penyusunan laporan hasil penelitian.

4. *Confirmability* (Kepastian)

Confirmability adalah proses untuk melakukan pengujian terhadap hasil penelitian dengan meninjau kesesuaiannya terhadap proses yang telah dilalui. Apabila hasil penelitian mencerminkan proses pelaksanaannya, maka penelitian tersebut dianggap memenuhi kriteria *confirmability* (Sugiyono, 2008: 368). Pada penelitian ini, uji *confirmability* dilakukan dengan mengevaluasi hasil penelitian guna menilai sejauh mana keberhasilan Program Suling Sakti dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Malang.

Pembahasan

Program Subuh Keliling Sukseskan Administrasi Kependudukan Terintegritas (Suling Sakti) merupakan salah satu perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh dispendukcapil untuk

mempermudah masyarakat dalam mengurus KTP, KIA, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian. Pelayanan Suling Sakti memiliki prosedur dan persyaratan yang sama dengan pelayanan konvensional di kantor. Program Suling Sakti menawarkan konsep *Mobile Government* yang memberikan pelayanan lebih dekat kepada masyarakat yang berada di daerah kabupaten Malang. Untuk mengetahui keterkaitan dengan inovasi program Suling Sakti, peneliti telah melakukan beberapa tahap analisis serta wawancara dengan beberapa informan terkait. Sesuai dengan teori atribusi inovasi dari Everett M. Rogers yang menyebutkan bahwa keberhasilan inovasi dapat diukur melalui lima indikator, dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

a) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Evert M. Rogers berpendapat bahwa "*Relative advantage is the degree to which an innovation is perceived as being better than the idea it supersedes.*" Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, inovasi harus memiliki keunggulan yang jelas dibandingkan pendekatan sebelumnya. Program Suling Sakti yang diinisiasi oleh Dispendukcapil Kabupaten Malang merupakan implementasi dari konsep *mobile government*, yang membawa pelayanan langsung ke masyarakat, khususnya mereka yang tinggal di wilayah pelosok dan sulit dijangkau.

Inovasi ini memberikan dampak nyata bagi masyarakat karena memudahkan akses terhadap layanan penting, menghemat waktu, serta mengurangi beban biaya transportasi. Keuntungan-keuntungan ini menggambarkan nilai *relative advantage* sebagaimana dijelaskan oleh Rogers, yang memperkuat tingkat penerimaan dan keberhasilan inovasi.

a. One Day Service

Salah satu keunggulan program Suling Sakti adalah kemampuannya dalam menerapkan sistem *One Day Service*, yaitu penyelesaian dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran dalam waktu satu hari, asalkan jaringan teknis mendukung. Hal ini sangat membantu masyarakat yang sebelumnya harus menunggu berhari-hari atau datang berkali-kali ke kantor pelayanan. Menurut teori Evert M. Rogers, percepatan layanan ini menunjukkan keunggulan relatif yang signifikan dibandingkan prosedur konvensional. Testimoni dari masyarakat memperkuat bukti bahwa program ini mempermudah mereka dalam mengakses layanan penting tanpa harus menempuh perjalanan jauh, memperlihatkan nilai efisiensi tinggi dari inovasi tersebut.

b. Pengurangan Biaya Transportasi

Kabupaten Malang memiliki wilayah yang sangat luas, dengan banyak desa yang letaknya terpencil. Kondisi geografis ini sering kali

menjadi hambatan utama dalam mengakses pelayanan administrasi. Melalui pendekatan jemput bola seperti Suling Sakti, masyarakat tidak lagi harus mengeluarkan biaya besar untuk pergi ke kantor Dispendukcapil. Ibu Nurchamidah, menyampaikan bahwa pendekatan ini bertujuan untuk menjawab tantangan jarak dan keterbatasan akses masyarakat pedesaan. Dalam kerangka teori Evert M. Rogers, pengurangan beban ekonomi melalui penghematan biaya transportasi merupakan salah satu bentuk nyata dari *relative advantage* yang memperkuat efektivitas inovasi tersebut di masyarakat.

