

No. Daftar: 5098/UN40.A2.1/PT/2024

**ANALISIS PENERAPAN APLIKASI MAL PELAYANAN PUBLIK SUMEDANG  
SEBAGAI WUJUD *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PUBLIK**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada  
Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*



**Disusun oleh :**

Tanisa Dwi Fitriani

NIM. 2003903

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2024**

**Analisis Penerapan Aplikasi Mal Pelayanan Publik Sumedang Sebagai  
Wujud *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik**

**Oleh  
Tanisa Dwi Fitriani**

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

©Tanisa Dwi Fitriani  
Universitas Pendidikan Indonesia  
2024

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**

**ANALISIS PENERAPAN APLIKASI MAL PELAYANAN PUBLIK SUMEDANG  
SEBAGAI WUJUD *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PUBLIK**

Oleh:

Tanisa Dwi Fitriani  
NIM 2003903  
Pendidikan Kewarganegaraan

Disetujui dan disahkan oleh:

**Pembimbing I**



**Prof. Dr. Cecep Darmawan, S.Pd., S.I.P., S.A.P., S.H., M.H., M.Si.**

**NIP. 19690929 199402 1 001**

**Pembimbing II**



**Dr. Asep Mahfudz, M.Si.**

**NIP. 19661108 199203 1 002**

Mengetahui

Ketua Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan



**Dr. Susan Fitriasaki, M.Pd.**

**NIP. 19820730 200912 2 004**

iii

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi telah diuji pada

Hari/Tanggal : Rabu, 10 Juli 2024  
Tempat : Gedung Nu'man Soemantri FPIPS UPI  
Panitia ujian terdiri dari :  
1. Ketua :



Dr. Susan Fitriyani, M.Pd.  
NIP. 19820730 200912 2 004

2. Penguji :



Prof. Dr. Prayoga Bestari, M.Si.  
NIP. 19750414 200501 1 001



Dr. Leni Anggraeni, M.Pd  
NIP. 19840222 200912 2 214



Sri Wahyuni Tanszil, S.Pd., M.Pd  
NIP.19870317 201404 2 002

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Analisis Penerapan Aplikasi Mal Pelayanan Publik Sumedang Sebagai Wujud *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik**” isinya merupakan hasil pemikiran saya sendiri tanpa melakukan penjiplakan serta menggunakan pengutipan yang benar dan sesuai dengan pedoman penulisan karya tulis ilmiah skripsi Universitas Pendidikan Indonesia. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko berupa sanksi apabila ditemukan adanya penjiplakan yang ditemukan dikemudian hari atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian hasil pemikiran saya ini.

Bandung, Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Tanisa Dwi Fitriani

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas nikmat sehat, serta rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Penerapan Aplikasi Mal Pelayanan Publik Sumedang Sebagai Wujud *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”** yang merupakan bagian dari rancangan penelitian skripsi yang akan dilaksanakan penulis. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shalallahu álaihi Wassalam, kepada keluarganya, para sahabatnya, dan mudah-mudahan sampai kepada kita selaku umatnya.

Pada kesempatan kali ini, Penulis mengucapkan terima kasih atas saran, bantuan, dan bimbingan kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi ini.

Penulis mengharapkan semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun para pembaca.

Bandung, Juni 2024



Tanisa Dwi Fitriani

## UCAPAN TERIMA KASIH

*Alhamdulillah* puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt., karena atas nikmat dan karunia-Nya penulis diberikan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tak terlepas dari adanya bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta, yakni Bapak Suharta dan Ibu Maryanah yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan anak perempuannya ini untuk diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan kuliah selama empat tahun. Semoga Bapak dan Mamah selalu sehat diberikan umur yang panjang dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
3. Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Dr. Agus Mulyana, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
5. Dr. Susan Fitriyani, M.Pd., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
6. Prof. Dr. Cecep Darmawan, S.Pd., S.I.P., S.A.P., S.H., M.H., M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan serta dukungannya kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin. Terima kasih Prof karena telah meluangkan waktunya untuk melakukan bimbingan kepada penulis disela-sela kesibukan yang luar biasa. Semoga ilmu serta bimbingan yang Prof berikan menjadi amal ibadah dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan umur yang panjang bagi Prof.
7. Dr. Asep Mahfudz, M.Si., selaku dosen pembimbing II yang sangat baik dan selalu memberikan arahan, ilmu, serta membimbing penulis dengan sangat teliti dan sistematis. Terima kasih Bapak senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada penulis dengan penuh kesabaran. Semoga segala bentuk kesabaran dan keikhlasan Bapak dalam membimbing menjadi

amal ibadah. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan umur yang panjang bagi Bapak.

