

**IMPLEMENTASI LAYANAN WAKEPO (*WHATSAPP* KEBUTUHAN
INFORMASI DAN PELAYANAN *ONLINE*) DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA GANEAS, KECAMATAN
GANEAS, KABUPATEN SUMEDANG**



SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan
pada Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Oleh:

Siti Patimah

NIM 2108476

PROGRAM STUDI

**PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2025

**IMPLEMENTASI LAYANAN WAKEPO (*WHATSAPP* KEBUTUHAN
INFORMASI DAN PELAYANAN *ONLINE*) DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA GANEAS, KECAMATAN
GANEAS, KABUPATEN SUMEDANG**

Oleh:

Siti Patimah

NIM 2108476

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Siti Patimah

Universitas Pendidikan Indonesia

Juli 2025

Hak cipta dilindungi Undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

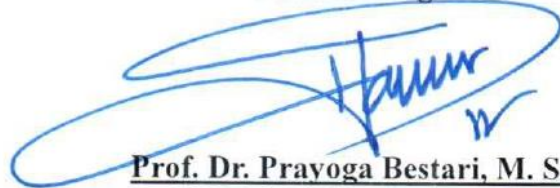
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Siti Patimah
NIM. 2108476

**IMPLEMENTASI PEMBUATAN SURAT KETERANGAN DARI DESA
MELALUI LAYANAN WAKEPO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK
(Studi Kasus di Desa Ganeas, Kecamatan Ganeas, Kabupaten Sumedang)**

disetujui dan disahkan oleh pembimbing :

Pembimbing I



Prof. Dr. Prayoga Bestari, M. Si.
NIP. 197504142005011001

Pembimbing II



Nisrina Nurul Insani, M. Pd.
NIP. 199301212019032016

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Universitas Pendidikan Indonesia**



Dr. Syaifullah, S.Pd., M. Si.
NIP. 197211121999031001

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

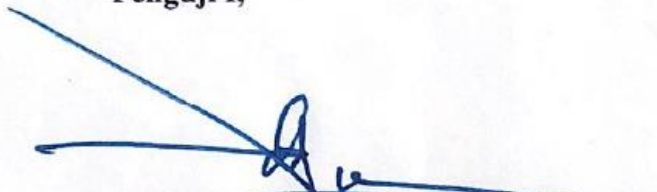
Nama Mahasiswa : Siti Patimah
NIM : 2108476
Hari/Tanggal Ujian : Kamis, 31 Juli 2025
Panitia Terdiri Dari :
1. Ketua Prodi :



Dr. Syaifullah, S.Pd., M. Si.
NIP. 19721112 199903 1 001

2. Penguji :

Penguji I,



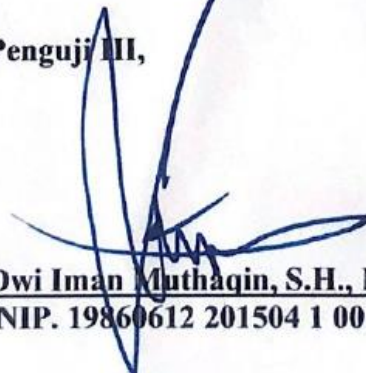
Prof. Dr. Dadang Sundawa, M.Pd.
NIP. 19600515 198803 1 002

Penguji II,



Dr. Syaifullah, S.Pd., M.Si.
NIP. 19721112 199903 1 001

Penguji III,



Dwi Iman Muthaqin, S.H., M.H.
NIP. 19860612 201504 1 001

ABSTRAK

SITI PATIMAH (2108476) IMPLEMENTASI LAYANAN WAKEPO (*WHATSAPP* KEBUTUHAN INFORMASI DAN PELAYANAN *ONLINE*) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA GANEAS, KECAMATAN GANEAS, KABUPATEN SUMEDANG

