LAMPIRAN

Lampiran 1 Interview Guide

1. Perencanaan Strategi

   Bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang merancang program, kebijakan, serta inovasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan?

2. Peningkatan Kompetensi SDM

   Apakah Dispendukcapil memiliki program pelatihan, bimbingan teknis, atau pengembangan SDM secara berkala?

3. Inovasi Layanan Publik

   Apa saja Inovasi yang telah dikembangkan untuk memper mudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan (misalnya layanan online, jemput bola, dan pelayanan terpadu)?

4. Kepuasan Masyarakat

   Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang?

5. Faktor Pendukung

   Faktor apa saja yang mendukung keberhasilan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di instansi ini?

6. Faktor Penghambat

   Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik?

Lampiran 2 Catatan Lapangan

Informan 1. Bpk. Jaldri Wahyudi selaku pegawai

No	Pertanyaan	Jawaban Informan	Reduksi
1.	Bagaiman dinas kependudukan dan catatan sipil kota malang merancang program kebijakan,serta inovasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan?	Perencanaan Strategi Setelah meningkatkan layanan, kita melihat beberapa case, beberapa eksepektasi dari masyarakat terkait Dinas Kependudukan sebagai pelayan masyarakat. Artinya beberapa permintaan, beberapa melalui pengaduan, dan sebagainya. Ini adalah input kami untuk mengevaluasi dan menjadikan hasil inovasi. untuk peningkatan layanan ada beberapa inovasi seperti si Aple layanan online, terus aplikasi lapor pak, terus , PANTAS, serta inovasi pelayanan lainnya. Inovasi-inovasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, responsivitas, dan kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat	Setelah melakukan peningkatan layanan, Dispendukcapil Kota Malang mengidentifikasi berbagai kasus dan ekspektasi masyarakat sebagai pengguna layanan. Permintaan dan pengaduan masyarakat dijadikan sebagai bahan masukan untuk evaluasi serta dasar pengembangan inovasi pelayanan. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, Dispendukcapil menerapkan berbagai inovasi, seperti layanan online melalui aplikasi Si-APEL, aplikasi Lapor Pak, PANTAS, serta inovasi pelayanan lainnya. Inovasi tersebut bertujuan untuk

			meningkatkan efektivitas, responsivitas, dan kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat
2.	Apakah dispendukcapil memiliki program pelatihan, bimbingan teknis, atau pengembangan SDM secara berkala?	Kalau pengembangan SDM, itu biasanya terkait tentang sistem Atau, tentang ADB. ADB itu aplikasi database. Dan itu selalu dilakukan oleh pusat. Kalau berkalanya, bisa dikatakan berkala, bisa dikatakan tidak. Dan karena kita juga mengikuti, apabila ada aturan-aturan baru, atau ada menu-menu baru dari aplikasi, SIAK nya Dukcapil itu. Nah, untuk peningkatkan SDM, yang untuk keseluruhnya di sini. maka itu dilakukan peningkatan kapasitas, atau bimtek sumber daya aparatur, di mana posisinya, jika ada kasus-kasus, atau kita diskusi, masalah tentang banyaknya pelayanan-pelayanan yang terkembang.	Pengembangan sumber daya manusia di Dispendukcapil Kota Malang umumnya berkaitan dengan penggunaan sistem dan aplikasi administrasi kependudukan, seperti Aplikasi Database Kependudukan (ADB), yang pelaksanaannya difasilitasi oleh pemerintah pusat. Pelaksanaan pengembangan SDM tidak selalu dilakukan secara berkala, melainkan disesuaikan dengan kebutuhan, terutama ketika terdapat perubahan regulasi atau pembaruan fitur pada Sistem

			Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Upaya peningkatan kompetensi aparatur dilakukan melalui kegiatan peningkatan kapasitas dan bimbingan teknis, yang dilaksanakan dengan membahas kasus-kasus serta permasalahan pelayanan guna menyesuaikan aparatur dengan perkembangan dan kompleksitas pelayanan administrasi kependudukan.
3.	Apa saja inovasi yang telah dikembangkan untuk mempemudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan (misalnya layanan online, jemput bola, dan pelayanan terpadu)?	kalau Kita bilang layanan terpadu ya ini kita sudah layanan terpadu Artinya, inovasinya kita ada batas untuk batasnya. Batas itu pelayanan admin untuk transparan anti suap. Artinya, kita mendistribusikan dinas ini juga anti suap dengan cara apa? Dengan cara kita buka JS dulu. Jadi, dengan adanya JS itu, wargaa hanya bisa melakukan permohonan saja. untuk eksekusi dan sebagainya,	Dispendukcapil Kota Malang telah menerapkan layanan terpadu sebagai bentuk inovasi pelayanan publik dengan menekankan prinsip transparansi dan pencegahan praktik pungutan liar. Pelayanan administrasi dilakukan melalui sistem

		aja di back office. Dan, tentu itu disupport oleh layanan atau aplikasi siapel. Di situ bisa terdeteksi, bisa kita lacak sampai mana berkasnya, dan sangat membantu sekali. Bahkan, untuk menangani beberapa permohonan, untuk inovasi laporpak. Laporpak itu, banyak keluh kesahnya. RT/RW ketika kepentingan Penduduknya dan lain-lain tidak terdeteksi. Maka kita membuatkan inovasi laporpak. Artinya, bottom atau aplikasi itu bisa dibuka oleh RT/RW di masing-masing wilayah. bahkan saya, mau pindah ke mana, saya sekarang di mana, seperti itu bisa. Selain batas siapel tadi laporpak, di cut ,di cut itu adalah layanan jemput bola Sebetulnya, kalau layanan jemput bola, kita sangat setuju cuma lebih ke teman-teman di fabel.	permohonan di bagian layanan depan, sedangkan proses eksekusi dilaksanakan di bagian back office. Sistem ini didukung oleh aplikasi Si-APEL yang memungkinkan pemantauan dan pelacakan status berkas secara transparan dan akuntabel. Selain itu, Dispendukcapil mengembangkan inovasi Lapor Pak sebagai sarana penanganan pengaduan dan kebutuhan administrasi kependudukan di tingkat RT/RW. Aplikasi ini memudahkan RT/RW dalam melaporkan permasalahan penduduk, termasuk perubahan domisili dan data kependudukan lainnya, sehingga pelayanan menjadi lebih responsif dan tepat sasaran.

			Dispendukcapil juga melaksanakan inovasi layanan jemput bola (Di-Cut), yang difokuskan pada pelayanan kepada kelompok rentan, khususnya penyandang disabilitas. Inovasi-inovasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi, serta efektivitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat.
4.	Faktor apa saja yang mendukung keberhasilan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di instansi ini?	Kalau pendukung menurut sdm ya kita itu bekerja sama budaya kerja ya. tidak diperlu ada perintah, dan, tidak perlu ada skema yang harus, oh ini harus, harus dikerjakan A dan B. artinya, Ya kita pelayanan, tiap hari melakukan pelayanan, kaya jemput bola, tanpa harus ada jadwal apa ketika sudah ada masyarakat yang membutuhkan dia langsung turun Bahkan, laporan dari komunitas atau dari jajaran temannya dia langsung turun begitu . Nah, terkait SDM ya,	Faktor pendukung peningkatan kualitas pelayanan di Dispendukcapil Kota Malang berasal dari aspek sumber daya manusia dan budaya kerja. Aparatur memiliki budaya kerja yang kooperatif dan responsif, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan tanpa harus

		kalau faktor pendukung secara, sarana prasana kami, tentunya kami berharap kapasitas keberlanjutannya juga memadai.	menunggu perintah formal atau skema kerja yang kaku. Pegawai secara proaktif melaksanakan pelayanan, termasuk layanan jemput bola, ketika terdapat kebutuhan masyarakat. Respons cepat juga dilakukan terhadap laporan yang berasal dari komunitas maupun jejaring internal, yang menunjukkan tingginya komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan publik
5.	Apa saja kendala yang di hadapi dalam penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik?	Faktor penghambat terkait Internet, karena kita itu di perpembelanjaan atau pengadaan internet kota malang, jadi kita tidak bisa pengadaan sendiri, itu kesulitan kami. ketika down ya down kita tidak bisa mengclear dan tidak bisa memberikan solusi sendiri. Jadi kita laporan, laporan, laporan. Itu kan juga yang butuh waktu juga.	faktor penghambat utama dalam pelaksanaan pelayanan berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana, khususnya pada aspek jaringan internet. Pengadaan dan pengelolaan jaringan internet berada di bawah

			kewenangan Pemerintah Kota Malang, sehingga Dispendukcapil tidak dapat melakukan pengadaan atau perbaikan secara mandiri. Ketika terjadi gangguan jaringan, pelayanan menjadi terhambat karena proses administrasi tidak dapat segera diselesaikan dan memerlukan waktu untuk pelaporan serta penanganan oleh pihak terkait.

Informan 2: Bpk. M. Zairul Rufiq S.Kom Selaku Pegawai

No	Pertanyaan	Jawaban Informan	Reduksi
1	Faktor apa saja yang mendukung keberhasilan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di instansi ini?	kalo untuk faktor pendukung itu kita ada yang pertama itu melalu si apel, si apel itu tempat informasi pelayanan yang mendukung inovasi itu tersebut, ya faktor pendukungnya ya nanti secara SDMnya sendri jadi di si apel itu ada petugas-petugas yang mengerjakan sistem tersebut misalnya kaya pelayanan masuk dari kelurahan itu ad faktor dari kelurahan melalui sisstem tersebut di si apel jadi	Faktor pendukung peningkatan kualitas pelayanan di Dispendukcapil Kota Malang salah satunya adalah pemanfaatan aplikasi Si-APEL sebagai media informasi dan pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini mendukung pelaksanaan inovasi pelayanan dengan melibatkan sumber daya manusia yang secara khusus bertugas mengelola dan mengoperasikan sistem tersebut. Selain itu, dukungan

		cuman itu aja si	juga berasal dari aparatur di tingkat kelurahan yang memanfaatkan Si-APEL dalam menyampaikan dan memproses permohonan pelayanan administrasi kependudukan. Keberadaan sistem yang terintegrasi serta dukungan sumber daya manusia yang kompeten menjadi faktor penting dalam menunjang kelancaran dan efektivitas pelayanan publik.
2	Apa saja kendala yang di hadapi dalam penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik?	faktor penghambat kalo ini kendala itu kadang itu ini kita kan suda menggunakan aaa misalnya teknologi yang suda berbasis IT jadi kemauan sendiri ada keterbatasan misalnya tidak bisa menguasai Mog itukan kesulitan tapi tetap dilayani melalui pelayanan ofline yang ada di kelurahan terus kemudian aa kendalanya itu kalo misalnya yang menegerjakan itu terjadi kaya operatornya pas waktu ada kegiatan di luar itukan jumlah operator semakin sedikit ya prosesnya kan banyak itu juga menjadi penghambat cuman itu bukan hambatan yang dilakukan setiap hari ada hanya cuman apa yahmomen,momen karna ada pelayaan di luar	Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan di Dispendukcapil Kota Malang antara lain berkaitan dengan keterbatasan kemampuan sebagian masyarakat dalam menguasai teknologi informasi, khususnya pada layanan berbasis digital. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat masih memerlukan pelayanan secara luring melalui kantor kelurahan. Selain itu, keterbatasan jumlah operator juga menjadi kendala ketika petugas harus melaksanakan kegiatan pelayanan di luar kantor, sehingga jumlah personel yang tersedia untuk memproses permohonan menjadi berkurang. Namun, kendala tersebut bersifat situasional dan tidak terjadi setiap hari, melainkan pada momen-momen tertentu saat terdapat kegiatan pelayanan di luar kantor.

Informan 3: Bpk Yoyok, Masyarakat.

No	Pertanyaan	Jawaban informan	Reduksi
1	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kualitas pelayanan di Dinas kependudukan dan catatan sipil kota malang?	kalo pelayanan itu yahh tepat cuman keluhan dari costumer kami itu terlalu jauh dari kota mungkin bisa di bantu kaya korner di tengah kota soalnya kan rata-rata orang kota itu ada disebelah barat mbak daerah dinoyo, daerah tidar, intinya yah mbak kantornya terlalu jauh, yah kalo lewat aplikasi jaringannya sering bermasah si mbak, tapi kalo soal pelayanan sejauh ini bagus.	Pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kota Malang telah berjalan dengan baik dan tepat. Namun, keluhan masyarakat masih ditemukan, terutama terkait dengan lokasi kantor yang dinilai terlalu jauh dari pusat aktivitas masyarakat, khususnya bagi warga yang berdomisili di wilayah barat Kota Malang seperti Dinoyo dan Tidar. Selain itu, kendala juga muncul pada pelayanan berbasis aplikasi akibat gangguan jaringan internet. Meskipun demikian, secara umum kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kota Malang dinilai baik oleh masyarakat.

Informan 4: Ibu Putri Ayuni, Masyarakat.

No	Pertanyaan	Jawaban Informan	Reduksi
1	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kualitas pelayanan di Dinas kependudukan dan catatan sipil kota malang?	Pelayanan disini lumayan baik,enak tempatnya luas dan cepat, wess pokoknya semuanya bagus mbak	Pelayanan di Dispendukcapil Kota Malang cukup baik, dengan dukungan fasilitas yang luas serta proses pelayanan yang cepat. Secara keseluruhan, kualitas

			pelayanan yang diberikan memuaskan oleh masyarakat

Informan 5: Mas Fahris, Masyarakat.

No	Pertanyaan	Jawaban informan	Reduksi
1	Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kualitas pelayanan di Dinas kependudukan dan catatan sipil kota malang?	Baik,Lancar,Aman.	Baik dan lancar.



Lampiran 3. Dokumentasi



Wawancara dengan Pak Jaldri Wahyudi, Selaku pegawai bagian peralatan komputer di bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK**)**



Wawancara dengan Pak M. Zairul Rufiq, S.Kom, Selaku pegawai bagian penata layanan operational.



Wawancara dengan Pak Yoyok, Selaku Masyarakat.



Wawancara dengan Ibu Putri Ayuni, Selaku Masyarakat.



Wawancara dengan Mas Fahris, Selaku Masyarakat.



Standar Pelayanan.



Aplikasi Siapel

Aplikasi **SI APEL**



Aplikasi **LAPOR PAK**

Lampiran 4. Surat Jalan Penelitian Tugas Akhir/ Skripsi



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
Jl. Telaga Warna Tlogomas Malang, 65144,-Indonesia Telp. 0341-565500; Fax 0341-565522
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK, ILMU KOMUNIKASI

SURAT JALAN PENELITIAN UNTUK TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Nomor : 1397 /TB- FISIP /DL-420 /11/2025

1.	Pejabat yang berwenang memberi tugas :	Dr. Agung Suprojo, S. Kom.,M.AP Jabatan Dekan Fakultas : FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
2.	Mahasiswa yang ditugaskan	ANJELINA SELVIA KODORA NIM : 2022210168 ADMINISTRASI PUBLIK
3.	Judul Penelitian / Skripsi	Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang (Dispendukcapil) Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan
4.	Tujuan	Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang Jl. Mayjend Sungkono (Perkantoran Terpadu), Arjowinangun, Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur 65132.
5.	Lamanya Tugas : Tanggal Berangkat Tanggal Kembali	11/Nov/2025 11/Dec/2025

Mengetahui,
Pembimbing Utama,

Dr. Cahyo Sasmito, S.H., M.Si

Telah diperiksa dengan keterangan bahwa perjalanan tersebut diatas benar dilakukan atas tugasnya dan semata-mata untuk kepentingan studi dalam waktu yang telah di tentukan.

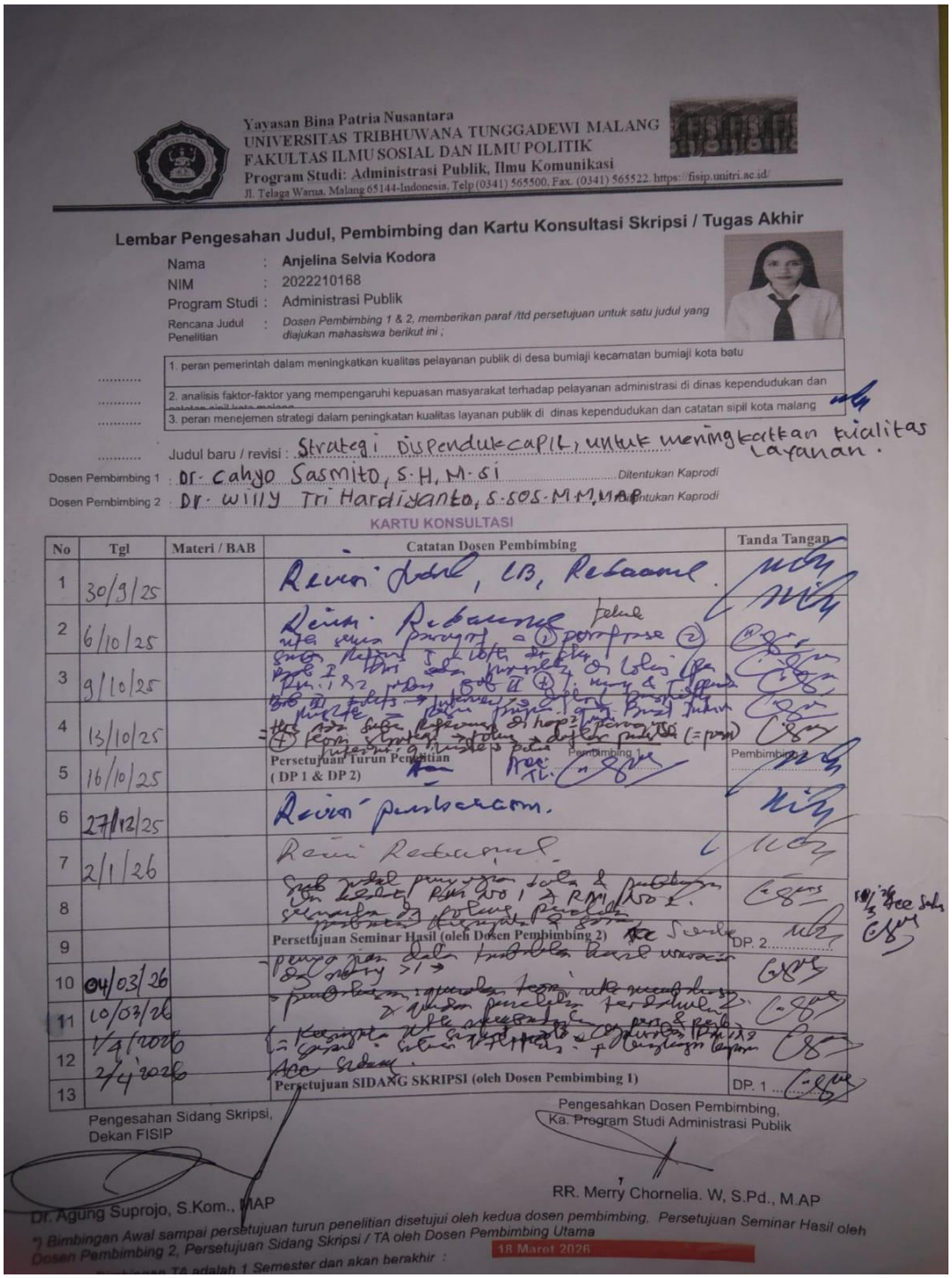
Malang, 09/11/2025
Dekan,

Dr. Agung Suprojo, S. Kom.,M.AP
NIDN : 0727087301

Telah Kembali,
Dekan,

Dr. Agung Suprojo, S. Kom.,M.AP
NUPTK : 0727087301

Lampiran 5. Kartu Konsultasi Skripsi / Tugas Akhir



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi: Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi
Jl. Telaga Warna, Malang 65144-Indonesia, Telp (0341) 565500, Fax. (0341) 565522, https://fisip.unitri.ac.id/

Lembar Pengesahan Judul, Pembimbing dan Kartu Konsultasi Skripsi / Tugas Akhir

Nama : Anjelina Selvia Kodora
NIM : 2022210168
Program Studi : Administrasi Publik
Rencana Judul Penelitian : *Dosen Pembimbing 1 & 2, memberikan paraf /ttd persetujuan untuk satu judul yang diajukan mahasiswa berikut ini ;*

1. peran pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa bumiaji kecamatan bumiaji kota batu
2. analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di dinas kependudukan dan
3. peran menejemen strategi dalam peningkatan kualitas layanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kota malang

Judul baru / revisi : Strategi Dispendukcapil, untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Cahyo Sasmito, S.H, M.Si ..... Ditentukan Kaprodi
Dosen Pembimbing 2 : Dr. Willy Tri Hardiyanto, S.Sos. M.M, M.AP ..... Ditentukan Kaprodi

KARTU KONSULTASI

No	Tgl	Materi / BAB	Catatan Dosen Pembimbing	Tanda Tangan
1	30/9/25		Revisi Judul, LB, Rekomend.	
2	6/10/25		Revisi Rekomend.	
3	9/10/25			
4	13/10/25			
5	16/10/25		Persetujuan Turun Penelitian (DP 1 & DP 2) — Pembimbing 1 — Pembimbing 2	
6	27/12/25		Revisi pembahasan.	
7	2/1/26		Revisi Rekomend.	
8				
9			Persetujuan Seminar Hasil (oleh Dosen Pembimbing 2)	DP. 2
10	04/03/26			
11	10/03/26			
12	1/4/2026			
13	2/4/2026		Persetujuan SIDANG SKRIPSI (oleh Dosen Pembimbing 1)	DP. 1

Pengesahan Sidang Skripsi,
Dekan FISIP

Dr. Agung Suprojo, S.Kom., MAP

Pengesahkan Dosen Pembimbing,
Ka. Program Studi Administrasi Publik

RR. Merry Chornelia. W, S.Pd., M.AP

*) Bimbingan Awal sampai persetujuan turun penelitian disetujui oleh kedua dosen pembimbing. Persetujuan Seminar Hasil oleh Dosen Pembimbing 2, Persetujuan Sidang Skripsi / TA oleh Dosen Pembimbing Utama

Bimbingan TA adalah 1 Semester dan akan berakhir : 18 Maret 2026

Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup



Peneliti Lahir Di Desa Letekonda, Kecamatan Loura, Kabupaten Sumba Barat Daya, Pada 01 Januari 2003. Merupakan Anak Ketiga Putri Pertama Dari Lima Bersaudara, Bapak Frans Kalumbang Dan Ibu Rosalia Dapa Ole. Memulai Pendidikan Pada Tahun 2011 Di Sekolah Dasar Masehi Katura. Memperoleh Ijazah Pada Tahun 2016. Kemudian Melanjutkan Sekolah Menengah Pertama Satu Atap Katewel Pada Tahun 2017, Lulus Pada Tahun 2019, Dan Kemudian Melanjutkan Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Loura Pada Tahun 2020 Dengan Jurusan IPA, Selesai Pada Tahun 2022. Kemudian Melanjutkan Strata 1 (S1) Program Studi Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang Pada Tahun 2022. Pada Saat Kuliah Penulis Berkesempatan Menjadi Pengurus UAKMK AQINAS Sebagai Anggota Sarana Dan Prasarana Periode 2023-2024, Kemudian Berkesempatan Menjadi Pengurus HMJ Administrasi Publik Sebagai Bendahara Umum 1 Periode 2024-2025. Kemudian Menjadi Pengurus BEM Sebagai Bendahara Umum Periode 2025-2026. Peneliti Juga Sering Berpartisipasi Sebagai Panitia Dalam Kegiatan Kampus, Penulis Berkesempatan Intrenship Di Desa Bumiaji Kecamatan Bumiaji Kota Batu, Dan Pengapdian Masyarakat Tematik Di Desa Waturejo Kecamatan Ngantang Kabupaten Malang.