8. Ibu Sri Wahyuni Tanszil, S.Pd., M.Pd., selaku dosen Pembimbing Akademik. Terima kasih Ibu karena telah membimbing penulis pada saat melakukan kontrak mata kuliah pada setiap semesternya.
9. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan FPIPS UPI yang telah memberikan penulis ilmu, pengetahuan, didikan dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi kuliah selama empat tahun dengan baik.
10. Drs. Kemal Idris, MPSSp selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang.
11. Bapak Ahmad Zaini, S.Hut dan Bapak Budi Rubianto, ST., selaku pegawai di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang yang telah membantu penulis untuk melakukan perizinan dan pengumpulan data. Semoga segala bentuk kebaikan yang diberikan menjadi amal ibadah dan semoga Bapak sekeluarga selalu diberikan kesehatan dan umur yang panjang oleh Allah SWT.
12. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang sebagai lokasi penelitian penulis. Terima kasih kepada Bapak/Ibu pegawai loket Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi.
13. Saudara kandung Rezha Ahmad Muzaqi dan Selma Fitria Rahayu yang telah mendoakan, dan mendukung segala proses pengerjaan skripsi.
14. Agnia Sabila Kurniawan dan Ramdan Darmawan selaku kakak tingkat yang senantiasa mengarahkan dan membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.
15. Sahabat seperjuangan Abby Alfianda, Anisa Astriana, Arinal Fadlilah, Indah Puspita, Jamilatunnisa, Karina Julia, Mila Nurlaila, Moch.Ghafiki, Nadia Khoerunisa, Regita Handayani, Siti Amaliah, Widya Alya, Yosi Nurillahi yang mendukung penulis untuk selalu semangat dalam menyusun skripsi.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal ibadah dan mendapat balasan kebaikan yang jauh lebih baik dari Allah Swt., Aamiin.



## ABSTRAK

### **TANISA DWI FITRIANI (2003903). ANALISIS PENERAPAN APLIKASI MAL PELAYANAN PUBLIK SUMEDANG SEBAGAI WUJUD *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pencapaian Kabupaten Sumedang dalam meraih pengakuan sebagai wilayah terbaik dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Tahun 2022 menurut versi survei GoodStaats. Pernyataan tersebut diwujudkan melalui inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi diwujudkan dalam sebuah sistem aplikasi MPP Sumedang yang digunakan untuk *booking* antrean secara *online*. Dengan adanya inovasi tersebut, tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis penerapan aplikasi MPP Sumedang melalui konsep *e-government* untuk mendukung pelayanan publik, menganalisis partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi MPP Sumedang untuk mendapatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pelayanan Dinas Penanaman Modal Terpadu dan Pelayanan Satu Pintu dan pelayanan Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi, serta memberikan alternatif solusi dalam meningkatkan penggunaan aplikasi Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang sebagai bentuk pelayanan publik melalui konsep *e-government*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang berfokus pada penggunaan aplikasi Mal Pelayanan Publik Sumedang yang digunakan masyarakat pada layanan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, layanan Dinas Penanaman Modal Terpadu dan Pelayanan Satu Pintu dan layanan Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi. Pengumpulan data diperoleh dengan cara wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Penerapan aplikasi Mal Pelayanan Publik Sumedang merupakan kebijakan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang sebagai inovasi layanan publik merupakan salah satu langkah untuk mewujudkan konsep *e-government*; (2) Partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Mal Pelayanan Publik Sumedang paling banyak ditemukan pada loket disdukcapil karena kebutuhan masyarakat dalam bidang kependudukan paling banyak; (3) Faktor penghambat dari penerapan aplikasi ini adalah sistem yang sering mengalami error dan jaringan internet serta faktor pendukung diterapkannya aplikasi ini adalah dorongan dari pemimpin dan partisipasi masyarakat.