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan pembuatan surat keterangan dari desa melalui layanan WAKEPO, menganalisis kendala yang dihadapi, serta mengidentifikasi upaya penyelesaiannya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Ganeas, Kecamatan Ganeas, Kabupaten Sumedang. WAKEPO (*WhatsApp* Kebutuhan Informasi dan Pelayanan *Online*) merupakan inovasi digital Pemerintah Kabupaten Sumedang untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan administrasi secara daring, termasuk pembuatan surat keterangan desa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, serta teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan WAKEPO mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam pengurusan surat keterangan desa tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Akan tetapi, implementasinya masih menghadapi kendala, seperti keterlambatan respons karena tidak adanya notifikasi otomatis di sistem, komunikasi yang terbatas karena bersifat satu arah, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Upaya penyelesaiannya dilakukan dengan mendorong aparatur desa lebih aktif memantau *e-Office*, meningkatkan inisiatif masyarakat untuk melakukan konfirmasi langsung jika terjadi kendala, dan menggencarkan sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital. Melalui penelitian ini dapat disimpulkan bahwa layanan WAKEPO memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama dalam aspek aksesibilitas dan efisiensi. Namun, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, dukungan teknologi, serta tingkat literasi digital masyarakat.

Kata Kunci: WAKEPO, Pelayanan *Online*, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

SITI PATIMAH (2108476) *IMPLEMENTATION OF WAKEPO SERVICES (WHATSAPP FOR INFORMATION AND ONLINE SERVICES) IN IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN GANEAS VILLAGE, GANEAS SUBDISTRICT, SUMEDANG REGENCY*

This study aims to describe the implementation of the issuance of certificates from the village through the WAKEPO service, analyze the obstacles encountered, and identify the efforts undertaken to address them in order to improve the quality of public services in Ganeas Village, Ganeas Subdistrict, Sumedang Regency. WAKEPO (WhatsApp for Information and Online Services) is a digital innovation initiated by the Sumedang Regency Government to facilitate public access to administrative services online, including the issuance of village certificates. This research employs a qualitative approach with a case study method, using data collection techniques such as interviews, observations, and documentation.

The results of the study show that the WAKEPO service is able to provide convenience, speed, and efficiency in the issuance of village certificates without requiring residents to come directly to the village office. However, its implementation still faces several challenges, such as delayed responses due to the absence of automatic notifications in the system, limited communication because it is one-way, and the community's low level of digital literacy. The solutions undertaken include encouraging village officials to be more active in monitoring the e-Office, increasing community initiative to directly confirm in case of problems, and intensifying socialization to improve public understanding of digital services. This study concludes that the WAKEPO service makes a positive contribution to improving the quality of public services, particularly in terms of accessibility and efficiency. Nevertheless, the success of its implementation largely depends on the readiness of human resources, technological support, and the level of digital literacy within the community.

Keywords: *WAKEPO, Online Services, Public Services.*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
UCAPAN TERIMA KASIH	ii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat/Signifikasi Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat dari Segi Teori	10
1.4.2 Manfaat dari Segi Kebijakan	11
1.4.3 Manfaat dari Segi Praktik	11
1.4.4 Manfaat dari Segi Isu dan Aksi Sosial.....	11
1.5. Ruang Lingkup.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1. Kebijakan Publik	14
2.1.1. Definisi Kebijakan Publik.....	14
2.1.2. Jenis-Jenis Kebijakan Publik	15
2.1.3. Konsep Pentahelix dalam Kebijakan Publik	17
2.2. Pelayanan Publik	18
2.2.1. Definisi Pelayanan Publik	18
2.2.2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	20
2.2.3. Kualitas Pelayanan Publik.....	21
2.3. Konsep <i>E-Government</i>	22
2.3.1. Pengertian <i>E-Government</i>	22
2.3.2. WAKEPO (<i>WhatsApp</i> Kebutuhan Informasi dan Pelayanan <i>Online</i>).....	24

