

Inovasi Pelayanan Publik dalam Penerbitan E-KTP Berbasis E-Adminduk pada Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang

Ila Farida¹, Dewi Ambarwati²

^{1,2}Universitas Islam Raden Rahmat Malang

ilafarida180402@gmail.com¹, ambarwatidewi269@gmail.com²

Abstract

This research aims to examine public service innovation in the issuance of E-Adminduk-based E-KTP in technical indicators of government services and solutions to some of the obstacles that exist in the field through new breakthroughs (innovations) that will optimize previous services. Therefore, public services created by the Government should involve innovations that enhance relevant public services for citizens. In order to achieve these objectives, this study uses a type of qualitative research with descriptive methods. Data collection techniques through observation and interviews with the head of public services at the Kepanjen District office as supporting information. The research results obtained in this study show several strategies carried out by sub-district bureaucrats through the "One Day Service" innovation in an effort to realize the principles listed in the Decree of the Minister of State for Empowerment of State Apparatuses Number 63/KEP/M.PAN/7/2003 concerning General Guidelines for the Implementation of Public Services. Especially in the focus of research on issuing E-KTP based on E-Adminduk at the Kepanjen District office, Malang Regency.

Keywords: E-KTP; E-Adminduk; Public Service; Government; Kepanjen.

Abstrak

Tujuan penelitian ini dilaksanakan untuk mengkaji tentang inovasi pelayanan publik dalam penerbitan E-KTP berbasis E-Adminduk dalam indikator teknik pelayanan pemerintahan dan solusi dari beberapa hambatan yang ada dilapangan melalui terobosan baru (inovasi) yang akan mengoptimalkan pelayanan sebelumnya. Oleh karenanya pelayanan publik yang diciptakan oleh Pemerintah hendaknya melibatkan inovasi-inovasi yang menyempurnakan pelayanan publik yang relevan bagi warga negara. Guna mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara kepada kepala pelayanan publik di kantor Kecamatan Kepanjen sebagai informasi pendukung. Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan beberapa strategi yang dilakukan oleh birokrat kecamatan melalui inovasi "One Day Service" dalam upaya mewujudkan prinsip-prinsip yang tercantum dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Terutama dalam fokus penelitian penerbitan E-KTP berbasis E-Adminduk di kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang.

Kata kunci: E-KTP; E-Adminduk; Pelayanan Publik; Pemerintah; Kepanjen.

Pendahuluan

Pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dari pelayanan itu sendiri tentunya disesuaikan dengan perundang-undangan, dimana setiap warga negara memiliki hak memperoleh barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemberi pelayanan publik. Sejalan dengan hal itu bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah memiliki orientasi untuk mewujudkan kepentingan dan juga kesejahteraan bagi masyarakat secara luas, karena pemerintah merupakan penanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat secara demokratis serta menekankan pada hak antar sesama warga negara (Amaliyyah, 2021 : 1).

Peningkatan kualitas dalam pelayanan publik tentu sangat diperlukan sebagai bentuk kewajiban yang harus dijalankan oleh instansi terkait untuk memenuhi hak masyarakat. Hal tersebut tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2023 yang

membahas terkait dengan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan juga kepastian terkait jadwal pelayanan, selain hal tersebut terdapat produk pelayanan, keamanan terkait dengan proses dan produk layanan, tanggungjawab dalam pelayanan serta kelengkapan sarana maupun prasarana yang dibutuhkan dalam proses pelayanan publik dengan adanya hal ini maka pemerintah selaku pemberi pelayanan memiliki konsekuensi untuk melakukan peningkatan dalam pelayanan publik yang kemudian dapat disesuaikan dengan kondisi masyarakat yang ada.

Pelayanan publik salah satu bentuknya adalah layanan administratif yang merupakan penyedia segala bentuk dokumen yang bersifat resmi dan dibutuhkan oleh publik, kemudian dari bentuk administrasi ini akan difokuskan pada pelayanan administrasi kependudukan yang merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar yang menjadi hak bagi setiap warga negara yang dimana masyarakat akan memiliki bentuk identitas yang sah secara hukum, identitas kependudukan, sesuai dengan

perubahan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 terkait administrasi kependudukan mengubah Kartu Tanda Penduduk menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang kemudian dikenal dengan E-KTP, merupakan identitas resmi yang berlaku di Indonesia yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil baik kota maupun kabupaten yang diberikan kepada penduduk yang berusia 17 tahun, hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menetapkan KTP sebagai skala nasional sehingga tidak diperlukan pembuatan KTP lokal untuk mengurus surat izin maupun kepentingan lain yang membutuhkan *database* identitas pribadi, oleh hal itu untuk mengatasi terjadinya kasus KTP ganda serta pemalsuan KTP. Untuk itu pemerintah mengubahnya menjadi E-KTP dengan seluruh data kependudukan menjadi terperinci, sehingga dapat diperoleh adanya data base kependudukan yang akurat.

Oleh karena itu, dengan adanya dorongan oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) serta untuk dapat

meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu terobosan baru yang bermaksud untuk memodifikasi pengelolaan sistem informasi kependudukan yang mengacu pada pemanfaatan teknologi, sehingga nantinya KTP yang didapat oleh setiap masyarakat berbasis elektronik.

Adanya ketidakmaksimalan dalam prosedur penerbitan E-KTP berbasis E-adminduk ini sehingga mengakibatkan tidak optimalnya pelayanan, terutama dalam jangka waktu penyelesaian pelayanan. Sehingga Pemerintah Kecamatan Kepanjen diharapkan memberikan solusi agar mampu mendorong kinerja operator dukcapil dalam pelaksanaan penerbitan E-KTP berbasis E-Adminduk dengan ketepatan waktu yang sudah tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut terkait bagaimana peluang dan hambatan dalam pelaksanaan penerbitan E-KTP berbasis E-Adminduk serta

bagaimana solusi terkait pelaksanaan penerbitan E-KTP berbasis E-Adminduk di kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang.

Metode

Bentuk penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif deskriptif, dengan metode kegiatan yang dilakukan peneliti dalam menggali informasi dan data terkait judul yang dipilih melalui data yang bersumber dari observasi secara langsung pada tempat penelitian. Kemudian dalam pelaksanaannya, untuk memperkuat hasil dan data yang dibutuhkan, maka dilakukan analisis terhadap lingkungan dengan wawancara sejumlah narasumber yang kredibel pada bagian pelayanan publik.

Pengumpulan data atau informasi juga diperoleh dari referensi dan laporan kerja sebelumnya ataupun berupa ringkasan yang diperoleh dari pihak instansi. Selain itu, penulis juga menggunakan literasi-literasi yang sesuai dengan topik dan pembahasan yang dipilih agar terciptanya suatu kesesuaian judul dan teori yang akan digunakan dalam menganalisis.

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan E-KTP Berbasis E-Adminduk di Kabupaten Malang

Kabupaten Malang merupakan kabupaten dengan populasi terbesar di Jawa Timur. Hal ini didukung dengan luas wilayahnya 3.534.86 km atau sama dengan 353.486 ha. Secara administratif, Kabupaten Malang terbagi menjadi 33 kecamatan yang dibagi lagi menjadi 4 kelurahan dan 14 desa. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik kabupaten Malang tahun 2023, penduduk kabupaten Malang berjumlah 2.650.825 jiwa (2022).

Mencapai 15 ribu dari mereka yang sudah wajib memiliki KTP atau sudah menginjak usia 17 tahun yang belum melakukan perekaman elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Demikian yang disampaikan, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Malang kepada wartawan. Dijelaskan, awal tahun 2022 dari total 1 995 779 jiwa, baru 1 982 026 jiwa saja yang sudah melakukan perekaman E-KTP, sehingga ada 15 ribu jiwa yang belum memiliki dokumen E-KTP. Padahal, untuk melakukan perekaman tidak butuh lama, hanya butuh waktu 5 menit saja. Adapun jika ada masyarakat Kabupaten

Malang yang akan melakukan perekamana E-KTP atau membuat dokumen Administrasi Kependudukan (Adminduk) yang lainnya, sudah bisa memanfaatkan pelayanan E-Adminduk yang ada disetiap kecamatan yang tersebar di Kabupaten Malang, oleh karena itu masyarakat tidak perlu datang jauh-jauh menuju kantor Dispendukcapil di Kepanjen. Namun, cukup datang langsung ke kantor kecamatan dengan membawa kelengkapan dokumen yang akan di ajukan. hal tersebut juga akan mengurangi biaya yang dikeluarkan masyarakat (Supriyatno, 2022)

Sejalan dengan Pemendagri 7 Tahun 2019 tentang sistem pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara daring. E-Adminduk hadir sebagai salah satu pelayanan administrasi kependudukan secara online yang sudah diterapkan secara luas di Kabupaten Malang melalui kecamatan, yang bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia. Sehingga masyarakat bisa langsung melakukan pengajuan dokumen kependudukan melalui kecamatan tempat tinggalnya masing-masing, sehingga tidak perlu jauh-jauh ke kantor Dispenduk.

Dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan (seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, KTP dan KIA) dan lain sebagainya. Dengan adanya layanan E-Adminduk ini sangat memudahkan antara operator dukcapil dan pemohon dalam pengurusan dokumen adminduk lebih cepat dan sistematis.

Peluang dan Hambatan Pelaksanaan E-KTP Berbasis E-Adminduk di Kecamatan Kepanjen

Berdasarkan hasil observasi di kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang, penulis menemukan beberapa hambatan signifikan pada pelayanan E-Adminduk terkait penerbitan E-KTP yaitu menunjukkan bahwa masih kurang optimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, ada dua indikator penilaian dalam standar pelayanan yang disoroti oleh penulis :

Tabel 1. Indikator Penilaian Standar Pelayanan

No.	Indikator	Keterangan
1.	Hambatan internal	Sistem kerja SDM/operator dukcapil meliputi: a. Minimnya

		petugas pelayanan pada bagian adminduk b. Segi kedisiplinan dan c. Segi Keadilan pembagian sistem kerja d. Sosialisasi biaya pelayanan
2.	Hambatan eksternal	Fasilitas dan sarana prasarana meliputi: a. Genset b. Jaringan internet c. Kotak saran/Loket komplain d. No. antrian

Setiap pemerintahan harus berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan yang tertuang dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berikut indeks penilaian pelaksanaan penerbitan E-

KTP berbasis E-Adminduk di kantor Kecamatan Kepanjen berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan dalam teori teknik pelayanan pemerintahan :

Tabel 2. Indeks Penilaian Pelayanan

No.	Prinsip-Prinsip Pelayanan	Prosedur Pelayanan
1.	Kesederhanaan	Prosedur pembuatan E-KTP berbasis E-Adminduk pada kantor Kecamatan Kepanjen dapat dikatakan sudah sederhana. Urutan-urutan atau langkah-langkah yang harus dilewati masyarakat sebagai pemohon tidak terlalu rumit. Selain itu, kegiatan pelayanan terpusat hanya pada satu bagian pelayanan saja yaitu loket pelayanan administrasi kependudukan sehingga tidak membingungkan

		masyarakat. Hanya saja tidak adanya petugas khusus penerima berkas persyaratan dokumen yang akan diajukan, Jadi berkas pengajuan diterima dan diverifikasi oleh operator dukcapil langsung. Sehingga hal demikian dapat memperlambat serta menghambat jalannya kinerja pelayanan.			yang dapat dihubungi di form E-KTP (F1-02). Sehingga nanti jika dokumen sudah siap diambil maka petugas bisa langsung menghubungi pemohon untuk mengambilnya. Agar pemohon tidak perlu datang ke Kecamatan Kepanjen hanya untuk memastikan apakah E-KTP telah selesai pembuatannya, karena hal tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi pemohon baik secara waktu maupun tenaga. Namun masih saja banyak ditemui kompalin waktu penyelesaian pelayanan karena banyak dari masyarakat yang
2.	Kejelasan dan Kepastian	Terutama kejelasan dan kepastian dalam jangka waktu penyelesaian pelayanan sudah begitu baik, sebab setiap pengajuan E-KTP berbasis E-Adminduk ini para pemohon dianjurkan untuk mencantumkan No. Whatsapp			

		belum paham betul prosedur pengajuan E-KTP melalui E-Adminduk ini.
3.	Keamanan	Sudah dijelaskan sebelumnya penerapan E-KTP sebagai bagian dari upaya mempercepat dan mendukung akurasi data base kependudukan nasional secara valid dan akurat seta terkandung kepastian hukum bagi masyarakat. Mengingat dalam E-KTP telah memuat kode keamanan dan rekaman data elektronik penduduk
4.	Keterbukaan	Keterbukaan informasi pelayanan E-KTP berbasis E-Adminduk ini masih dianggap kurang tersebar

		luas ke kalangan masyarakat. Bahkan dari beberapa Rt/Rw Kecamatan Kepanjen pun masih ada yang kebingungan dengan mekanisme online/mandiri terutama dan sulit untuk membedakan sistem pengajuan offline dan online tersebut.
5.	Efisiensi	Dalam segi efisinensi pelayanan dari tingkat kehandalan operator dukcapil sudah memiliki kompetensi profesional. Karena dari Dispendukcapil sendiri rutin menyelenggarakan Rakor dan Evaluasi sebulan sekali untuk seluruh petugas dukcapil se-

		kecamatan kepanjen. Serta adanya Bimtek peningkatan kapasitas dan kualitas tenaga kerja dukcapil. Namun dari segi sarana dan prasarana yang kurang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti tidak tersediannya genset, No. antrian dan loket komplain.			sudah menjadi tanggungan pemerintah pusat. Bahkan, bagi aparatus yang masih memungut biaya akan dikenai pidana 2 tahun penjara atau denda seberat-beratnya Rp. 25 juta.
6.	Ekonomis	Kantor Kecamatan Kapanjen sudah menerapkan sesuai Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Adminduk), E- KTP berlaku seumur hidup, dan pengurusannya tidak dipungut biaya alias gratis. Semua anggaran	7.	Keadilan dan Pemerataan	Mengingat jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Maka masih perlu adanya sosialisasi secara merata terkait penerbitan E-KTP berbasis E- Adminduk ini. Sehingga para pemohon dapat paham betul terkait mekanisme pelaksanaannya. Lebih lagi bagi

		masyarakat awam dan lanjut usia yang gaptek.
8.	Ketepatan Waktu	Dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat waktu yang telah ditentukan. Di kantor Kecamatan Kepanjen sendiri dalam prosedur penerbitan E-KTP melalui adanya E-Adminduk berbasis teknologi ini dapat menyelaraskan waktu pelayanan yang kondusif.

Inovasi Pelayanan Publik yang dilakukan Kecamatan Kepanjen dalam Pelaksanaan E-KTP melalui E-Adminduk

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Kecamatan Kepanjen dalam bidang Administrasi Kependudukan merupakan salah satu fungsi dari pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Namun, pada realitanya pelayanan tersebut dirasakan oleh

masyarakat kurang berjalan dengan efektif dan efisien. Dalam upaya penunjang layanan juga sudah diterapkannya hampir semua inovasi pelayanan kebutuhan masyarakat, terkhusus yang berbasis teknologi. Dalam rapat persiapan Ajang Anugerah Desa Terbaik TIK Kabupaten Malang 2022 Camat Kepanjen, mengatakan bahwa salah satu inovasi pelayanan yang kini tengah dirancang oleh Kecamatan Kepanjen adalah *One Day Service* atau pelayanan cepat dalam satu hari jadi.

Bahwa dalam inovasi tersebut sangat diperlukan adanya sentuhan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Sebab, dalam pelaksanaan *One Day Service*, Ichwanul menyebut sudah tentu keberadaan TIK sangat diperlukan untuk akselerasi pelayanan. Dalam layanan tersebut, pihaknya sebisa mungkin untuk menuntaskan keperluan pelayanan masyarakat dalam satu hari. Terutama pelayanan yang bersifat administratif dan tidak memerlukan survey. Jadi *one day service* itu, kalau misalnya lewat sehari belum selesai, petugas yang akan mendatangi warga” (Wijaya, 2022).

Dalam rangka memenuhi kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat, pada tahun ini (2023) Pemerintah Kecamatan Kepanjen telah mencanangkan program pelayanan satu hari jadi yaitu “*One Day Service*”. Program ini hanya ada di Kecamatan Kepanjen di daerah lain belum ada, padahal *one day service* ini biasanya hanya ditemui dalam layanan pemenuhan atau penyediaan sebuah jasa atau produk dalam satu hari. Contohnya pada pelayanan *laundry* yang memberikan paket *laundry one day service* yang cukup membutuhkan waktu 1 hari, untuk menyelesaikan *laundry* pelanggan yang memilih paket *one day service* tersebut.

Berdasarkan juga hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Kasi Pelayanan Publik di kantor Kecamatan Kepanjen disampaikan bahwa sesuai dengan ketentuan Pemendagri 7 Tahun 2019 tentang sistem pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara daring. Baru-baru ini, tepatnya pada tanggal 1 Februari 2023 Kecamatan Kepanjen menggencarkan terobosan baru berupa “*One Day Service*” atau pelayanan cepat dalam satu hari jadi.

Program tersebut tidak hanya pada tingkat kecamatan saja, namun Hal itu pula yang sedang digencarkan melalui pemerintah desa (Pemdes) se Kecamatan Kepanjen. Sebab sudah jelas dalam *One Day Service* butuh kecepatan dalam penyampaian informasi secara merata kepada masyarakat. Hal tersebut guna meminimalisir terjadinya kesalahan atau kurang lengkapnya berkas persyaratan dari dokumen yang akan diajukan pemohon. Sehingga dari operator dukcapil tidak harus menunggu yang bersangkutan datang mengantarkan kekurangan berkas ke kantor berulang kali. Dimana hal demikian akan menyebabkan kurang optimalnya kinerja petugas dan akan memperlambat ketepatan waktu pelayanan.

Hal tersebut juga dimaksudkan untuk mengetahui akselerasi pelayanan di setiap Pemdes yang ada di Kepanjen. Disamping itu juga pelayanan adminduk sebenarnya sudah bisa langsung melakukan pengajuan ke Desa/Kelurahan dengan melalui program “*Desaku Tuntas*”, Namun dalam jangka waktu 5 hari kerja. Bedanya dengan pelayanan *One Day Service*, dimana jika pengajuan dibawah

jam 11 siang, bisa ditunggu kisaran 1-2 jam langsung jadi dan dapat dibawah pulang. Tetapi jika lebih dari itu maka baru bisa diproses keesokan harinya karena akan diproses sesuai antrean.

Program *One Day service* kini sebagai inovasi yang diluncurkan oleh Pemerintah Kecamatan Kepanjen dalam upaya mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan. Melihat dari rencana Camat Kepanjen program “*One Day Service*” ini akan terus digencarkan secara luas melalui Pemdes se-Kecamatan Kepanjen. Program ini diperuntukkan khusus untuk pengurusan administrasi kependudukan saja, seperti pengajuan E-KTP, KK, KIA, Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Melalui program “*One Day service*” kepengurusan dokumen Administrasi Kependudukan oleh masyarakat dilakukan dengan jemput bola. Masyarakat tidak perlu datang ke Dispendukcapil melainkan cukup mengurus di kantor Kecamatan Kepanjen dan bisa ditunggu dan dibawa pulang pada hari itu juga.

Kesimpulan

Pelayanan publik sebagai serangkaian proses kegiatan yang

berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Kebutuhan akan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia di sebuah negara. Setiap individu membutuhkan barang dan jasa untuk menjamin kelangsungan hidupnya. Proses yang dimaksud adalah hubungan keperluan antara penerima dan pemberi kebutuhan dimana mereka saling menerima tanpa adanya keluhan ketidakpuasan pelayanan.

Dengan adanya inovasi Kecamatan Kepanjen dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, terutama fokus penelitian ini dalam penerbitan E-KTP berbasis E-Adminduk di kantor Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang, berupa Inovasi Pelayanan *One Day Service* (Pelayanan Satu Hari Jadi) merupakan salah satu inovasi pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat, karena pada realitanya penanganan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat kurang berjalan dengan efektif dan efisien. Oleh karena itu, pada 1 Februari 2023 Pemerintah Kecamatan Kepanjen telah mencanangkan program pelayanan satu hari jadi yaitu “*One Day Service*”. Dengan harapan tidak hanya asal cepat

tetapi juga berkualitas dan untuk menghindari hal-hal yang dapat memicu keluhan/komplain dari masyarakat serta dalam mewujudkan budaya tertib administrasi kependudukan.

Referensi

- Amaliyyah, R. (2021). *Efektivitas Pelayanan Pada Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Pada Masa Pandemi Covid 19*. February, 6.
- Change, G., Cimino, M., York, N., Alifah, U., Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A., Chinatown, Y., Staff, C., & Change, G. (2021). RENCANA STRATEGIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG TAHUN 2016-2021. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(2), 6.
- Diskominfo Kabupaten Malang. (2022). KABUPATEN SANGAT INOVATIF DIRAIH KABUPATEN MALANG DALAM PENGHARGAAN IGA 2022. In *MALANGKAB.G0.ID*.
- Evaluasi, L., & Rencana, H. (2014). *Laporan Evaluasi Hasil Rencana Kerja (LAPTAH) 2014 - Disdukcasip*. 64–68.
- Isabela, M. (2022). *Prinsip dan Asas Pelayanan Publik*.
- Masrin. (2013). Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Ktp. *Journal Pemerintahan Integratif*, 1(1), 1.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84.
- Pemerintah Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- Soraya, T. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Astuti, Puji*, 1–10.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273>
- Sotk, P., Opd, P., & Fix, K. (2016).

- H:\Perbup
SOTK\Erwin\Kecamatan\Perbup
OPD Kecamatan Fix.Doc.
Supriyatno, H. (2022). *Belasan Ribu
Warga Kabupaten Malang Wajib
E-KTP Belum Lakukan
Perekaman*. Bhirawa Online.
Wapresri.go.id. (2020). *Tingkatkan
kualitas pelayanan publik dengan
inovasi yang berkelanjutan*.
Wijaya, R. (2022). *Inovasi One Day
Service Ala Kecamatan Kepanjen
Akan Meriahkan Anugerah Desa
Terbaik TIK Kabupaten Malang*.
Wikipedia. (n.d.). *Kartu Tanda
Penduduk elektronik*.
Zulkarnaen. (2019). Teknik Pelayanan
Pemerintahan. In *Perbandingan
Sistem Pemerintahan* (pp. 93–96).
- CV PUSTAKA SETIA.
Wawancara dengan Bpk. Antoni (Kasi
Pelayanan Publik), 14:21 WIB,
Juma'at, 10/02/2023)