**Kata Kunci:** Aplikasi MPP Sumedang, *E-Government*, Pelayanan Publik.

## **ABSTRACT**

### **TANISA DWI FITRIANI (2003903). *THE ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF THE SUMEDANG PUBLIC SERVICE MALL APPLICATION AS A FORM OF E-GOVERNMENT IN ENHANCING PUBLIC SERVICES***

This research is motivated by the achievement of Sumedang Regency in achieving recognition as the best region by implementing an Electronic Based Government System in 2022 according to the GoodStaats survey version. This statement is realized through public service innovation by utilizing information and communication technology manifested in an MPP Sumedang application system which is used for online queue booking. With this innovation, the objectives of this study are to analyze the application of the MPP Sumedang application through the concept of e-government to support public services, analyze public participation in using the MPP Sumedang application to obtain Population and Civil Registration Service services, Integrated Investment and One-Stop Service services and Employment and Transmigration Service services, and provide alternative solutions in increasing the use of the Public Service Mall application in Sumedang Regency as a form of public service through the concept of e-government. This research uses a qualitative approach with a case study method that focuses on the use of the Sumedang Public Service Mall application used by the community in the Population and Civil Registration Service, the Integrated Investment and One-Stop Service and the Employment and Transmigration Service. Data collection was obtained by means of interviews, observation, and documentation studies. The results showed: (1) The application of the Sumedang Public Service Mall application is a policy implemented by the Sumedang Regency Regional Government as a public service innovation is one of the steps to realize the concept of e-government; (2) Public participation in using the Sumedang Public Service Mall application is mostly found at the disdukcapil counter because the needs of the community in the field of population are the most; (3) The inhibiting factors of implementing this application are systems that often experience errors and internet networks and the supporting factors for implementing this application are encouragement from leaders and community participation.

**Keywords:** *Sumedang public service mall application, E-Government, Public Service.*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Umum .....	9
1.3.2 Tujuan Khusus .....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat dari Segi Teoritis .....	9
1.4.2 Manfaat dari Segi Kebijakan .....	9
1.4.3 Manfaat dari Segi Praktis .....	10
1.4.4 Manfaat dari Segi Isu dan Kajian Aksi Sosial .....	10
1.5 Sistematika Penelitian .....	10
<b>BAB II .....</b>	<b>12</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Kebijakan Publik.....	12
2.1.1 Definisi Kebijakan Publik .....	12
2.1.2 Sifat Kebijakan Publik.....	14
2.1.3 Tahap-tahap Kebijakan Publik .....	16
2.1.4 Implementator Kebijakan Publik.....	16
2.2 Pelayanan Publik.....	17
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik .....	17
2.2.2 Standar Pelayanan Publik.....	18

2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik .....	21
2.2.3.2 Efektivitas Pelayanan Publik .....	25
2.2.3.3 Klasifikasi Pelayanan Publik .....	25
2.2.3.4 Inovasi Pelayanan Publik .....	26
2.3 Konsep <i>E-Government</i> .....	28
2.3.1 Definisi <i>E-Government</i> .....	28
2.3.2 Implementasi E-Government.....	30
2.3.3 Model Kualitas Layanann <i>E-Government</i> (E-Govqual).....	30
2.3.4 Tujuan <i>E-Government</i> .....	31
2.3.2 Mal Pelayanan Publik (MPP) .....	33
2.4 Tinjauan Umum <i>Good Governance</i> .....	36
2.4.1 Konsep <i>Good Governance</i> .....	36
2.4.2 Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> .....	37
2.5 Tinjauan Umum Partisipasi .....	39
2.5.1 Definisi Partisipasi .....	39
2.5.2 Partisipasi Warga Negara ( <i>Civic Participation</i> ) .....	40
2.5.3 Hubungan Partisipasi Warga Negara ( <i>Civic Participation</i> ) dengan Pelayanan Publik.....	41
2.6 Penelitian Terdahulu.....	42
2.7 Kerangka Berpikir .....	47
<b>BAB III.....</b>	<b>48</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
3.1 Desain Penelitian.....	48
3.1.1 Pendekatan Penelitian.....	48
3.1.2 Metode Penelitian.....	49
3.2 Tempat Penelitian dan Partisipan penelitian .....	50
3.2.1 Tempat Penelitian.....	50
3.2.2 Partisipan Penelitian .....	50
3.3 Prosedur Penelitian.....	52
3.3.1 Persiapan Penelitian .....	52
3.3.2 Perizinan Penelitian.....	52
3.4 Intrumen Penelitian .....	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	54
3.5.1 Wawancara.....	54
3.5.2 Observasi.....	55