2.3.3. Kualitas <i>E-Government</i>	28
2.4. Pelayanan Terpadu	29
2.4.1. Konsep Pelayanan Terpadu	29
2.4.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Terpadu.....	30
2.4.3. Jenis-Jenis Pelayanan Terpadu	31
2.5. Pelayanan Prima	32
2.5.1. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima.....	32
2.5.2. Tujuan Pelayanan Prima	33
2.5.3. Indikator Pelayanan Prima	34
2.6. Administrasi Pemerintahan	35
2.6.1. Pengertian Administrasi Pemerintahan	35
2.6.2. Kategori Administrasi Pemerintahan.....	36
2.7. Teknis Persuratan Dinas	38
2.7.1. Pengertian Persuratan Dinas.....	38
2.7.2. Dasar Hukum dan Regulasi Persuratan Dinas.....	39
2.7.3. Jenis-Jenis Surat Dinas	41
2.8. <i>Civic Participation</i>	42
2.8.1. Pengertian <i>Civic Participation</i>	42
2.8.2. Bentuk-Bentuk Partisipasi Warga Negara.....	43
2.8.3. Konsep <i>Civic Participation</i> dalam Pelayanan Publik	45
2.9. Penelitian Terdahulu.....	47
2.9.1. Penelitian Terdahulu Terkait WAKEPO	47
2.9.2. Penelitian Terdahulu Terkait Kualitas Pelayanan Publik	48
2.10. Kerangka Penelitian	50
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1. Desain Penelitian	51
3.1.1. Pendekatan Penelitian Kualitatif	51
3.1.2. Metode Penelitian Studi Kasus.....	52
3.2. Lokasi Penelitian dan Partisipan Penelitian.....	55
3.2.1. Lokasi Penelitian	55
3.2.2. Partisipan Penelitian	55

3.3. Prosedur Penelitian	57
3.3.1. Persiapan Penelitian	57
3.3.2. Perizinan Penelitian	57
3.4. Instrumen Penelitian	58
3.5. Teknik Pengumpulan Data	59
3.5.1. Wawancara	59
3.5.2. Observasi	60
3.5.3. Studi Dokumentasi	60
3.6. Teknik Analisis Data	60
3.6.1. Reduksi Data	61
3.6.2. Penyajian Data	61
3.6.3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (<i>Conclusion Drawing and Verification</i>)	62
3.6.4. Triangulasi Data	63
3.6.5. <i>Member Check</i>	65
3.6.5. Jadwal Penelitian	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1. Hasil Penelitian	67
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	67
4.1.1.1. Sejarah Desa Ganeas	67
4.1.1.2. Profil Desa Ganeas	68
4.1.1.3. Visi, Misi, dan Tujuan Desa Ganaes	71
4.1.1.4. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Ganeas	72
4.1.2. Deskripsi Hasil Penelitian	73
4.1.2.1. Pelaksanaan Pembuatan Surat Keterangan Melalui WAKEPO	74
4.1.2.2. Kendala Pelaksanaan Pembuatan Surat Keterangan Melalui WAKEPO	103
4.1.2.3. Upaya Mengatasi Kendala Pelaksanaan Pembuatan Surat Keterangan Melalui WAKEPO	111
4.1.3. Pembahasan Penelitian	122

4.1.3.1. Pelaksanaan Pembuatan Surat Keterangan Melalui WAKEPO	122
4.1.3.2. Kendala Pelaksanaan Pembuatan Surat Keterangan Melalui WAKEPO	144
4.1.3.3. Upaya Mengatasi Kendala Pelaksanaan Pembuatan Surat Keterangan Melalui WAKEPO	153
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	166
5.1. Simpulan	166
5.2. Implikasi	167
5.2.1. Bagi Pemerintah Desa Ganeas	167
5.2.2. Bagi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Sumedang	168
5.2.3. Bagi Masyarakat Desa Ganeas	168
5.2.4. Bagi Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan	168
5.2.5. Bagi Peneliti Selanjutnya	168
5.3. Rekomendasi	169
5.3.1. Bagi Pemerintah Desa Ganeas	169
5.3.2. Bagi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Sumedang	169
5.3.3. Bagi Masyarakat Desa Ganeas	170
5.3.4. Bagi Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan	170
5.3.5. Bagi Peneliti Selanjutnya	170
DAFTAR PUSTAKA.....	172
LAMPIRAN.....	179
DAFTAR LAMPIRAN	180
LAMPIRAN 1 PERIZINAN PENELITIAN	181
SK Dosen Pembimbing	182
Surat Izin Penelitian untuk Pemerintah Desa Ganeas	186

Surat Izin Penelitian untuk Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Sumedang	187
LAMPIRAN 2 PENDUKUNG PENELITIAN	188
Daftar Ceklis Pustaka	189
Catatan Pembimbing I	195
Catatan Pembimbing II	196
LAMPIRAN 3 INSTRUMEN PENELITIAN	197
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	198
Pedoman Wawancara	203
Pedoman Observasi	211
Pedoman Studi Dokumentasi	213
LAMPIRAN 4 HASIL PENELITIAN	214
Transkrip Wawancara	215
Hasil Observasi	279
Dokumentasi Penelitian	283
LAMPIRAN 5 HASIL TURNITIN	286
Hasil Turnitin	287
RIWAYAT HIDUP	289

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengaduan Masyarakat berdasarkan Jenis Dugaan Maladministrasi Tahun 2023.....	2
Tabel 1.2 Data Awal.....	7
Tabel 3.1 Tahapan Penelitian	53
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Desa Ganeas Tahun 2024	69
Tabel 4.2 Daftar Informan Penelitian.....	73
Tabel 4.3 Ringkasan Temuan Penelitian Berdasrkan Indikator SERVQUAL	87
Tabel 4.4 Ringkasan Temuan Penelitian Berdasrkan Indikator <i>E-Government</i>	99
Tabel 4.5 Hasil Triangulasi Sumber Data Rumusan Masalah 1	101
Tabel 4.6 Hasil Triangulasi Sumber Data Rumusan Masalah 2	109
Tabel 4.7 Hasil Triangulasi Sumber Data Rumusan Masalah 3	120
Tabel 4.8 Ringkasan Kendala dan Upaya Mengatasinya	164

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Layanan WAKEPO	26
Gambar 1.2 Jenis-Jenis Surat Keterangan yang Terdapat dalam WAKEPO	27
Gambar 1.3 Kerangka Penelitian	50
Gambar 3.1 Triangulasi Teknik	64
Gambar 3.2 Triangulasi Sumber	65
Gambar 4.1 Logo Desa Ganeas	68
Gambar 4.2 Lokasi Kantor Desa Ganeas.....	70
Gambar 4.3 Tampilan Layanan WAKEPO	74
Gambar 4.4 Tampilan <i>e-Office</i> Desa.....	80
Gambar 4.5 Infrastruktur Penunjang.....	81
Gambar 4.6 Proses Pengajuan Surat Keterangan oleh Masyarakat melalui WAKEPO	82
Gambar 4.7 Proses Pelayanan Surat oleh Aparatur Desa.....	83
Gambar 4.8 Pilihan Menu dalam WAKEPO.....	94
Gambar 4.9 Pilihan Jenis Layanan Publik dalam WAKEPO.....	95
Gambar 4.10 Pilihan Jenis Layanan Desa dalam WAKEPO.....	96
Gambar 4.11 Grafik Pengguna WAKEPO di Desa Ganeas Tahun 2021-2024	98
Gambar 4.12 Sosialisasi WAKEPO oleh Pemerintah Kabupaten Sumedang di <i>Instagram</i>.....	117
Gambar 4.13 Sosialisasi WAKEPO oleh Pemerintah Desa Ganeas di <i>Instagram</i>	119

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Anderson, J. (2014). *Public Policymaking An Introduction* (8th ed.). USA: Cengage Learning.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Dye, T. R. (2013). *Understanding Public Policy*.
- Handoko, Y., Wijaya, H. A., & Lestari, A. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif Panduan Praktis untuk Penelitian Administrasi Pendidikan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Iswahyudi, M. S., Wulandari, R., Samsuddin, H., Sukowati, I., Nurhayati, S., Makrus, M., ... & Febianingsih, N. P. E. (2023). *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nartin, S. E., Faturrahman, S. E., Ak, M., Deni, H. A., Mm, C. Q. M., Santoso, Y. H., ... & Eliyah, S. K. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Ritonga, W. (2020). *Pelayanan Prima*. Surabaya: Muara Karya.
- Saraswati, I. (2015). *Mahir Membuat Surat Dinas dalam Sekejap*. Yogyakarta: Laksana.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggungjawab Negara kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan (Issue 1993)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers).
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications Design and Methods (Sixth edit)*. SAGE Publications.

Sumber Artikel dan Jurnal

- Abdillah, M. I., & Rudiana, R. (2024). *Penerapan E-Government pada Dinas Komunikasi dan Informatika melalui WAKEPO di Kabupaten Sumedang*. MAJIM, 2(7).
- Aprillia, R. N., & Widiyarta, A. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Kebonsari Melalui Pelaksanaan PEKPPP. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1), 128-151. <https://doi.org/10.52316/jap.v20i1.313>
- Ariyadi, A., Ismail, A. M. I., & Safaruddin, S. (2024). Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(3), 105-118. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i3.541>
- Arianto, I. D. (2018). Pemanfaatan Teknologi Komunikasi Dan Informasi Di Desa Kesamben Kecamatan Kesamben Jombang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 59–68. <https://doi.org/10.33005/jdg.v8i1.1216>
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombang Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang*. Publika, 1089–1100. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1089-1100>
- Dewi, D. P., & Yunitasari, D. (2021, January). Membangun Customer Trust Melalui Kualitas Pelayanan Prima Pada Divisi Marketing Sales Tupperware (Showroom Cabang Pondok Indah Mall-Jakarta Selatan). In *Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science*. 110-120.
- Ediwijoyo, S. P., Waluyo, A., Nasrullah, H., Yuliyanto, W., & Triana, E. S. (2023). Menciptakan Pelayanan Prima di Desa Kebakalan Kecamatan Karanggayam Kebumen. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 4(1), 31-41. <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v4i1.1137>
- Fadilla, A. R., & Wulandari, P. A. (2023). Literature review analisis data kualitatif: tahap pengumpulan data. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(3), 34-46.
- Fadri, Z., & Fil, S. (2024). Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik. *Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital*, 61. pemerintahan. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, 2(4), 204-222.
- Firmansyah, V. Z., & Syam, F. (2021). Penguatan Hukum Administrasi Negara Pencegah Praktik Korupsi dalam Diri Pemerintahan Indonesia. *Integritas: Jurnal Antikorupsi*, 7(2), 325-344.
- Gerung, J. S. H. G. M., Barat, K. L., & Mada, F. T. U. G. (2021). Perancangan Model Layanan Publik Pemerintah Daerah Berbasis *One Stop Service*. *Jurnal*

- Hidyantari, E., Hardiano, H., & Rahmanto, A. (2024). Evaluasi Kebijakan One Day Service (ODS) dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Kota Surabaya. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(4), 2030-2040. <https://doi.org/10.31004/irje.v4i4.1461>
- Iswandari, B. A. (2021). Jaminan Atas Pemenuhan Hak Keamanan Data Pribadi Dalam Penyelenggaraan E-Government Guna Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 28(1), 115-138. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol28.iss1.art6>
- Jati, W. R. (2014). Kewargaan Inklusif Sebagai Paradigma Alternatif Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 18(1), 66-79. <https://doi.org/10.22146/jsp.13093>
- Jatmiko, A., & Legong, G. M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Akses Informasi E-Health Menggunakan Metode E-GovQual. *Jurnal Informatika Polinema*, 10(1), 69-76. <https://doi.org/10.33795/jip.v10i1.1478>
- Kusumaratna, R., & Suyanto, J. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Pemerintah Elektronik (e-Government) dan Implikasinya terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat. *Wellness Jurnal Kesehatan dan Pelayanan Masyarakat*, 1(1), 26-32. <https://doi.org/10.69688/jkpm.v1i1.121>
- Lestari, Y. (2023). *Kampanye Public Relations program WAKEPO sebagai Upaya Mempermudah Layanan Informasi Kabupaten Sumedang: Studi Deskriptif pada Diskominfoanditik Kabupaten Sumedang*. UIN Sunan Gunung Djati.
- Mahayoni, G. A. D. I., & Wirantari, I. D. A. P. (2021). Pengembangan Website Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bona, Gianyar. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 1(1), 13-19. <https://doi.org/10.22225/jcpa.1.1.2021.13-19>
- Maulida, R. W., & Nugraha, A. R. (2024). Strategi Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang Dalam Mensosialisasikan Layanan Digital” Wa Kepo”. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(12), 141-153. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12208110>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan *e-government* dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45-57.
- Nurrahman, A., Wirna, V., & Samosir, G. (2023). Sosialisasi Pembuatan Surat Melalui Layanan WAKEPO yang Terintegrasi dengan e-Office Desa di Desa