c. Kemudahan Akses bagi Masyarakat

Tujuan utama dari program Suling Sakti adalah memastikan masyarakat di daerah terpencil tetap memiliki hak dan kemudahan dalam mengakses layanan kependudukan. Dengan adanya pelayanan yang langsung hadir di desa-desa, hambatan geografis seperti jauhnya jarak dan keterbatasan transportasi dapat diatasi. Salah satu masyarakat penerima layanan, menyampaikan bahwa program ini sangat membantu karena masyarakat kini bisa mengurus dokumen penting di lokasi yang dekat dengan tempat tinggal mereka. Ini selaras dengan prinsip *relative advantage* dari Evert M. Rogers, karena akses yang lebih mudah meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap inovasi dan memberdayakan mereka dalam mengurus dokumen secara mandiri. Secara keseluruhan, Program Suling Sakti memperlihatkan penerapan nyata dari teori Evert M. Rogers mengenai *relative advantage* dalam inovasi pelayanan publik. Kecepatan layanan, efisiensi biaya, dan kemudahan akses yang ditawarkan menjadikan program ini diterima luas oleh masyarakat dan berhasil meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang.

b) Kesesuaian (*Compatibility*)

Pada sub bab ini akan dibahas mengenai dimensi *Compatibility* atau Kesesuaian. Dalam *Diffusion of Innovations*, Evert M. Rogers menjelaskan bahwa *compatibility* adalah sejauh mana sebuah inovasi dipersepsikan selaras dengan nilai, pengalaman, dan kebutuhan pengguna potensial. Semakin tinggi kesesuaian, semakin besar kemungkinan inovasi diterima. Dalam konteks ini, keberhasilan Dispendukcapil Kabupaten Malang dalam melampaui target kepemilikan dokumen pada tahun 2023 dan 2024 dengan capaian masing-masing 90,89% dan 92,48% menunjukkan bahwa inovasi yang diterapkan, seperti *Suling Sakti*, sesuai dengan kondisi sosial dan kebutuhan masyarakat, sehingga mendukung proses adopsi yang cepat dan efektif.

a. Pelayanan yang lambat

Sebelum hadirnya inovasi Suling Sakti, masyarakat Kabupaten Malang yang membutuhkan dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga (KK), atau akta kelahiran harus menempuh perjalanan jauh menuju kantor dispendukcapil. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Lauren, proses ini memakan waktu yang cukup lama, baik dari sisi jarak tempuh yang bisa mencapai berjam-jam, maupun waktu pelayanan yang dapat memakan 1-2 hari untuk menyelesaikan dokumen. Kehadiran Suling Sakti sebagai layanan keliling menjadi solusi atas permasalahan tersebut. Program ini mendekatkan layanan administrasi kependudukan langsung ke desa-desa, sehingga mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan efisiensi waktu dan kemudahan akses. Inovasi ini terbukti relevan dengan kondisi serta pengalaman masyarakat sebelumnya, sebagaimana dijelaskan dalam teori Evert M. Rogers, bahwa *compatibility* atau kesesuaian terhadap nilai, kebutuhan, dan pengalaman masa lalu merupakan faktor kunci dalam keberhasilan adopsi sebuah inovasi.

b. Kecepatan Dalam Pelayanan

Kesesuaian inovasi Suling Sakti terlihat dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit. Inovasi ini dirancang sesuai kebutuhan nyata masyarakat, terutama bagi mereka yang membutuhkan dokumen penting secara mendadak. Dengan mengusung konsep *mobile government* berbasis perangkat digital, layanan ini hadir langsung ke desa-desa setiap hari Jumat secara bergilir, dan memprioritaskan sistem *one day service* agar dokumen dapat diselesaikan dalam satu hari. Masyarakat cukup menunggu jadwal layanan di wilayahnya tanpa harus pergi ke kantor Dispendukcapil. Dispendukcapil Kabupaten Malang menunjukkan kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat pedesaan yang selama ini sulit mengakses layanan perkotaan. Berdasarkan teori Evert M. Rogers, keberhasilan inovasi tidak hanya ditentukan oleh desain teknis, tetapi juga oleh kolaborasi antara inovator dan pengguna. Hal ini tampak dari sinergi antara petugas dan masyarakat dalam pelaksanaan Suling Sakti, sebagaimana ditegaskan oleh Bapak Pungki dari tim Suling Sakti. Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa Suling Sakti mencerminkan dimensi *compatibility* sebagaimana dijelaskan Rogers. Inovasi ini tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga menciptakan pengalaman pelayanan

yang lebih efektif, memberdayakan, dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

c) Kerumitan (Complexity)

Dimensi *Complexity* atau kerumitan dalam teori difusi inovasi menurut Evert M. Rogers “*Complexity is the degree to which an innovation is perceived as relatively difficult to understand and use.*” mencerminkan kendala yang memengaruhi penerapan sebuah inovasi, baik dari sisi teknis maupun sosial. Dalam konteks inovasi Suling Sakti yang diterapkan oleh dispendukcapil Kabupaten Malang, kerumitan terlihat dalam dua aspek utama keterbatasan infrastruktur jaringan internet dan rendahnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan.