3.5.3 Studi Dokumentasi .....	56
3.6 Teknik Analisis Data .....	56
3.6.1 Reduksi Data ( <i>Data reduction</i> ).....	57
3.6.2 Penyajian Data ( <i>Display Data</i> ).....	57
3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi ( <i>Conclusion Drawing and Verification</i> ) .....	58
3.6.4 Triangulasi Data .....	58
3.7 Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....	60
<b>BAB IV .....</b>	<b>61</b>
<b>TEMUAN DAN BAHASAN.....</b>	<b>61</b>
4.1 Deskripsi Temuan Penelitian .....	61
4.1.1 Deskripsi Umum Lokasi Penelitian .....	61
4.1.2 Deskripsi Temuan Penelitian .....	68
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
4.2.1 Penerapan Aplikasi MPP Sumedang untuk Mendukung Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Konsep <i>E-government</i> .....	83
4.2.2 Partisipasi Masyarakat dalam Menggunakan Aplikasi MPP untuk Mendapatkan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang (Disdukcapil), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) dan Pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumedang (Dinaskertrans) .....	102
4.2.3 Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Partisipasi Masyarakat dalam Menggunakan Aplikasi MPP di Sumedang .....	110
<b>BAB V .....</b>	<b>118</b>
<b>SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>118</b>
5.1 Simpulan .....	118
5.1.1 Simpulan Umum .....	118
5.1.2 Simpulan Khusus.....	119
5.2 Implikasi .....	119
5.3 Rekomendasi .....	120
5.3.1 Bagi MPP Sumedang.....	121
5.3.2 Bagi Kepala Daerah atau Bupati Kabupaten Sumedang .....	121
5.3.3. Bagi Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	121
5.3.4 Bagi masyarakat Kabupaten Sumedang .....	121
5.3.5 Bagi Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan .....	122
5.3.6 Bagi penulis Selanjutnya .....	122

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>123</b>
----------------------------	------------

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Narasumber Penelitian.....	49
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	58
Tabel 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP.....	64
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan PTSP Menurut Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Dinas Menurut Jenis Kelamin dan Jabatan.....	66
Tabel 4.4 Data Pegawai Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik.....	66
Tabel 4.5 Laporan Pelayanan MPP Sumedang Tahun 2022-2024.....	74
Tabel 4.6 Pengguna Layanan Beserta Jumlahnya Berdasarkan Wilayah Kecamatan di Kabupaten Sumedang.....	77
Tabel 4.7 Triangulasi Teknik Pengumpulan Sumber dan Data Penerapan Aplikasi MPP Sumedang.....	88
Tabel 4.8 Triangulasi Sumber dan Data Respon Masyarakat Terhadap Penerapan Aplikasi MPP Sumedang.....	91
Tabel 4.9 Perbandingan Partisipan Pengunjungan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP), dan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumedang (Dinaskertrans).....	100
Tabel 4.10 Triangulasi Teknik Pengumpulan Sumber dan Data Media dan Bentuk Sosialisasi Kebijakan Penerapan Aplikasi MPP.....	103
Tabel 4.12 Triangulasi Teknik Pengumpulan Sumber dan Data Faktor Penghambat Pelayanan Melalui Aplikasi MPP Sumedang.....	107
Tabel 4.13 Triangulasi Teknik Pengumpulan Sumber dan Data Faktor Pendukung Pelayanan Melalui Aplikasi MPP Sumedang.....	109

