

NO DAFTAR FPIPS : 4140/UN40.F2.1/PT/2023

**PELAYANAN KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SALAMAN
DALAM MEWUJUDKAN *DIGITAL GOVERNMENT* DI KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan S1
Program Studi Pendidikan Pancasila & Kewarganegaraan*



Oleh:

Ramdan Darmawan

NIM. 1902348

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PANCASILA & KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL UNIVERSITAS**

PENDIDIKAN INDONESIA

BANDUNG

2023

**PELAYANAN KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SALAMAN
DALAM MEWUJUDKAN *DIGITAL GOVERNMENT* DI KOTA BANDUNG**

Oleh

Ramdan Darmawan

NIM. 1902348

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan dalam bidang Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

© Ramdan Darmawan

Universitas Pendidikan Indonesia

2023

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan dicetak
ulang, difotocopy, atau dengan cara lainnya tanpa seizin peneliti.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PELAYANAN KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SALAMAN
DALAM MEWUJUDKAN *DIGITAL GOVERNMENT* DI KOTA BANDUNG**

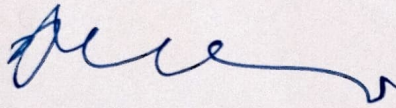
Oleh :

Ramdan Darmawan

NIM. 1902348

Disetujui dan disahkan oleh :

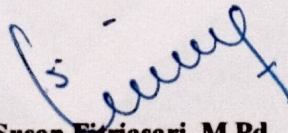
Pembimbing I



Prof. Dr. Endang Danial AR, M.Pd., M.Si.

NIP.19500502 197603 1 002

Pembimbing II

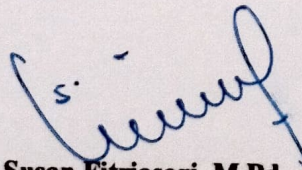


Dr. Susan Fitriyasari, M.Pd.

NIP. 19820730 2009 1 22004

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan



Dr. Susan Fitriyasari, M.Pd.

NIP. 19820730 2009 1 22004

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

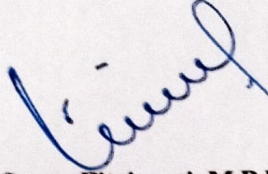
Skripsi telah diuji pada

Hari/Tanggal : Selasa, 29 Agustus 2023

Tempat : Gedung Nu'man Somantri FPIPS UPI

Panitia Ujian terdiri dari :

1. Ketua :

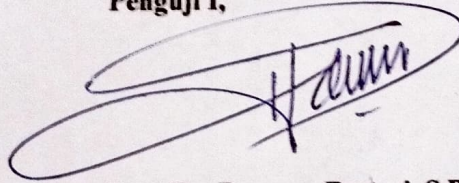


Dr. Susan Fitriyasari, M.Pd

NIP. 19820730 200912 2 004

2. Penguji :

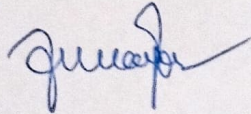
Penguji I,



Prof. Dr. Prayoga Bestari, S.Pd., M.Si.

NIP. 19750414 200501 1 001

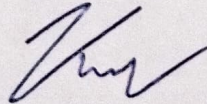
Penguji II,



Dr. Asep Mahpudz, M. Si.

NIP. 19661108 199203 1 002

Penguji III,



Kanigara Hawari, S.H., M.H.

NIP. 199301072019031012

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**PELAYANAN KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SALAMAN DALAM MEWUJUDKAN *DIGITAL GOVERNMENT* DI KOTA BANDUNG**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Ramdan Darmawan

NIM. 1902348

KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas nikmat sehat, serta rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik meskipun masih jauh dari kata kesempurnaan. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya dan umatnya hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir dan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian sidang Program Strata-1 Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan.

Penelitian ini didasarkan atas adanya tuntutan di masyarakat terkait dengan pemanfaatan kemajuan teknologi digital dalam bidang pelayanan kependudukan. Maka dari itu, sebagai upaya untuk mengetahui bagaimana penyelenggaraan pelayanan kependudukan dengan memanfaatkan teknologi digital tersebut sehingga peneliti memberikan judul penelitian ini adalah **“PELAYANAN KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SALAMAN DALAM MEWUJUDKAN *DIGITAL GOVERNMENT* DI KOTA BANDUNG”**

Pada kesempatan kali ini, Peneliti mengucapkan terima kasih atas saran, bantuan, bimbingan dan kerja samanya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini, sehingga segala kendala dan kesulitan dapat teratasi dan terselesaikan. Peneliti berharap segala kebaikan yang telah diberikan tersebut dibalas oleh Allah SWT dengan balasan kebaikan yang berlipat. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi Peneliti maupun para pembaca. Aamiin yaa Rabbal alaamiin.

Bandung, Juli 2023



Ramdan Darmawan

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah rabbil'alamin puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis diberikan kelancaran, kekuatan, dan kesehatan serta kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis sadari bahwa dalam penulisan skripsi ini dapat terwujud berkat adanya bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Maka dari itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Allah SWT, Yang Maha Baik berkat karunia-Nya dalam melaksanakan penelitian diberikan kemudahan, kesehatan, dan kekuatan serta kemampuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis Bapak Wanto dan Mamah Komariah (Mamah Okom) yang penuh kesabaran dan keikhlasan dalam pengorbanannya untuk membesarkan, mendidik, menyayangi, serta senantiasa mendoakan anaknya. Sejatinya kelancaran, kemudahan, dan kekuatan yang penulis dapatkan, tidak lain berkat doa Bapak dan Mamah selama ini. Semoga Allah SWT, senantiasa memberikan Bapak dan Mamah umur yang panjang, kesehatan, dan kebahagiaan serta selalu dalam lindungan-Nya kapanpun dan dimanapun.
3. Penulis sendiri yang telah menjalani perjalanan kehidupan yang luar biasa mampu bertahan dan menyelesaikan skripsi ini ditengah dinamika kehidupan yang diluar dugaan. Semoga senantiasa diberikan lindungan oleh Allah SWT.
4. Alm. Bapak Ana Sobana dan Alm. Ibu Pupu Purniasih selaku kakek dan nenek kandung penulis yang selalu memberikan pembelajaran dan membantu penulis ketika masih hidup.
5. Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
6. Dr. Agus Mulyana, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
7. Dr. Susan Fitriasari, M.Pd. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.

8. Prof. Endang Danial AR. M.Pd., M.Si. selaku dosen pembimbing I Penulis. Terima kasih atas segala tuntunan, arahan, nasihat, bimbingan, dedikasi dan ilmu yang telah diberikan serta pengalaman yang sangat berharga, sehingga penulis dapat memahami skripsi yang dibuat dan menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
9. Dr. Susan Fitriasari, M.Pd. selaku dosen pembimbing II Penulis. Terima kasih atas segala tuntunan, arahan, nasihat, bimbingan, dedikasi dan ilmu yang telah diberikan serta pengalaman yang sangat berharga sehingga penulis dapat memahami skripsi yang dibuat dan menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
10. Dr. Syaifullah, S.Pd., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik selama penulis menjadi mahasiswa. Terima kasih atas arahan dan motivasi yang diberikan, sehingga Penulis dapat melaksanakan perkuliahan hingga selesai. Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapatkan balasan terbaik oleh Allah SWT.
11. Seluruh pegawai Disdukcapil Kota Bandung, terutama Ibu Hanny dan Bapak Willy yang telah berkenan menjadi narasumber pada penelitian ini. Serta segala bentuk bantuan kemudahan pada saat pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan.
12. Bapak Aji, Ibu Reni, Bapak Ahmad, Ibu Irma, Ibu Nita, Ibu Neneng, Bapak Dyan dan Ibu Komariah yang telah berkenan menjadi narasumber penelitian ini.
13. Senior dan mentor saat perkuliahan Kang Fahmi, Teh Dini, Kang Hanifan, Kang Fajar, A Rizwan, dan Teh Tasya yang selalu memberikan didikan, arahan, bimbingan, dan saran kepada penulis di lingkungan kampus.
14. Seluruh Kakak dan adik di lingkungan BEM HMCH yang telah mewarnai setiap jengkal waktu yang dilewati penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan.
15. Rekan-rekan satu bimbingan Bapak Endang Danial, Ajeng Adilah, Alda Lutfi, Dewi Aul, Risna Damayanti, Sri Nurdiani, Wahyu, dan Yessie.
16. Rekan-rekan satu bimbingan Bunda Susan, Diexy, Akmal, Amal, Bellia, Noviarini, Riskita, Shela dan Zahra.

17. Sinta Kartiwa dan Keluarga yang turut *mensupport* dan mendoakan segala kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
18. Teman-teman angkatan 2019 khususnya kelas 2019 A yang telah kebersamai penulis menciptakan pengalaman-pengalaman yang luar biasa dan tidak mungkin terlupakan pada saat kuliah.
19. Sahabat di keluarga Bapak Ramdan, Ajeng Adilah, Noviarini, Sri Nurdiani, Risqi Ridholloh, Fadli Fauzan, Nandang Sidik, dan Tegar Alamanda yang senantiasa kebersamai penulis pada saat perkuliahan.
20. Sahabat *Western Sector*, Ferry, Ichsan, dan kawan-kawan lain yang selalu ada untuk penulis membahas segala bahasan dinamika kehidupan dan menjadikan penulis tertawa, dan bersemangat sehingga melupakan kejenuhan dalam penulisan skripsi.
21. Semua orang yang telah mendukung, mendoakan, dan membantu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Mohon maaf apabila Penulis tidak mencantumkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas segala amal kebaikan kalian.

ABSTRAK

RAMDAN DARMAWAN (1902348). PELAYANAN KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SALAMAN DALAM MEWUJUDKAN *DIGITAL GOVERNMENT* DI KOTA BANDUNG.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya pemikiran masyarakat terkait proses pelayanan kependudukan yang terkesan ribet dan berbelit di masyarakat, ditambah masih belum sebandingnya jumlah fasilitas layanan kependudukan yang ada dengan jumlah masyarakat yang dilayani. Dalam upaya menjawab hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung meluncurkan program pelayanan kependudukan berbasis digital melalui aplikasi Salaman. Dengan adanya inovasi tersebut yang tergolong masih baru, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis program tersebut, menganalisis penerapan, menganalisis efektivitas serta mengidentifikasi faktor penentu keberhasilan program pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman dalam mewujudkan *digital government* di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang berfokus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Pengumpulan data diperoleh dengan cara wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Program pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman adalah hasil dari penglihatan dan analisis terkait dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat utamanya dalam bidang pelayanan kependudukan; (2) Pengguna aplikasi Salaman didominasi oleh masyarakat yang tidak memiliki waktu luang di hari kerja dan masyarakat bukan pengguna didominasi oleh masyarakat yang memiliki tempat tinggal berdekatan dengan kantor maupun gerai Disdukcapil; (3) Adanya aplikasi Salaman membantu dan mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan; (4) Faktor penentu keberhasilan pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman dalam mewujudkan *digital government* ditentukan oleh faktor komunikasi, Sumber daya Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Bandung, dan Masyarakat.

Kata Kunci: *Aplikasi Salaman, Digital Government, Pelayanan Kependudukan.*

ABSTRACT

RAMDAN DARMAWAN (1902348). *POPULATION SERVICES THROUGH THE SALAMAN APPLICATION IN REALIZING DIGITAL GOVERNMENT IN THE CITY OF BANDUNG.*

This research is motivated by the thoughts of the community regarding the process of population services that seem complicated and convoluted in the community, plus the number of existing population service facilities is still not proportional to the number of people served. In an effort to answer this, the Population and Civil Registration Office of Bandung City launched a digital-based population service program through the Salaman application. With this innovation which is relatively new, the purpose of this research is to analyze the program, analyze the application, analyze the effectiveness and identify the determinants of the success of the population service program through the Salaman application in realizing digital government in Bandung City. This research uses a qualitative approach with a case study method that focuses on the Population and Civil Registration Office of Bandung City. Data collection was obtained by means of interviews, observations, and documentation studies. The results showed: (1) The population service program through the Salaman application is the result of vision and analysis related to what the community needs, especially in the field of population services; (2) Salaman application users are dominated by people who do not have free time on weekdays and non-users are dominated by people who live close to offices and Disdukcapil outlets; (3) The existence of the Salaman application helps and facilitates the community in processing population documents; (4) The determining factors for the success of population services through the Salaman application in realizing digital government are determined by communication factors, the resources of the Bandung City Population and Civil Registration Office, and the community.

Key Words: *Salaman Application, Digital Government, Population Services.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat dari Segi Teori	7
1.4.2 Manfaat dari Segi Kebijakan	8
1.4.3 Manfaat dari Segi Praktis	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Pelayanan Kependudukan	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan Kependudukan	9
2.1.2 Fungsi Pelayanan Kependudukan.....	10
2.1.3 Standar Pelayanan Kependudukan	12
2.1.4 Kualitas Pelayanan Kependudukan	14
2.1.5 Efektivitas Pelayanan Kependudukan	17
2.1.6 Jenis-Jenis Pelayanan Kependudukan	19
2.2 Aplikasi SALAMAN (Selesai Dalam Genggaman).....	20
2.3 <i>Digital Government</i>	21
2.3.1 Pengertian <i>Digital Government</i>	21
2.3.2 Dimensi <i>Digital Government</i>	22
2.3.3 Tujuan <i>Digital Government</i>	23
2.4 Prinsip <i>Good Governance</i>	24
2.4.1 Pengertian Prinsip <i>Good Governance</i>	24
2.4.2 Prinsip <i>Good Governance</i>	25

2.4.3	Tujuan Penerapan <i>Good Governance</i>	26
2.4.4	Hubungan <i>Good Governance</i> dengan <i>Digital Government</i>	26
2.5	Penelitian Terdahulu	29
2.6	Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Desain Penelitian	33
3.1.1	Pendekatan Penelitian.....	33
3.1.2	Metode Penelitian	34
3.2	Lokasi dan Partisipan Penelitian	35
3.2.1	Lokasi Penelitian	35
3.2.2	Partisipan Penelitian	36
3.3	Tahap Pengolahan dan Analisis Data	36
3.4	Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.1	Wawancara.....	36
3.4.2	Observasi	37
3.4.3	Studi Dokumentasi	37
3.5	Instrumen Penelitian.....	37
3.6	Prosedur Penelitian.....	38
3.6.1	Tahap Pra Penelitian	38
3.6.2	Tahap Pelaksanaan.....	38
3.7	Teknik Pengolahan Data.....	38
3.7.1	Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>).....	39
3.7.2	Penyajian Data (<i>Data Display</i>).....	39
3.7.3	Kesimpulan dan Verifikasi	39
3.8	Validasi Data.....	40
3.8.1	Perpanjangan Pengamatan.....	40
3.8.2	Meningkatkan Ketekunan.....	40
3.8.3	Triangulasi.....	40
BAB IV TEMUAN DAN BAHASAN		42
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
4.1.1	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.	42

4.1.2	Visi, Misi, dan Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	43
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	44
4.1.4	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	45
4.1.5	Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.....	46
4.1.6	Strategi dan Arah Kebijakan.....	47
4.2	Deskripsi Temuan Penelitian	49
4.2.1	Program Pelayanan Kependudukan Berbasis Digital di Kota Bandung.....	50
4.2.2	Penerapan Pelayanan Kependudukan Melalui Aplikasi Salaman dalam Mewujudkan <i>Digital Government</i> di Kota Bandung.....	58
4.2.3	Efektivitas Pelayanan Kependudukan Melalui Aplikasi Salaman dalam Mewujudkan <i>Digital Government</i> di Kota Bandung.....	67
4.2.4	Faktor <i>Determinant</i> Pelayanan Kependudukan Digital Melalui Aplikasi Salaman dalam Mewujudkan <i>Digital Govern ment</i> di Kota Bandung.....	75
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
4.3.1	Program Pelayanan Kependudukan Digital di Kota Bandung	81
4.3.2	Penerapan Pelayanan Kependudukan Melalui Aplikasi Salaman dalam Mewujudkan <i>Digital Government</i> di Kota Bandung.....	87
4.3.3	Efektivitas Pelayanan Kependudukan Melalui Aplikasi Salaman dalam Mewujudkan <i>Digital Government</i> di Kota Bandung.....	94
4.3.4	Faktor <i>Determinant</i> yang Ditemui di Pelayanan Kependudukan Melalui Aplikasi Salaman dalam Mewujudkan <i>Digital Government</i> di Kota Bandung.....	101
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI		107
5.1	Simpulan.....	107
5.2	Implikasi	108
5.3	Rekomendasi	109

5.3.2	Bagi Organisasi Perangkat Daerah	109
5.3.3	Bagi masyarakat Kota Bandung	110
5.3.4	Bagi Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan	110
5.3.5	Bagi penulis Selanjutnya	110
DAFTAR PUSTAKA.....		111
LAMPIRAN-LAMPIRAN		116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat <i>Digital Government</i>	3
Tabel 4.1 Data Kualifikasi Pendidikan Pegawai Disdukcapil.....	46
Tabel 4.2 Data Kualifikasi Eselonering Pegawai Disdukcapil	46
Tabel 4.3 Data Inventaris Disdukcapil Kota Bandung.....	47
Tabel 4.4 Tujuan, Sasaran, dan Arah Kebijakan Disdukcapil	48
Tabel 4.5 Data Narasumber Penelitian.....	49
Tabel 4.6 Data Jumlah Ketua Keluarga di Kota Bandung	70
Tabel 4.7 Data Jumlah Pengguna Aplikasi Salaman	70
Tabel 4.8 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Program Pelayanan Kependudukan Digital di Kota Bandung	85
Tabel 4.9 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Penerapan Pelayanan Kependudukan melalui Aplikasi Salaman.....	91
Tabel 4.10 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Media dan bentuk Sosialisasi Pelayanan Kependudukan melalui Aplikasi Salaman	96
Tabel 4.11 Triangulasi Sumber Data Respon Masyarakat Terhadap Pelayanan Kependudukan melalui Aplikasi Salaman.....	98
Tabel 4.12 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Faktor Penentu Keberhasilan Pelayanan Kependudukan melalui Aplikasi Salaman	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Survey <i>Elektronik Government</i>	2
Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian	32
Gambar 3.1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data	41
Gambar 3.2 Triangulasi Sumber Data.....	41
Gambar 4.1 Logo Disdukcapil Kota Bandung.....	42
Gambar 4.2 Maklumat Pelayanan	44
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	45
Gambar 4.4 Dokumentasi Wawancara dengan Humas Disdukcapil.....	51
Gambar 4.5 Kondisi Disdukcapil Kota Bandung.....	53
Gambar 4.6 Tampilan Persyaratan Aplikasi Salaman	63
Gambar 4.7 Alur Proses Pengajuan Dokumen di Aplikasi Salaman.....	64
Gambar 4.8 Bentuk Sosialisasi Aplikasi Salaman oleh Disdukcapil	69
Gambar 4.9 Ulasan Aplikasi Salaman.....	72
Gambar 4.10 Antrian Pada Aplikasi Salaman	78

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Creswell, J. W. (2009). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (3 ed.). SAGE Publications Ltd.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design (Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches)* (4 ed.). SAGE.
- Engka, M. R. (2010). *Birokrasi Dalam Perilaku dan Pelayanan Publik* (W. Nadeak, T. P. Sendjaja, F. Djajasudarma, B. A. Kurnani, D. Heriyadi, Wahya, C. Sobarna, & D. Indira (ed.)). Unpad Press.
- Fakrulloh, Z. A., & Wismulyani, E. (2016). *Tertib Administrasi Kependudukan*. Cempaka Putih.
- Fakrulloh, Z. A., & Wismulyani, E. (2019a). *Permasalahan Penduduk Perkotaan*. Cempaka Putih.
- Fakrulloh, Z. A., & Wismulyani, E. (2019b). *Teknologi Informasi dalam Administrasi Kependudukan*. Cempaka Putih.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Ingram, G., & Dooley, M. (2021). *Digital Government (Foundations for Global Development and Democracy)* (163 ed.). Brookings Institution.
- Maulidah, S. (2014). *Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN))*. In *Perpustakaan Nasional : Katalog Dalam Terbitan (KDT)* (1 ed., Nomor 1). CV. Indra Prahasta.
- Mubarok, & Suparman, N. (2019). *Pelayanan Publik Kontemporer* (1 ed.). *Administrasi Publik FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung*. http://digilib.uinsgd.ac.id/31780/1/Mubarok_Pelayanan_Publik_Kontemporer.pdf
- Neuman, W. L. (2003). *Social Research Methods* (5 ed.). Library of Congress Cataloging in Publication Data.
- Pamungkas, N. T. (2019). *Permasalahan Penduduk* (1 ed.). PT. Cempaka Putih.
- Raco, J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif (Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya)*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

- Rahayu, A., & Juwono, V. (2019). *Birokrasi & Governance* (1 ed.). Rajawali Pers.
- Salim, & Syahrudin. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Citapustaka Media.
- Sitorus, M. (2009). *Manajemen Pelayanan Publik* (W. Nadeak, T. p Sendjaja, F. Djajasudarma, Wahya, C. Sobarna, & D. Indria (ed.)). Unpad Press.
- Suaedi, F., & Wardiyanto, B. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan e-governance* (1 ed.). Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.); 2 ed.). ALFABETA.
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Deepublish CV Budi Utama.
- Wahyuni, N. W. S. A., Setiani, N. W., & Sara, I. M. (2021). *Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Scopindo Media Pustaka.

ARTIKEL DAN JURNAL ILMIAH

- Ajelica, S., Mingkid, E., & Rondonuwu, S. A. (2017). Manfaat Sosialisasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Bagi Masyarakat di Kecamatan Sario. *Acta Diurna*, 6(1).
- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *E-Journal UNIMUS*, 2, 3, 1105–1116.
- Bahtiar, R., Myrna, R., & Susanti, E. (2021). Digital Government Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SAMBARA) di Jawa Barat. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 230–253. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>
- Daraba, D. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Program Pemberdayaan Masyarakat Miskin di Kecamatan Polongbangkeng Utara Kabupaten Takalar Provinsi Sulawesi Selatan. *Sosiohumaniora*, 17, 168–169.
- Edam, N. S., Pangemanan, S., & Kairupan, J. (2018). Efektivitas Program Cerdas Command Center sebagai Media Informasi Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik. *Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1.
- Gafur, H. (2019). Studi Kewarganegaraan Pada Fungsi Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur. *Jurnal*

- Citizen Education, 88–95. <https://unimuda.e-journal.id/jurnalcitizen/article/view/393>
- Hanafi, M. R. R., Susanto, T. D., & Herdiyani, A. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Penerimaan Aplikasi Blood Bank Information System.
- Husnulwati, S. (2018). Pencatatan Sipil dalam Tinjauan Hukum Perdata. *Jurnal Unpal*, 16, 189–194. <https://jurnal.unpal.ac.id/index.php/solusi/article/view/132/98>
- Jati, W. R. (2016). Kewargaan Inklusif sebagai Paradigma Alternatif Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 18(1), 66. <https://doi.org/10.22146/jsp.13093>
- Kallang, A. (2017). Hubungan Pendidikan dan Hukum dalam Mensejahterakan Manusia. *Ekspose*, 16(2).
- Lee, J., Kim, B. J., Park, S. J., Park, S., & Oh, K. (2018). Proposing a value-based digital government model: Toward broadening sustainability and public participation. *Sustainability (Switzerland)*, 10(9). <https://doi.org/10.3390/su10093078>
- OECD. (2020). Digital Government Index. *OECD Public Governance Policy Papers*, 03, 55.
- Purnamawati, D., Anadza, H., & Suyeno. (2022). Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Jurnal Respon Publik*, 16(6), 11–18.
- Rahardjo, M. (2017). Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif: Konsep dan Prosedurnya.
- Subiyono. (1989). Teknologi Tepat Guna di Pedesaan. *Cakrawala Pendidikan*, 8(1), 37–50.
- Tandri, M., Sondakh, J. J., & Sabijono, H. (2015). Efektivitas Penerapan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Penerimaan dan Pengeluaran Kas di RSU Pancaran Kasih GMIM Manado. *EMBA*, 3(3), 208–218.
- Wayan Budiani, N. (2007). Ide Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan

Denpasar Timur Kota Denpasar. *INPUT : Jurnal Ekonomi dan Sosial*, 2(1), 49–57.

SKRIPSI DAN TESIS

- Amelia, R. (2015). Efektivitas Pelaksanaan Program Penanganan Anak Jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar. [Universitas Hasanudin Makassar].
- Fadillah, N. A. N., Kusumadewi, R., & Suparman, N. (2022). Digital Government dalam Pelayanan Kependudukan melalui Aplikasi Sakedap di Kabupaten Bandung. *Inovasi Penelitian*, 2(12), 4067–4082.
- Ismawati. (2022). Implementasi Program Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Kewenangan Desa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banteng. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Nursari, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Desa (DIGIDES) di Desa Madello Kecamatan Balusu Kabupaten Barru [Universitas Muhammadiyah Makassar]. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/32-250-Full_Text.pdf
- Prakasha, R. T. (2018). Efektivitas Program E-Samsat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. [Universitas Pendidikan Indonesia].
- Sahariah, N. (2019). Pelayanan Publik Berbasis Daring (Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jombang). [Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya]. [http://digilib.uinsa.ac.id/38443/1/NAFAHA-TUSSAHARIYAH_173216076 %20Watermark%29.pdf](http://digilib.uinsa.ac.id/38443/1/NAFAHA-TUSSAHARIYAH_173216076%20Watermark%29.pdf)
- Sari, C. V. (2021). Efektivitas Pelaksanaan Program Mappadeceng di Dinas Sosial Kabupaten Soppeng. [Universitas Muhammadiyah Makassar].
- Tadarusman, Y. (2013). Strategi Komunikasi PT. Republika Penerbit dalam Mempromosikan Novel Islami. Universitas [Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta].

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kependudukan dan

Pencatatan sipil

Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan sipil

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Administrasi Kependudukan

Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan

Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 90 Tahun 2022 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

INTERNET

CNN Indonesia. (2022). 10 Kasus Kebocoran Data 2022: Brojka Dominan, Ramai-ramai Bantah. CNN Indonesia. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/202212301254-30-192-894094/10-kasus-kebocoran-data-2022-bjorka-dominan-ramai-ramai-bantah>

Disdukcapil Kota Bandung. (2022). Disdukcapil Kota Bandung Kembali Aktifkan Aplikasi Salaman. [disdukcapil.bandung.go.id. https://disdukcapil.bandung.go.id/berita-detail/disdukcapil-kota-bandung-kembali-aktifkan-aplikasi-salaman](https://disdukcapil.bandung.go.id/berita-detail/disdukcapil-kota-bandung-kembali-aktifkan-aplikasi-salaman)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jawa Barat. (n.d.). Tugas Pokok dan Fungsi. [disdukcapil.jabarprov.go.id. https://disdukcapil.jabarprov.go.id/tugas-dan-fungsi](https://disdukcapil.jabarprov.go.id/tugas-dan-fungsi)

Kominfo. (2022). Signifikan, Hasil Survei e-Government Indonesia Naik 11 Peringkat. [Aptika.kominfo.go.id. https://aptika.kominfo.go.id/2022/10/signifikan-hasil-survei-e-government-indonesia-naik-11-peringkat/#:~:text=Jakarta%2C%20Ditjen%20Aptika%20-%20Persatuan%20Bangsa,peringkat%2077%20di%20tahun%202022.](https://aptika.kominfo.go.id/2022/10/signifikan-hasil-survei-e-government-indonesia-naik-11-peringkat/#:~:text=Jakarta%2C%20Ditjen%20Aptika%20-%20Persatuan%20Bangsa,peringkat%2077%20di%20tahun%202022.)