a. Keterbatasan Jaringan

Keterbatasan jaringan internet menjadi tantangan utama dalam pelaksanaan Suling Sakti, terutama di wilayah terpencil dan pegunungan. Kendala ini menghambat kelancaran pelayanan karena petugas kesulitan mengakses data secara online. Menurut Bapak Pungki, tim Suling Sakti terpaksa menggunakan WiFi desa sebagai alternatif, meskipun solusi ini hanya bersifat sementara. Ibu Nurhamidah, juga menegaskan bahwa gangguan jaringan sering menyebabkan pelayanan tertunda, sehingga menurunkan efisiensi dan kualitas program.

b. Rendahnya Kesadaran Masyarakat

Rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan. Meskipun sosialisasi telah dilakukan melalui berbagai media, banyak warga tetap datang tanpa kelengkapan dokumen, sehingga memperlambat pelayanan dan menambah beban petugas. Seperti disampaikan oleh Bapak Pungki, hal ini menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat masih rendah. Di sisi lain, petugas menunjukkan fleksibilitas dengan memanfaatkan WiFi desa dan memberikan bimbingan langsung. Menurut teori Evert M. Rogers, keberhasilan inovasi bergantung pada upaya mengurangi kerumitan yang dirasakan pengguna. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur teknologi dan edukasi yang lebih intensif menjadi langkah penting agar Suling Sakti dapat berjalan lebih efektif dan menjangkau masyarakat secara optimal.

d) Kemungkinan dicoba (Trialability)

Menurut teori difusi inovasi Evert M. Rogers, *trialability* adalah sejauh mana suatu inovasi dapat dicoba secara terbatas sebelum diadopsi sepenuhnya. Inovasi yang mudah dicoba cenderung lebih cepat diterima karena mengurangi ketidakpastian bagi pengguna. Dalam konteks Suling Sakti, dispendukcapil Kabupaten Malang meningkatkan aspek ini

melalui kemudahan akses dan pemahaman layanan, yang didukung oleh strategi sosialisasi dan kolaborasi aktif dengan masyarakat.

a. Strategi Sosialisasi

Sebelum penerapan Suling Sakti, Dispendukcapil Kabupaten Malang melakukan sosialisasi melalui berbagai saluran, termasuk Lomba Konten Kreator Piala Bupati Malang 2022 untuk menarik perhatian masyarakat, khususnya generasi muda. Sosialisasi dilanjutkan melalui kerja sama dengan pemerintah desa, RT, dan RW, serta penyebaran informasi lewat grup WhatsApp, media sosial resmi, dan situs web Dispendukcapil. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses jadwal dan persyaratan layanan melalui platform digital atau pengumuman desa.

Beberapa masyarakat seperti Ibu Ayu dan Ibu Lauren mengaku mendapatkan informasi melalui grup RT dan media sosial. Keberhasilan sosialisasi juga didukung oleh kepala desa, seperti Bapak Samsul, yang menyediakan fasilitas dan menyebarluaskan jadwal pelayanan. Namun, tantangan tetap ada, terutama bagi masyarakat yang tidak memiliki handphone atau rendah literasi digital. Sosialisasi online belum sepenuhnya efektif bagi semua lapisan masyarakat, sehingga sosialisasi tatap muka dinilai penting untuk memastikan akses informasi yang merata. Secara keseluruhan, strategi ini mencerminkan dimensi *Triability* dalam teori Evert M. Rogers, yakni memberikan kesempatan masyarakat untuk mencoba inovasi secara mudah. Meski demikian, optimalisasi tetap diperlukan agar semua masyarakat termasuk yang kurang terjangkau teknologi dapat merasakan manfaat program secara setara.

e) Kemudahan (*Observability*)

Dalam teori difusi inovasi oleh Evert M. Rogers, dimensi kemudahan diamati (*observability*) "*observability is the degree to which the results of an innovation are visible to others. The results of some ideas are easily observed and communicated to others.*" sejauh mana manfaat dari sebuah inovasi dapat dilihat atau dirasakan oleh masyarakat. Kemudahan ini sangat memengaruhi tingkat adopsi inovasi, karena masyarakat dapat memahami nilai dan manfaatnya melalui pengalaman orang lain yang sudah memanfaatkan layanan tersebut.