- Ranggon. *Civitas Consecratio: Journal of Community Service and Empowerment*, 3 (1), 15–28. <https://doi.org/10.33701/cc.v3i1.3207>
- Nusantara, K. (2024). Analisis Pelayanan Administrasi Kantor Camat Batipuh Kabupaten Tanah Datar. *Politik Islam*, 3(2), 142-152.
- Oktavia, Y., & Frinaldi, A. (2024). Aplikasi Isumbarmambaco: Inovasi Budaya Kerja dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatra Barat. *Journal of Education Research*, 5(4), 5874–5885.
- Panggabean, C., & Meilani, N. L. (2023). Digitalisasi pelayanan publik di kota pekanbaru (studi kasus aplikasi pekanbaru dalam genggam dalam tinjauan digital era governance). *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(3), 721-728.
- Prisanda, E., & Febrina, R. (2021). Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi Berbasis Aplikasi SISPEDAL Dalam Rangka Mewujudkan Good Village Governance. *Journal of Governance Innovation*, 3(2), 155–171. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v3i2.723>
- Putra, I. G. A. E. S., & Muliarta, I. N. (2022). Daya Tanggap Pemerintah dalam Pelayanan Digital di Masa Pandemi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial*, 8(2).
- Putri, B., & Reviandani, O. (2023). Penerapan e-government melalui pelaksanaan program KTP digital di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1). 78-96. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v9i1.6829>
- Rizal, A. F. R. I. Z. A. L., Triandani, S., April, M., & Alkadafi, M. (2022). Pengembangan kapasitas aparatur pemerintah desa dalam penataan administrasi pemerintahan desa berbasis teknologi informasi (e-government). *Jurnal El-Riyasah*, 13(1), 76-91. <http://dx.doi.org/10.24014/jel.v13i1.18174>
- Raisya, D., Siti, I., & Anis, R. (2024). Strategi Humas Pemerintah Kabupaten Sumedang Dalam Mensosialisasikan Layanan Digital Platform WA KEPO. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*, 1(12), 141-153.
- Rosana, E. (2021). Eksistensi pancasila sebagai kontrak sosial umat beragama. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 13(2), 1-17.
- Safrizal, S., Maimun, M., Putra, I., & Sanusi, S. (2024). Penerapan Prinsip-prinsip Etika Pelayanan pada Mall Pelayanan Publik Terpadu di Kota Banda Aceh. *Jurnal Moral Kemasyarakatan*, 9(2), 381-391.
- Sempo, J. S., Laloma, A., & Londa, V. (2020). Efektivitas Pengelolaan Dana Kelurahan Dalam Rangka Peningkatan Sarana Dan Prasarana Dan

- Pemberdayaan Masyarakat Di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(95), 61-73.
- Setianingrum, B. E., Santoso, S., & Muhtadi, T. Y. (2024). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Desa Gelam Jaya Kabupaten Tangerang. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 5(1), 41–50. <https://doi.org/10.6578/triwikrama.v5i1.5976>
- Silaban, J., & Yuningsih, N. Y. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik: Analisis Aplikasi Whatsapp*. JIIP, 6(10), 8211–8214.
- Silahan, E. (2023, Januari 26). *Pelayanan Publik Kita Masih Buruk*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Sipayung, B., & Wahyudi, A. (2022). Penerapan Good Governance dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang Berintegritas di Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 14323-14334.
- Subhan, & Pratama, A. B. (2019). *Kesiapan Desa dalam Penerapan E-Government (Studi Perbandingan di Desa Semaya dan Desa Pegirangan Kabupaten Pemalang)*. Sawala Jurnal Administrasi Negara, 7(2), 161–175.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi fungsi pelayanan publik dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143-154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Suparman, D. (2021). Pelayanan Administrasi Desa dan Kebutuhan Masyarakat: Studi pada Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan di Desa Sukamaju. *Jurnal Administrasi Desa*, 5(2), 55–56.
- Susilawati, F. E., Yanti, R., & Erni, E. (2023). Transformasi Digital Pemerintah (Studi Kasus: Implementasi e-Government dan Hambatannya). *Journal Social Society*, 3(2), 80-94. <https://doi.org/10.54065/jss.3.2.2023.338>
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>
- Taufiq, O. H., Yuliani, D., & Hermawandi, D. (2019). Tata Kelola Pemerintah Desa Berbasis E-Government Menuju Good Governance. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 145-152.
- Warong, R. N., Musa, A. A., & Lumintang, D. W. (2025). Tinjauan Hukum Efektifitas Kedudukan dan Kewenangan Pemerintah Daerah Terhadap Izin Pengelolaan Lingkungan. *Nuansa Akademik: Jurnal Pembangunan Masyarakat*, 10(1), 211-222. <https://doi.org/10.47200/jnajpm.v10i1.2783>

- Widiawati, K. (2017). Peran Standar Kompetensi Karyawan Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bisnis Perbankan Di Indonesia. *VOCATIO: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi dan Sekretari*, 1(2), 17-31.
- Wijaya, J. H., Yunanto, S. E., Setyowati, Y., & Supardal, S. (2022). E-partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan E-government di Indonesia Tahun 2003-2020. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 3(1), 37-53.
- Wiralestari, W., & Olimsar, F. (2018). Kapasitas Sumber Daya Manusia dan Proses Pelayanan Publik Terhadap Pemanfaatan E-Government. *JAKU (Jurnal Akuntansi & Keuangan Unja)(E-Journal)*, 3(4), 1-8.
- Yanti, F. D., Winarti, N., & Pratama, R. A. (2024). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Batam Tahun 2022. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(1), 420-430. <https://doi.org/10.62567/micjo.v1i1.48>
- Yoraeni, A., Basri, H., & Puspasari, A. (2022). Penerapan sistem informasi pelayanan desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan smart village. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(5). 4084-4094. <https://doi.org/10.31764/jmm.v6i5.10655>
- Yuwono, E. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital di Pemerintahan Desa. *Jurnal Governansi*, 7(1).
- Zaki, F. A., Darmansah, T., Nasution, F. S., & Maulana, M. R. (2024). Surat Sebagai Sarana Komunikasi Efektif: Memahami Pentingnya Bentuk Dan Jenis Yang Sesuai. *Algebra: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Sains*, 4(2), 43-51.
- Zandroto, S. A., & Tobing, P. S. M. L. (2024). Kesehatan Layanan Primer. *Medical Methodist Journal (MediMeth)*, 2(1), 1-8.

Peraturan Perundang-Undangan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2004
- Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pedoman Tata Kelola Arsip Dinamis.
- Peraturan Bupati Sumedang Nomor 15 Tahun 2021 tentang Transformasi Digital Menuju Sumedang *Happy Digital Region*.

Peraturan Bupati Sumedang Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan SPBE.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 6 Tahun 2022 tentang Tata Naskah Dinas.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.