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil United Nations E-Government Survey 2022 .....	2
Gambar 1.2 E-Government Development Index (EDGI) .....	3
Gambar 1.3 Perkembangan Skor SPBE Kabupaten Sumedang.....	4
Gambar 1.4 Laporan Mal Pelayanan Publik Total Masyarakat Terlayani Tahun 2023.....	5
Gambar 1.5 Informasi adanya optimalisasi aplikasi MPP Sumedang .....	7
Gambar 2.1 Tahap-tahap Kebijakan Publik.....	14
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	24
Gambar 3.1 Triangulasi Teknik .....	56
Gambar 3.2 Triangulasi Sumber .....	57
Gambar 4.1 Logo Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang.....	60
Gambar 4.2 Lokasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang.....	61
Gambar 4.3 Maklumat Pelayanan Tahun 2019 dan Tahun 2023.....	62
Gambar 4.4 Wawancara bersama Pengguna Aplikasi MPP Sumedang.....	69
Gambar 4.5 Wawancara bersama Staff Analisis Sistem Informasi MPP Sumedang.....	71
Gambar 4.6 Laporan Pelayanan Harian Tanggal 23 April 2024.....	74
Gambar 4.7 Grafik Pelayanan Tahun 2022.....	75
Gambar 4.8 Grafik Pelayanan Tahun 2023.....	76
Gambar 4.9 Grafik Pelayanan Tahun 2024.....	76
Gambar 4.10 Wawancara bersama Petugas Loker Informasi Umum (Front Office) .....	80
Gambar 4.11 Tampilan Aplikasi MPP Sumedang.....	86
Gambar 4.12 Tampilan Sudah Booking Antrean.....	87
Gambar 4.13 Tampilan Komentar Pengguna Aplikasi Melalui PlayStore.....	97



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Agustino, L. (2016). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*.
- Birkland, T. (2011). An Introduction to the Policy Process. In *M.E. Sharpe* (Vol. 2).
- Budimansyah, D., & Suyadi, K. (2008). *PKN dan Masyarakat Multikultural*.
- Callahan, K. (2003). Elements of Effective Governance Measurement, Accountability, and Participation. *Literacy*, 44(March).
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Quality Inquiry Research Design Choosing Among Five Approaches* (Fourth).
- Dye, T. R. (2013). *Understanding Public Policy*.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kettani, D., & Moulin, B. (2014). *E-Government for Good Governance in Developing Countries*. Anthem Press.
- Mardikanto, T., and P. Soebiato. 2012. *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Perspektif Kebijakan Publik*. Bandung: Penerbit Alfa-Beta Muluk, K. (2002). *Peta Konsep Desentralisasi dan Pemerintah Daerah*.
- Mubarok, & Suparman, N. (2019). *Pelayanan Publik Kontemporer* (1 ed.). *Administrasi Publik FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung*. [http://digilib.uinsgd.ac.id/31780/1/MULYADI\\_Pelayanan\\_Publik\\_Kontemporer.pdf](http://digilib.uinsgd.ac.id/31780/1/MULYADI_Pelayanan_Publik_Kontemporer.pdf)
- Muluk, K. (2002). *Peta Konsep Desentralisasi dan Pemerintah Daerah*.
- Mulyadi, M. (2013). Riset Desain Dalam Metodologi Penelitian. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 16(1), 71. <https://doi.org/10.31445/jskm.2012.160106>
- Munaf, Y. (2016). Hukum Administrasi Negara Sejarah Hukum Administrasi Negara. In E. Chaidir (Ed.), *Blokspot.com*.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- OECD. (2005). *E-government for Better Government* (OECD E-Government Studies). <http://www.sourceoecd.org/governance/9264018336%0AThose>
- Pasolong, H. (2011). *Teori Adminsitrasi Publik*. Alfabeta.