a. Alur Pelaksanaan

Inovasi Suling Sakti dari Dispendukcapil Kabupaten Malang merupakan contoh pelayanan publik yang hasil dan prosesnya mudah diamati oleh masyarakat. Transparansi, kesederhanaan, dan efektivitas menjadi ciri utama dalam pelaksanaannya, mulai dari

penyebaran jadwal melalui media sosial hingga proses layanan langsung di desa. Alur pelayanan dirancang terstruktur, mulai dari kehadiran petugas, verifikasi dokumen, input data ke SIAK, hingga pengiriman dokumen melalui email. Masyarakat dapat mempersiapkan dokumen secara mandiri dan mengikuti prosedur yang jelas, sehingga tidak mengganggu aktivitas harian. Seperti disampaikan oleh Ibu Lauren, layanan ini bisa diakses sebelum jam kerja, memberikan fleksibilitas tanpa mengorbankan waktu. Selain itu, petugas juga memberikan pendampingan langsung bagi masyarakat yang belum memahami prosedur. Semua ini menunjukkan bahwa manfaat dari inovasi Suling Sakti mudah dilihat dan dirasakan secara nyata, sesuai dengan dimensi *observability* dalam teori Evert M. Rogers.

b. Dampak Positif yang mudah diamati

Hasil pelayanan yang cepat dan efisien dari program Suling Sakti memberikan manfaat nyata yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Keunggulan seperti efisiensi waktu, tenaga, dan biaya menjadi daya tarik utama karena layanan dihadirkan langsung ke desa, sehingga masyarakat tidak perlu melakukan perjalanan jauh ke kantor Dispendukcapil. Seperti disampaikan oleh Ibu Lauren, program ini sangat membantu masyarakat dengan jadwal padat, karena proses pelayanan bisa dilakukan tanpa mengganggu aktivitas harian. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023 menunjukkan nilai 87,51, masuk dalam kategori "Baik", dengan responden berjumlah 2.967 orang yang terdiri dari laki-laki dan perempuan secara seimbang. Hasil ini mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan, khususnya dari segi kecepatan, kemudahan, dan aksesibilitas. Testimoni masyarakat dan hasil wawancara mendukung bahwa program Suling Sakti telah membentuk pola pelayanan yang transparan, terorganisir, dan inklusif, serta memudahkan masyarakat memahami prosedur layanan.

Program ini juga dinilai berhasil menjangkau masyarakat luas melalui pendekatan kolaboratif dengan pemerintah desa, RT, dan RW, serta pemanfaatan media sosial sebagai sarana informasi. Dengan sistem *One Day Service*, pelayanan menjadi cepat dan praktis. Dalam konteks teori difusi inovasi Evert M. Rogers, khususnya dimensi *observability*, keberhasilan Suling Sakti dapat dilihat dari keterlibatan petugas, kemudahan prosedur, serta dampak langsung yang dirasakan masyarakat. Meski demikian, nilai IKM ini juga menjadi motivasi bagi Dispendukcapil untuk terus meningkatkan

kualitas layanan, agar ke depan bisa mencapai kategori “Sangat Baik”. Langkah perbaikan dapat dilakukan melalui peningkatan sosialisasi, optimalisasi teknologi, dan penguatan jaringan internet guna mendukung pelayanan yang lebih efisien dan merata. Inovasi Suling Sakti menjadi bukti bahwa pelayanan publik yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dapat meningkatkan kualitas layanan sekaligus memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah.

Kesimpulan

Program Subuh Keliling Sukseskan Administrasi Kependudukan Terintegritas (Suling Sakti) yang diluncurkan oleh dispendukcapil Kabupaten Malang pada tahun 2022, merupakan inovasi pelayanan publik yang dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan melalui konsep *Mobile Government*. Setelah peluncuran program ini, Dispendukcapil menjalin kerja sama dengan pemerintah desa untuk melakukan sosialisasi kepada Masyarakat dan aktif di media sosial milik dispendukcapil Kabupaten Malang.

Inovasi ini bertujuan dalam mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan melalui konsep *Mobile Government*. Konsep *Mobile Government* dalam program Suling Sakti bertujuan mendekatkan layanan kepada masyarakat. Program ini dilengkapi dengan aplikasi SIAK yang digunakan untuk menginput data kependudukan. Aplikasi ini hanya dapat diakses oleh petugas Dispendukcapil melalui jaringan internet. Salah satu yang diharapkan dari program Suling Sakti melalui konsep *Mobile Government* dapat meningkatkan partisipasi aktif pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pendekatan layanan keliling yang dilaksanakan setiap hari Jumat, program ini berhasil mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kependudukan tanpa harus datang ke kantor dinas. Dengan sistem *one day service*, dokumen bisa sehari jadi dengan kemudahan ini masyarakat bisa mengurangi biaya transportasi dan kemudahan akses bagi masyarakat. Program Suling Sakti melayani berbagai kebutuhan administrasi seperti perekaman dan pencetakan e-KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian, surat pindah, dan KIA.

Keberhasilan program ini didukung oleh penerapan teori atribusi inovasi dari Everett M. Rogers (2003), yang menunjukkan bahwa program Suling Sakti memenuhi kriteria inovasi yang efektif. Meskipun demikian, dalam mewujudkan peningkatan administrasi publik, ditemukan adanya berbagai kendala seperti gangguan jaringan internet selama pelayanan, rendahnya kesadaran masyarakat terkait prosedur pengajuan dokumen

kependudukan dan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat.

Saran

Adapun beberapa saran-saran yang dapat peneliti berikan untuk meningkatkan pelaksanaan program Suling Sakti di Kabupaten Malang adalah sebagai berikut:

a) Pemberian Nomor Antrian

Selama proses pelayanan berlangsung, disarankan agar pihak Dispendukcapil memberikan nomor antrian kepada masyarakat. Dengan demikian, masyarakat yang datang terlambat tidak dapat dilayani jika nomor antrian telah habis. Langkah ini dilakukan guna mewujudkan sistem pelayanan yang lebih tertib dan terorganisir. Melihat dari hasil pengamatan peneliti, masyarakat tidak tertib saat melakukan antrian dan mengalami desakan

b) Peningkatan Koneksi Internet

Dispendukcapil Kabupaten Malang sebaiknya meningkatkan koneksi internet untuk mendukung kelancaran pelayanan, terutama di wilayah terpencil. Apabila jaringan seluler tidak tersedia, penggunaan layanan satelit seperti VSAT dapat menjadi Solusi untuk memastikan aksesibilitas dan konektivitas tetap terjaga

c) Sosialisasi Tatap Muka

Dispendukcapil Kabupaten Malang sebaiknya melakukan sosialisasi tatap muka/langsung kepada masyarakat. Dikarenakan agar inovasi Suling Sakti dapat lebih diterima oleh semua lapisan masyarakat, diperlukan sosialisasi secara langsung yang lebih intensif, terutama untuk menjangkau masyarakat yang tidak terbiasa dengan teknologi atau sulit mendapatkan informasi secara online. Hal ini penting untuk memastikan bahwa layanan dapat diakses oleh semua orang dengan mudah.

Daftar Pustaka

Sumber Buku:

- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (1 ed.). PT Rajagrafindo Persada.
- Lexy, J. (n.d.). Moleong, 2011, metodologi penelitian Kualitatif. In *PT Remaja Rosdakarya, Bandung*.
- Lindawaty, D. S., Dharmaningtyas, D. S., Ardiyanti, H., & Katharina, R. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Milles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. Library of Congress Cataloging in Publication Data.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion Of Innovations* Third Edition. In *The Free Press*
- Setioko, S., Widodo, W., & Saputra, P. R. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik* (Mirnawati

- (ed.); 1 ed.). CV. Literasu Nusantara Abadi.
- Siagian, S. P. (2003). *Administrasi pembangunan: konsep, dimensi, dan strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In *Sustainability (Switzerland)*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. ALFABETA.
- Wibowo, A., Cendekia, I., RostantY, M., &, & Sudarno, R. (2007). *Implementasi Mekanisme Komplain terhadap Pelayanan publik Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Pattoro dan Acces.

Sumber Jurnal, Skripsi, dan Tesis:

- Damayanti, S. P., & Prantama, M. B. (2025). Evaluasi Pelayanan Publik (Studi Pada SIPEdULI Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). *Journal of Governance and Policy*, 5(2), 250–266.
- Dimas, F. (2024). Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Banyuwangi (Pelangi) (studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi). Universitas Brawijaya. Skripsi

Sumber internet:

16 ribu warga kabupaten malang tidak memiliki e-ktp

<https://radarmalang.jawapos.com/kabupaten-malang/814882860/16-ribu-warga-kabupaten-malang-tidak-e-ktp>. Diakses pada tanggal 1 Desember.

Pelayanan Publik Kita Masih Buruk *Berita - Ombudsman RI*. Diakses pada tanggal 1 Desember 2024.

Undang-Undang:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pendoman Inovasi Pelayanan Publik.