- Prabowo, H., Syafri, W., & Suwanda, D. (2022). *Inovasi Pelayanan Melalui Mal Pelayanan Publik* (Y. P. Santoso (ed.)). CV Bimedia Pustaka Utama.
- Romney, M. B., and P. J. Steinbart. 2016. *Accounting Information System*. New York: Pearson.
- Subirats, J. (2001). Public policy analysis. *Gaceta sanitaria / S.E.S.P.A.S*, 15(3), 259–264. [https://doi.org/10.1016/s0213-9111\(01\)71557-9](https://doi.org/10.1016/s0213-9111(01)71557-9)
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2 ed.). Alfabeta.
- Supriadi, M. N., Tinggi, S., Arastamar, T., Manullang, S. O., & Krisnadwipayana, U. (2020). *Pelayanan Publik* (Nomor October 2020).
- Sastropoetro, S. 1986. *Partisipasi, Komunikasi, Persuasi, Dan Disiplin Dalam Pembangunan Nasional*. edited by Alumni. Bandung
- Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan* (Nomor 1993). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers).
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan*. Yogyakarta: Andi.
- Wasistiono, S., & Anggraini, W. (2019). Three Paradigms in Government (Good Governance, Dynamic Governance, and Agile Governance). *International Journal of Kybernology*, 4(2), 79–91. [www.ombudsmanassociation.org/docs/BIOAGo](http://www.ombudsmanassociation.org/docs/BIOAGo)
- Wilson, R. (2006). *Policy Analysis and Policy Advice*.
- Winarno, B. (2016). *Kebijakan Publik Era Globalisasi Teori, Proses, dan Studi Kasus Komparatif*.
- Yin, R. K. (2009). *Case Study Research Design and Methods* (Fourth). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=PT%0Ahttp://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52012PC0011:pt:NO>  
T
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications Design and Methods* (Sixth edit). SAGE Publications.

## ARTIKEL DAN JURNAL ILMIAH

- Amatulloh, D. (2021). Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 87–107. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v3i2.12267>
- 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.
- Aulia Dewanti, P., Alhudawi, U., & Pancasila dan Kewarganegaraan, P. (2023). Gotong Royong Dalam Memperkuat Partisipasi Warga Negara (Civic Participation). *Pancasila and Civic Education Journal*, 2(1), 15–22. <https://doi.org/10.30596/jcositte.v1i1.xxxx>
- Fitri, N. (2020). *Demokrasi Rousseau dalam The Social Contract*. November.
- Indrayani, E. (2016). E-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia (Buku Literatur MK E-Government). In Ipdn (Nomor February). [https://www.academia.edu/download/60457564/Buku\\_Egovernment20190901-116843-z73m6i.pdf](https://www.academia.edu/download/60457564/Buku_Egovernment20190901-116843-z73m6i.pdf)
- 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>
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully Functional E-Government: A Four Stage Model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112. [file:///C:/Users/ASUS/Downloads/2898-Article Text-11413-2-10-20210323.pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/2898-Article%20Text-11413-2-10-20210323.pdf)
- Mulyadi, M. (2013). Riset Desain Dalam Metodologi Penelitian. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 16(1), 71.

Tanisa Dwi Fitriani, 2024

Analisis Penerapan Aplikasi Mal Pelayanan Publik Sumedang Sebagai Wujud E- Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Universitas Pendidikan Indonesia | [respository.upi.edu](https://respository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

<https://doi.org/10.31445/jskm.2012.160106>

- Nurhidayat, I. (2023). Prinsip-Prinsip Good Governance Di Indonesia. *Journal E-Gov Wiyata: Education and Government*, 1(1), 40–52.  
<https://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/e-govHalaman40>
- Saputra, R. A., Suprpto, & Rachmadi, A. (2018). Penilaian Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan Dimensi EGovqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(5), 1794–1802.
- Syahri, M. (2016). Bentuk – Bentuk Partisipasi Warga Negara Dalam Pelestarian Lingkungan Hidup Berdasarkan Konsep Green Moral Di Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 13(2). <https://doi.org/10.17509/jpp.v13i2.3423>
- Wasistiono, S., & Anggraini, W. (2019). Three Paradigms in Government (Good Governance, Dynamic Governance, and Agile Governance). *International Journal of Kybernology*, 4(2), 79–91.  
[www.ombudsmanassociation.org/docs/BIOAGo](http://www.ombudsmanassociation.org/docs/BIOAGo)

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 23 ayat (1) dan ayat (4)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Penyelenggara Pelayanan Publik

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 menetapkan 14 unsur untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (*e-government*).

Peraturan Bupati Sumedang Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Bupati Sumedang Nomor 85 Tahun 2019 Tentang Mal Pelayanan Publik

Tanisa Dwi Fitriani, 2024

Analisis Penerapan Aplikasi Mal Pelayanan Publik Sumedang Sebagai Wujud E- Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Universitas Pendidikan Indonesia | [respository.upi.edu](http://respository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

Peraturan Bupati Sumedang Nomor 153 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah

Peraturan Bupati Sumedang Nomor 187 Tahun 2021 Tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Permenpan RB Nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP)