

**NO. DAFTAR FPIPS: 882/UN40.A2.2/PP/2019**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
MASYARAKAT**  
**(Studi Deskriptif pada Kantor Cabang Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Bogor di Pusat Perbelanjaan *Bogor Trade Mall*)**

**SKRIPSI**

*diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana  
Pendidikan  
Departemen Pendidikan Kewarganegaraan*



Oleh  
Alma Nisaa Rahmatika  
NIM. 1501392

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
BANDUNG  
2019**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
MASYARAKAT**

**Oleh  
Alma Nisaa Rahmatika**

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

©Alma Nisaa Rahmatika 2019  
Universitas Pendidikan Indonesia  
April 2019

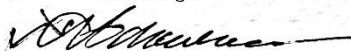
Hak cipta dilindungi Undang-undang.  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

ALMA NISAA RAHMATIKA  
1501392

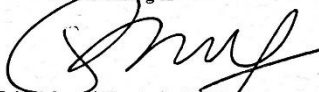
IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
MASYARAKAT  
(Studi Deskriptif pada Kantor Cabang Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Bogor di Pusat Perbelanjaan *Bogor Trade Mall*)

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:  
Pembimbing I



Prof. Dr. H. Abdul Azis Wahab, M.A.  
NIP. 19430401 196709 1 001

Pembimbing II



Sri Wahyuni Tanszil, M.Pd.  
NIP. 19870317 20144 2 002

Mengetahui,  
Ketua Departemen Pendidikan Kewarganegaraan  
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial  
Universitas Pendidikan Indonesia



Prof. Dr. H. Sapriya, M.Ed.  
NIP. 19630820 198803 1 001

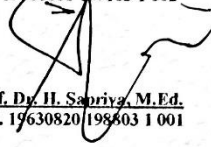
Skripsi telah diuji pada  
Hari/Tanggal : Kamis, 25 April 2019  
Tempat : Gedung FPIPS UPI Bandung  
Panitia ujian terdiri dari

1. Ketua :



Dr. Agus Murtana, M.Hum.  
NIP. 19660808 09103 1 002

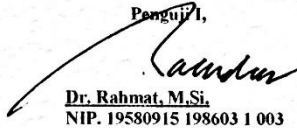
2. Sekretaris :



Prof. Dr. H. Saoriva, M.Ed.  
NIP. 19630820/198603 1 001

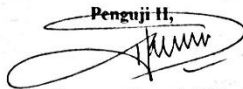
3. Penguji :

Penguji I,



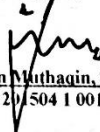
Dr. Rahmat, M.Si.  
NIP. 19580915 198603 1 003

Penguji II,



Dr. Pravoga Bestari, S.Pd., M.Si.  
NIP. 19750414 200601 1 001

Penguji III,



Dwi Inam Muthaqqin, S.H., M.H.  
19860612 201504 1 001

## **PERNYATAAN PENULIS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT (Studi Deskriptif pada Kantor Cabang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor di Pusat Perbelanjaan *Bogor Trade Mall*)” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, April 2019  
Yang membuat pernyataan,

Alma Nisaa Rahmatika  
NIM. 1501392

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Shalawat beserta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabatnya dan kita selaku umatnya hingga akhir zaman. Penulisan skripsi ini merupakan sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan di Departemen Pendidikan Kewarganegaraan, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulisan skripsi ini didasarkan atas ketertarikan penulis terkait kebijakan publik. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT (Studi Deskriptif pada Kantor Cabang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor di Pusat Perbelanjaan *Bogor Trade Mall*)”. Skripsi ini mendeskripsikan kebijakan inovasi daerah melalui program jemput bola dengan menghadirkan kantor pelayanan di Pusat Perbelanjaan *Bogor Trade Mall*. Selain itu, skripsi ini mengungkapkan dan menggambarkan hambatan dan upaya yang dihadapi dalam implementasi kebijakan tersebut. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun untuk dapat menyempurnakan penyusunan penelitian ini di masa yang akan datang. Besar harapan penulis agar penelitian ini dapat bermanfaat.

Bandung, April  
2019

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah Ta'ala, atas berkat rahmat dan karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini, Penulis banyak mendapatkan bantuan berupa doa, ilmu, dukungan, bimbingan, semangat dan hal lain yang bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua tersayang, Bapak Saefullah Abdul Gani dan Ibu Yuni Mulyani. Terima kasih atas segala kasih sayang, doa, semangat, kesabaran, jerih payah dan pengorbanan yang diberikan sehingga penulis bisa melaju hingga titik ini. Serta untuk kakak-kakak tercinta Fahna Nursantika dan Rizky Fajar Muhammad yang selalu menginspirasi kehidupan penulis agar dapat melampaui apa yang telah dicapai oleh mereka. Semoga Allah selalu memberikan perlindungan dan merekatkan hubungan yang hangat untuk keluarga tercinta
2. Bapak Prof. Dr. H. R. Asep Kadarohman, M.Si selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia
3. Bapak Dr. Agus Mulyana, M.Hum selaku Dekan FPIPS UPI yang telah memberikan izin penelitian skripsi dan menjadikan FPIPS sebagai fakultas yang nyaman untuk menimba ilmu
4. Bapak Prof. Dr. Sapriya, M.Ed. selaku Ketua Departemen Pendidikan Kewarganegaraan yang telah memfasilitasi penulis untuk mengajukan penelitian skripsi ini
5. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Azis Wahab, M.A selaku pembimbing I skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini. Terima kasih juga atas waktu yang telah Bapak luangkan untuk membimbing penulis selama ini
6. Ibu Sri Wahyuni Tanshzil, M.Pd selaku pembimbing II yang telah memberikan nasihat, bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses bimbingan skripsi ini. Terima kasih juga atas waktu yang telah Ibu luangkan kepada penulis selama ini
7. Bapak Dr. Rahmat, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik telah memberikan nasihat, bimbingan dan arahan kepada penulis selama perkuliahan.
8. Seluruh Dosen Departemen Pendidikan Kewarganegaraan yang telah banyak memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama penulis menjalani proses perkuliahan sampai saat ini

9. Bapak Dena dan Ibu Ayi selaku staf tata usaha Departemen Pendidikan Kewarganegaraan yang telah banyak membantu dalam hal administrasi
10. Bapak Agus Suparman, Bapak Darmawan, Bapak Susworo, Bapak Aa Ahyauddin, Ibu Nurfauziah, Ibu Ana dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor, Bapak Yunus, Bapak Rachmat selaku operator kantor cabang Disdukcapil BTM dan bapak satpam Disdukcapil BTM untuk dorongan dan bantuannya serta masyarakat yang sudah bersedia menjadi narasumber peneliti untuk kelancaran penelitian skripsi
11. Sahabat yang mengiringi perjalanan sekolah Penulis yaitu Fanisa Dio, Khansa, Raufina Ayu, Siska Permatasari, Milla Nurhalisa, Afieta Bustani yang memberikan peneliti dorongan, kekuatan, motivasi dan menghibur Penulis selama ini. Terimakasih telah menjadi orang yang dapat dipercaya dengan segala ketulusan dan kebaikan.
12. Teman baik yang selalu mengiringi perjalanan hingga saat ini, Fana Mustika Insanu. Terimakasih atas doa, dorongan, ketulusan, kebaikan serta kekuatan yang selalu diberikan kepada Penulis. Semoga diberikan kelancaran dalam menghadapi semester akhir di masa perkuliahan agar bisa secepatnya lulus. Selamat bertemu kembali di Kota Bogor dengan gelar yang tersemat.
13. Sahabat Rumpita Diniati Husnul, Rheina Wulansari, Mutiara Melinda, Risti Nur, Riri Nurul, Rizky Maratun, Elza Okta, Kikki Ayu Kirana, Arini Fathia, Zulfa Wardhany dan Pipi Karmila yang telah mengiringi perjalanan selama masa perkuliahan dan banyak memberikan dukungan, kekuatan dan motivasi kepada penulis selama ini
14. Pembimbing ketiga Penulis yaitu Teh Hasna Ramdhani, Kang Augustan, Teh Yoana serta kaka tingkat lainnya yang telah memberikan banyak bantuan, motivasi, dorongan, serta arahan selama Penulis menggarap skripsi. Semoga segala kebaikan dibalas dengan ganjaran yang lebih besar dari Allah Swt.
15. Sahabat seperjuangan Ina Apriliana, Kiki Ayu, Rheina Wulansari, Nur Asifin, Sukma Widi, Mirna Nuraeni, Aruni Shakilla dan semua yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang selama bimbingan telah bersama dan saling menguatkan
16. Bidang Sosial Kemasyarakatan HMCH Bagus, Nurulloh, Melly, Shurotul dan teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala motivasi dan bimbingannya selama kepengurusan di HMCH



17. Semua rekan-rekan angkatan 2015 A dan 2015 B yang telah berjuang bersama selama ini dan telah memberikan pengalaman terbaik untuk penulis
18. Rekan-rekan KKN Karangpawitan Garut Aldo Ghifari, Siti Mulyani, Fatimah, Nadhifah, Sri Dewi, Fanny, Rizal Zaki, Yudhistira dan Ibrahim yang telah memberikan banyak pengalaman, dorongan, semangat serta kebahagiaan selama jauh dari perantauan. Semoga kebersamaan kita tetap terjaga seterusnya.
19. Rekan-rekan PPL SMPN 15 Kota Bandung Risti, Bakhtiar, Adilla, Ella, Eka, Rifka, Rizky, Salma, Irna, Ulfia, Venny dan teman-teman lainnya yang telah memberikan banyak pengalaman kepada penulis
20. Murid-murid tercinta di SMPN 15 Kota Bandung, terima kasih untuk kesan, pengalaman dan kerja samanya selama penulis menjalankan kegiatan latihan lapangan khususnya untuk kelas VIII 1 dan VIII 2 dan Ekskul Pajarpara. Begitu banyak pembelajaran yang didapatkan dari pengalaman mengajar sehingga Penulis dapat mengoreksi diri lebih baik untuk menjadi seorang pendidik yang berkualitas. Terimakasih atas penerimaannya yang sangat baik. Semoga kelak menjadi generasi yang dapat bermanfaat bagi sesama.
21. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan kepada penulis. Semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT. Amiin.

Bandung, April 2019

Penulis

## ABSTRAK

### **ALMA NISAA RAHMATIKA. (1501392). IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bogor. Keterbatasan peralatan, waktu, sumberdaya aparatur serta kapasitas tempat pelayanan mengakibatkan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan bagi masyarakat. Melalui penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di pusat perbelanjaan diharapkan menjadi salah satu inovasi pelayanan yang berdampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan menganalisis mengenai peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan administrasi kependudukan di pusat perbelanjaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan dan teknik analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi, serta melakukan validitas data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan telah memenuhi empat indikator pelayanan yaitu *reliability*, *responsiviness*, *assurance* dan *emphaty*. Sementara pada indikator *tangible* masih memiliki kekurangan lantaran tidak ada toilet, papan alur prosedur dan tidak terpisahnya konter pengambilan dan pengajuan. (2) Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan BTM yaitu anggaran yang besar, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pelayanan, sarana dan prasarana belum lengkap, jaringan internet, sosialisasi yang kurang masif mengenai program pelayanan. (3) upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Bogor ialah pengalihan pelayanan kedalam *Mall* Pelayanan Publik, peningkatan sarana dan prasarana aparatur, *maintanance* perangkat lunak serta jaringan internet secara rutin, sosialisasi berkelanjutan terkait prosedur pelaksanaan pelayanan dan pemberian pemahaman kepada masyarakat dalam menghadapi keluhan.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, inovasi pelayanan, Administrasi Kependudukan**

## **ABSTRACT**

### **ALMA NISAA RAHMATIKA. (1501392). IMPLEMENTATION OF POPULATION ADMINISTRATIVE SERVICES AT THE SHOPPING CENTER IN IMPROVING QUALITY OF PUBLIC SERVICES.**

*This research is motivated by the lack of population administrative services' quality in Bogor (city). The lack of equipment, time, apparatus resources and capacity of services' places is causing public dissatisfactions for the services provided. Through the implementation of population administrative services at the shopping centers, it is expected to become one of innovations that have impacts in improving the quality of the public services. The purpose of this study is to describe and analyze the improvement of service quality through population administrative services at the shopping centers. This research is using qualitative approach and descriptive method. Data collection techniques are by interview, observation, documentation and literature study. Data analysis techniques are by data reduction, data presentation, drawing conclusions and verification, and conducting data validity. The results of the study showed that (1) service quality has met four service indicators, which are reliability, responsiveness, assurance and empathy. While the tangible indicator still has flaws caused by no toilets around, bad flow of procedures and no separation between collection and retrieval counters. (2) Obstacles encountered in implementing population administrative services at BTM Shopping Center are over budgets, lack of public understanding of the services' mechanism, incompleteness of facilities and infrastructures, internet networks, lack of socialization of service programs. (3) Disdukcapil's efforts are transferring services into Public Service Mall, improving facilities and infrastructure of apparatus, software and internet network maintenance on regular basis, sustainable socialization related to procedures of implementation services and providing understanding to the public in dealing with complaints.*

**Keywords:** *Service Quality, Service Innovation, Civil Registry Services*

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....  | <b>i</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....   | <b>ii</b>   |
| <b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....  | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | <b>xiv</b>  |
| <br>  |             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....  | <b>1</b>    |
| <b>1.1 Latar Belakang Penelitian</b> .....  | <b>1</b>    |
| <b>1.2 Rumusan Masalah Penelitian</b> .....   | <b>9</b>    |
| <b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....  | <b>11</b>   |
| 1.3.1 Tujuan Umum.....  | 11          |
| 1.3.2 Tujuan Khusus.....  | 11          |
| <b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....   | <b>11</b>   |
| 1.4.1 Secara Teoritis .....   | 11          |
| 1.4.2 Secara Kebijakan .....  | 12          |
| 1.4.3 Secara Praktis .....  | 12          |
| 1.4.4 Secara Isu atau Aksi Sosial.....  | 12          |
| <b>1.5 Struktur Organisasi Skripsi</b> .....  | <b>12</b>   |
| <br>  |             |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....  | <b>14</b>   |
| <b>2.1 Hakikat kebijakan Publik</b> .....   | <b>14</b>   |
| 2.1.1 Pengertian Kebijakan .....  | 14          |
| 2.1.2 Pengertian Kebijakan Publik .....   | 15          |
| 2.1.3 Ciri-ciri Kebijakan Publik .....  | 17          |
| 2.1.4 Jenis-jenis Kebijakan Publik.....   | 18          |
| 2.1.5 Tahap-tahap Kebijakan Publik.....   | 19          |
| <b>2.2 Implementasi Kebijakan</b> .....   | <b>21</b>   |
| 2.2.1 Pengertian Implementasi Kebijakan.....  | 21          |
| 2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi<br>Implementasi Kebijakan.....                    | 22          |
| <b>2.3 Kebijakan Publik sebagai Kajian Pendidikan<br/>        Kewarganegaraan</b> ..... | <b>23</b>   |
| <b>2.4 Pelayanan Publik</b> .....   | <b>25</b>   |
| 2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik .....   | 25          |
| 2.4.2 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....   | 27          |
| 2.4.3 Asas-asas Pelayanan Publik.....   | 28          |
| 2.4.4 Jenis Pelayanan Publik.....   | 29          |
| 2.4.5 Tata Pemerintahan yang Baik.....  | 29          |

|                |   |           |
|----------------|---|-----------|
| 2.4.6          | Prinsip-prinsip Pemerintahan yang Baik .....                          | 32        |
| 2.4.7          | Kualitas Pelayanan.....   | 34        |
| 2.4.8          | Prinsip Kualitas Pelayanan .....                                      | 35        |
| <b>2.5</b>     | <b>Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Pusat Perbelanjaan.....</b> | <b>37</b> |
| 2.5.1          | Pengertian Administrasi Kependudukan .....                            | 37        |
| 2.5.2          | Administrasi Kependudukan Di Pusat Perbelanjaan                       | 37        |
| 2.5.3          | Reformasi Birokrasi .....   | 40        |
| 2.5.4          | Inovasi Pelayanan .....   | 43        |
| 2.5.5          | Jenis Inovasi Pelayanan.....  | 45        |
| <b>2.6</b>     | <b>Penelitian Terdahulu.....</b>                                      | <b>46</b> |
| <b>2.7</b>     | <b>Kerangka Berfikir .....</b>  | <b>48</b> |
| <br>           |   |           |
| <b>BAB III</b> | <b>METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>49</b> |
| <b>3.1</b>     | <b>Desain Penelitian .....</b>  | <b>49</b> |
| 3.1.1          | Pendekatan Penelitian .....   | 49        |
| 3.1.2          | Metode Penelitian .....   | 50        |
| <b>3.2</b>     | <b>Partisipan dan Lokasi Penelitian .....</b>                         | <b>51</b> |
| 3.2.1          | Partisipan Penelitian.....  | 51        |
| 3.2.2          | Tempat Penelitian .....   | 52        |
| <b>3.3</b>     | <b>Teknik Pengumpulan Data .....</b>                                  | <b>53</b> |
| 3.3.1          | Wawancara.....  | 53        |
| 3.3.2          | Observasi.....  | 53        |
| 3.3.3          | Studi Dokumentasi.....  | 54        |
| 3.3.4          | Studi Literatur.....  | 55        |
| <b>3.6</b>     | <b>Teknik Analisis Data .....</b>                                     | <b>55</b> |
| 3.6.1          | Reduksi Data .....  | 56        |
| 3.6.2          | Penyajian Data.....   | 56        |
| 3.6.3          | Mengambil Kesimpulan atau Verifikasi.....                             | 56        |
| <b>3.7</b>     | <b>Uji Validitas Data.....</b>  | <b>57</b> |
| 3.7.1          | <i>Credibility</i> (validitas internal).....                          | 58        |
| 3.7.1.1        | Perpanjang Pengamatan.....  | 58        |
| 3.7.1.2        | Meningkatkan Ketekunan.....   | 58        |
| 3.7.1.3        | Triangulasi.....  | 59        |
| 3.7.1.4        | Menggunakan Referensi yang Cukup.....                                 | 60        |
| 3.7.1.5        | <i>Member Check</i> .....   | 60        |
| 3.7.2          | Uji <i>Transferability</i> .....                                      | 60        |
| 3.7.3          | Uji <i>Depanability</i> .....   | 60        |
| 3.7.4          | Uji <i>Confirmability</i> .....                                       | 61        |
| <br>           |   |           |
| <b>BAB IV</b>  | <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                           | <b>62</b> |
| <b>4.1</b>     | <b>Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....</b>                          | <b>62</b> |

|            |  |            |
|------------|--|------------|
| 4.1.1      | Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor .....  | 62         |
| 4.1.1.1    | Visi, Misi dan Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor .....   | 62         |
| 4.1.1.2    | Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor .....  | 64         |
| 4.1.1.3    | Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor .....   | 64         |
| 4.1.1.4    | Sumber daya manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor .....   | 66         |
| 4.1.2      | Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil BTM.....  | 68         |
| 4.1.2.1    | Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil <i>Bogor Trade Mall</i> .....  | 68         |
| 4.1.2.2    | Pelayanan kantor cabang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil <i>Bogor Trade Mall</i> .....  | 69         |
| <b>4.2</b> | <b>Deskripsi Temuan Penelitian .....</b>   | <b>69</b>  |
| 4.2.1      | Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan <i>Bogor Trade Mall</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat di Kota Bogor.....   | 71         |
| 4.2.2      | Kendala yang dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan <i>Bogor Trade Mall</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat di Kota Bogor .....                        | 95         |
| 4.2.3      | Upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala pada Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan <i>Bogor Trade Mall</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat di Kota Bogor ..... | 97         |
| <b>4.3</b> | <b>Pembahasan Hasil Temuan Penelitian.....</b>   | <b>104</b> |
| 4.4.1      | Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan <i>Bogor</i>   |            |

|       |  |     |
|-------|--|-----|
|       | <i>Trade Mall</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat di Kota Bogor.....   | 104 |
| 4.4.2 | Kendala yang dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan <i>Bogor Trade Mall</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat di Kota Bogor .....                        | 122 |
| 4.4.3 | Upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala pada Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan <i>Bogor Trade Mall</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap masyarakat di Kota Bogor ..... | 127 |

**BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI ..... 133**

|            |                          |            |
|------------|--------------------------|------------|
| <b>5.1</b> | <b>Simpulan.....</b>     | <b>133</b> |
| 5.1.1      | Simpulan Umum .....      | 133        |
| 5.1.2      | Simpulan Khusus .....    | 133        |
| <b>5.2</b> | <b>Implikasi.....</b>    | <b>135</b> |
| <b>5.3</b> | <b>Rekomendasi .....</b> | <b>136</b> |

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN  
RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabel 1.1</b> Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2012- 2017 ..3  |    |
| <b>Tabel 1.2</b> Substansi Laporan pada Tahun 2017..... 4  | 4  |
| <b>Tabel 1.3</b> Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Bogor 2010, 2016, dan 2017 ..... 6  | 6  |
| <b>Tabel 3.1</b> Partisipan Penelitian..... 52   | 52 |
| <b>Tabel 4.1</b> Daftar Partisipan Penelitian ..... 70   | 70 |
| <b>Tabel 4.2</b> Hasil Triangulasi Sumber Informasi Sosialisasi Program Pelayanan Disdukcapil di <i>Bogor Trade Mall</i> ..... 75  | 75 |
| <b>Tabel 4.3</b> Hasil Triangulasi Sumber Informasi tentang Sosialisasi Program Pelayanan Disdukcapil di <i>Bogor Trade Mall</i> ..... 76  | 76 |
| <b>Tabel 4.4</b> Hasil Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Produk Layanan Program Kantor Disdukcapil <i>Bogor Trade Mall</i> ..... 78  | 78 |
| <b>Tabel 4.5</b> Jumlah Kepemilikan Akta Lahir Semester 1 ..... 80   | 80 |
| <b>Tabel 4.6</b> Jumlah Kepemilikan Akta Lahir Semester 2 ..... 81   | 81 |
| <b>Tabel 4.7</b> Jumlah Penduduk Menurut Wajib KTP Perkecamatan..... 82  | 82 |
| <b>Tabel 4.8</b> Hasil Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Koordinasi yang dilakukan Kantor Disdukcapil <i>Bogor Trade Mall</i> ..... 84   | 84 |
| <b>Tabel 4.9</b> Hasil Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Kualitas Pelayanan segi <i>Tangibles</i> Kantor Disdukcapil <i>Bogor Trade Mall</i> ..... 87                            | 87 |
| <b>Tabel 4.10</b> Hasil Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Kualitas Pelayanan segi <i>Reliability</i> atau Kehandalan Pegawai Kantor Disdukcapil <i>Bogor Trade Mall</i> ..... 89 | 89 |
| <b>Tabel 4.11</b> Hasil Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Kualitas Pelayanan segi <i>Responsivines</i> atau Ketanggapan Pegawai Kantor Disdukcapil <i>BTM</i> ..... 90           | 90 |



|  |    |
|--|----|
| <b>Tabel 4.12</b> Hasil Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Kualitas Pelayanan segi <i>Assurance</i> atau Jaminan Pegawai Kantor Disdukcapil <i>Bogor Trade Mall</i> ..... | 92 |
| <b>Tabel 4.13</b> Hasil Triangulasi Teknik Pengumpulan Data Kualitas Pelayanan segi <i>Empathy</i> atau empati Pegawai Kantor Disdukcapil <i>Bogor Trade Mall</i> .....    | 93 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| <b>Gambar 2.1</b> Tiga Komponen <i>Good Governance</i> .....  | 31 |
| <b>Gambar 3.1</b> Triangulasi Berdasarkan Sumber Data .....   | 59 |
| <b>Gambar 3.2</b> Triangulasi Berdasarkan Teknik Pengumpulan Data.....  | 59 |
| <b>Gambar 4.1</b> Maklumat Pelayanan .....  | 63 |
| <b>Gambar 4.2</b> Struktur Organisasi .....   | 65 |
| <b>Gambar 4.3</b> Pegawai berdasarkan pangkat dan golongan.....   | 66 |
| <b>Gambar 4.4</b> Pegawai berdasarkan tingkat pendidikan .....  | 67 |
| <b>Gambar 4.5</b> Penyajian Data Kependudukan dalam <i>Blueroom</i> .....                                       | 85 |
| <b>Gambar 4.6</b> Pengumuman ketersediaan bahan baku pencetakan<br>Kartu Tanda Pengenal Elektronik (E-KTP)..... | 98 |
| <b>Gambar 4.7</b> Penandatanganan nota kesepakatan oleh Walikota Bogor<br>mengenai Mall Pelayanan Publik.....   | 99 |

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Adisasmita. (2011). *Manajemen pemerintah daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Brannen, J. (2005). *Memadu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bugin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Grub.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika
- Engka, R. M. (2010). *Birokrasi dalam perilaku dan pelayanan publik*. Bandung: Unpad Press.
- Fermana, S. (2009). *Kebijakan publik sebuah tinjauan filosofis*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hamdi, Muchlis. (2013). *Kebijakan Publik: Proses, Analisis, dan Partisipasi*. Bogor: Ghalia.
- Hamidi, J. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMMP Press.
- Hasan, M. I. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kurniawan, Taufik. (2017). *Birokrasi dan manajemen pelayanan publik*. Bandung: Lekkass.
- Margaretha. (2003). *Kualitas pelayanan: teori dan aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju.
- Nasution. (2003). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara

- Nugroho, R. (2011). *Public policy: dinamika kebijakan, analisis kebijakan, dan manajemen kebijakan*. Edisi Ketiga. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pasolong, Harbani. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Harbani Pasolong. Bandung: Alfabeta.
- Patilima, H. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2010). *Manajemen sumber daya manusia reformasi birokrasidan manajemen pegawai negeri sipil*. Bandung: PT Refka Aditama
- Setiyono, B. (2012). *Birokrasi dalam perspektif politik & administrasi*. Bandung: Nuansa
- Sinambela, L.P. (2011). *Reformasi pelayanan publik teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sitorus, M. (2009). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: Unpas Press
- Suaedi & Wardiyanto (Penyunting). (2010). *Revitalisasi administrasi negara reformasi birokrasi dan e-governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugandi, Y.S. (2011). *Administrasi publik (konsep dan perkembangan ilmu di indonesia)*. Bandung: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharno. (2010). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Suharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama
- Suharto, E. (2012). *Analisis kebijakan publik panduan praktis mengkaji masalah dan kebijakan sosial*. Bandung: Alfabeta Bandung
- Suriakusumah. (2000). *Buku ajar sistem pemerintahan daerah*. Bandung: Lab PKn FPIPS.
- Surjadi. (2009). *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. Bandung: Refika.
- Taufiqurakhman. (2014). *Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers).
- Thoha, Miftah. (2010). *Birokrasi & politik di indonesia*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Winarno, Budi. (2007). *Kebijakan publik :teori dan proses*. Yogyakarta :Med Press
- Winarno, Budi. (2008). *Globalisasi peluang atau ancaman bagi indonesia*. Pringwulung: Gelora Aksara Pratama

### **Artikel Jurnal dan Skripsi**

- Abdillah, A.R. (2014). *Sosialisasi Nilai Moral Dan Agama Pada Anak Di Kawasan Prostitusi Dolly Kelurahan Putat Jaya Kecamatan Sawahan Surabaya*. (Skripsi). UIN Sunan Ampel: Tidak Diterbitkan.
- Agustina, Fransisca. (2016). *Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Tenggarrong*

Seberang. Ejournal Ilmu Pemerintahan . 04 (04), hlm. 1-7, Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Unmul.

Amalana, Arina (2016) *Sosialisasi BMT An-Nawawi Purworejo terhadap siswa-siswi untuk menggunakan simpanan pendidikan*. (Diploma thesis). UIN Walisongo: Tidak Diterbitkan

Amalia, R. (2016). *Implementasi Inovasi (Implementing Innovation) Kebijakan Program (Spp) Simpan Pinjam Perempuan Di Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo*. (Skripsi). Universitas Hasanuddin Makassar: Tidak Diterbitkan.

Anggraini, N. (2016). *Evaluasi Program Instalasi Pengolahan Air Limbah (Ipal) Di Batu Cermin Rt 06 Kelurahan Sempaja Utara Kecamatan Samarinda Utara*. eJournal Administrasi Negara. 04,(04). 4954 – 4966. Fisip Unmul.

Aripin dan Daud. (2014). *Peran Administrator Publik Dalam Formulasi Dan Implementasi Kebijakan (Analisis Kurikulum 2013)*. Jurnal Academica. 06, (01), ISSN: 1411- 3341. Fisip Untad.

Arisaputra, M.I. (2013). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Reforma Agraria Di Indonesia*. Jurnal Yuridika. 28(02). Unair. ISSN: [0215-840X](#)

Asmar, R. (2017). *Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kota Makassar)*. *Journal Of Jurisprudentie*. 04, (01). Universitas Negeri Islam Alauddin Makassar

Crystalia, O. G. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. (Skripsi). Uny Yogyakarta: Tidak Diterbitkan.

Fahil, S. (2006). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Wilayah Kalimantan. *Jurnal Borneo Administrator*, 02, (01). [Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara](#).

Febriani, Rima. (2018). Implementasi Program Samsat Keliling Dalam Upaya meningkatkan mutu pelayanan Pembayaran Pajak

- Kendaraan Bermotor (studi deskriptif di Samsat Bandung Barat Kota Bandung). (Skripsi). UPI Bandung: Tidak diterbitkan.
- Gandara, Yoga. (2013). *Implementasi Kebijakan pemerintah Kota dalam upaya pemeliharaan ruang terbuka hijau di Kota Bandung*. (Skripsi). UPI Bandung: Tidak diterbitkan
- Hariyanto, B. (2010). *Implementasi Kebijakan Perbaikan Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jombang*. (Tesis). Unair Surabaya: Tidak Diterbitkan.
- Hisbani, Dkk. (2015). *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang*. Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik. 01 (03), hlm. 266 – 277. Fisipol, Unismuh.
- Jayanti, N.D. 2016. *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta*. (Skripsi). Universitas Negeri Yogyakarta: Tidak diterbitkan.
- Kadhita. (2013). *Kualitas Pelayanan Aparatur dalam Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat*. (Skripsi). Unikom: Tidak Diterbitkan.
- Kusnadi, K. (2012). *Implementasi Kebijakan Manajemen Berbasis Sekolah Di Smp Negeri 17 Kota Pekalongan*. (Tesis). Universitas Diponegoro Semarang: Tidak Diterbitkan.
- Kusumaharta, I.P. A. (2016). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Loker Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bogor*. (Skripsi). Institut Pertanian Bogor: Tidak Diterbitkan.
- Latuconsina, D.M.Z. (2018). *Kualitas Pelayanan Transportasi Darat Di Jawa Barat (studi kasus perizinan trayek di dinas perhubungan provinsi jawa barat)*. (Skripsi). Unikom: Tidak Diterbitkan.
- Maliki, W. (2012). *Analisis Implementasi Kebijakan Kurikulum Seni Budaya Keterampilan Di Sekolah Dasar Nasional 1 Bekasi, Jawa Barat*. (Tesis). UI Jakarta: Tidak Diterbitkan.

- Maryam, N. S. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi. 06, (01), 1-18, Politeknik Kridatama Bandung.
- Mateia dan Bujaca (2016). *Innovation and public reform*. Procedia Economics and Finance 39, hlm. 761–768. The National University of Political Studies and Public Administration Bucharest, Romania.
- Muhhidin, Amir. Evaluasi Kebijakan Publik (Studi Kesiapan Desa Menerima Dana Desa Di Kabupaten Gowa). (2017). (Disertasi). Universitas Negeri Makassar: Tidak Diterbitkan.
- Muhiddin, A. (2017). Evaluasi Kebijakan Publik (Studi Kesiapan Desa Menerima Dana Desa Di Kabupaten Gowa). (thesis). Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar: Tidak Diterbitkan.
- Murron, F.S. (2013). *Penerapan Metode Permainan Simulasi Dalam Pembelajaran Pkn Untuk Menumbuhkan Etika Warga Negara Pada Siswa* (Penelitian Tindakan Kelas Siswa TSM X-B SMK Medikacom Bandung). (skripsi). UPI Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Panjaitan, J.E dan Yuliati, A.L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jne Cabang Bandung. DeReMa Jurnal Manajemen. 11, (02). Universitas Telkom Bandung.
- Permana, Yoga. (2017). Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang (Studi Tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). (Skripsi). Unikom: Tidak Diterbitkan.
- Prawira, Mohamad & Agustine, Tities. (2017). Desain Layanan Publik Terintegrasi di Daerah Melalui *Whole Government Approach*: Praktik di Surabaya, Pontianak dan Denpasar. Universitas Mercubuana.
- Rahmawati dan Suryawati. (2017). *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Di Kota Surakarta*. Jurnal Wacana Publik. 01(03), 24-39, FISIP, Universitas Sebelas Maret Surakarta: Tidak Diterbitkan.



- Rahmawati, Y. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo*. (Skripsi). Universitas Negeri Yogyakarta: Tidak Diterbitkan.
- Saputra, F. (2018). Efektivitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*. FISIP, Universitas Pelangka Raya.
- Saravanan dan Shreedhar. (2011). *Impact of Innovation in Public Service Delivery*. *ASCI: Journal of Management*. 41(01), hlm. 156–165. Administrative Staff College of India.
- Setiawan, N.R. (2015). *Studi Tentang Pelayanan Publik Di Kelurahan Kuala Kecamatan Kuala Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara*. *eJournal Ilmu Pemerintahan*. 3 (4) :1978-1992 ISSN 0000-0000. Fisip Unmul.
- Sitorus, M. (2008). *Pengaruh Pemberdayaan dan perilaku karyawan terhadap kualitas pelayanan perizinan SIUP pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan*. *Jurnal Administrasi Publik*. 05,(02), 209- 231. Universitas Parahyangan Bandung.
- Sitorus, M. (2009). *Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Dan Tangibles Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai)*. [Jurnal Borneo Administrator](#). 05, (01). Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara.
- Sugiana, P. M. (2012). *Implementasi Kebijakan Penanggulangan Kemiskinan Melalui Program Pemberdayaan Ekonomi Kelompok Usaha Bersama (Kube) Di Jakarta Selatan*. (Tesis). Ui Jakarta: Tidak Diterbitkan.
- Suprianto.(2014). *Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Kasus Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Uptd Dinas Perhubungan Informasi dan Komunikasidi Kabupaten Kampar)*. *Jom FISIP*. 01 (02), 1- 13, FISIP, Universitas Riau.
- Suriyani, E. (2017). *Hubungan Koordinasi Dan Kemampuan Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan*

*Halong Kabupaten Balangan. Jurnal Komunikasi, Bisnis, dan Manajemen.* 04, (01).

Sururi, Ahmad. (2017). Inovasi Kebijakan Dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance Spirit Publik. 12(02), 14-31, FISIP, Universitas Serang Raya. P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875.

Susanti, Sri. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping.* (Skripsi). Universitas Negeri Yogyakarta: Tidak Diterbitkan

Tanaya, N.S.A. [\(2015\)](#) *Analisis Implementasi Kebijakan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perdesaan (Pnpm Mp) Studi Kasus Di Kecamatan Manggis Kabupaten Karangasem Tahun 2009 Dan 2010.* 01, (02). Jurnal Penelitian Administrasi Publik. Universitas 17 Agustus Surabaya.

Terawati. (2017). *Pengaturan Administrasi Kependudukan Terkait Pemberlakuan Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak.* (Skripsi). Universitas Lampung: Tidak Diterbitkan.

Witanto, Y.A.K. (2018). Implementasi Kebijakan Kota Layak Anak Dalam Pemenuhan Hak Sipil Anak Melalui Pelayanan Akta Kelahiran Jemput Bola (Studi Deskriptif Mepeling “Memberikan Pelayanan Keliling” Di Kota Bandung), FPIPS, UPI Bandung: Tidak Diterbitkan.

### **Makalah dalam Prosiding Konferensi atau Seminar**

Yulianto, Harry dan Yahya, S.D. (2018). *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Trans Maminasata.* Manajemen STIE YPUP Makassar.

### **Publikasi Departemen atau Lembaga Pemerintah**

Badan Pusat Statistik. Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Bogor 2010, 2016, dan 2017. Bogor: BPS.

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. (2017). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor Tahun 2017. Bogor: Disdukcapil.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. (2018). Revisi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Rencana Strategis (Renstra) Tahun 2015–2019. Bogor: Disdukcapil.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. (2018). Jumlah Kepemilikan Akta Lahir Usia 0-18 Tahun Semester 1. Bogor: Disdukcapil.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. (2018). Jumlah Kepemilikan Akta Lahir Usia 0-18 Tahun Semester 2. Bogor: Disdukcapil.
- Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. (2018). Jumlah Penduduk Menurut Wajib Ktp Perkecamatan Semester I Tahun 2018. Bogor: Disdukcapil.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2018). Ombudsman Republik Indonesia. (2018). Laporan Tahunan 2017 Ombudsman Republik Indonesia. Jakarta: Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.

### **Perundang-undangan**

- Peraturan Daerah Kota Bogor No. 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan perangkat Daerah Kota Bogor.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi B No. 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.

Peraturan Walikota Bogor No. 76 tahun 2016 tentang uraian tugas, fungsi serta tata kerja jabatan struktural di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor.

Peraturan Walikota Bogor No. 56 Tahun 2016 tentang Kedudukan, susunan organisasi tugas dan fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Bogor.

Peraturan Walikota Kota Bogor No. 34 Tahun 2008 tugas pokok, fungsi, tata kerja dan uraian tugas jabatan struktur di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

### **Internet Dan Artikel Surat Kabar**

Bempah, Radeva. (2018, 3 Juli). Antrean panjang pemohon e-KTP, Disdukcapil Bogor dalih terbatas alat. [Online]. Diakses Dari <https://www.merdeka.com/peristiwa/antrean-panjang-pemohon-e-ktptdisdukcapil-bogor-dalih-terbatas-alat.html>

Dns. (2016, 4 Juni). *Disdukcapil Kota Bogor Resmikan 4 Cabang Kantor Kependudukan Di Mall*. [Online]. Diakses Dari [Http://Hallobogor.Com/Disdukcapil-Kota-Bogor-Resmikan-4-Cabang-Kantor-Kependudukan-Di-Mall](http://Hallobogor.Com/Disdukcapil-Kota-Bogor-Resmikan-4-Cabang-Kantor-Kependudukan-Di-Mall).

Donni. (2016, 4 Oktober). *Kecamatan Bogor Barat buat inovasi sistem antar e-KTP, Kadisdukcapil beri apresiasi*. [online]: diakses dari [https://kotabogor.go.id/index.php/show\\_post/detail/4979](https://kotabogor.go.id/index.php/show_post/detail/4979)

Eto. (2016, 03 Juni). Dody : Target Buka Cabang Disdukcapil di Empat Mall Bogor. [Online]. Diakses dari [https://kotabogor.go.id/index.php/show\\_post/detail/3932](https://kotabogor.go.id/index.php/show_post/detail/3932)

Haristi, Nabila. (2018, 1 Desember). Pemerintah akan dongkrak pelayanan publik. [Online]. Diakses dari <https://www.antaraneews.com/video/773535/pemerintah-akan-dongkraklayanan-publik>

- Khoer, M. (2016, 4 Juni). Warga Bogor Bikin KTP Bisa di Mal. [online]: diakses dari <https://jakarta.bisnis.com/read/20160604/383/554362/warga-bogor-bikin-ktp-bisa-di-mal>
- Ningsih, A. (2016, 28 Juni). *Kini Btm Bogor Lengkapi Layanan Kependudukan Dari Disdukcapil*. [Online]. Diakses Dari <https://Bogor.Pojoksatu.Id/Baca/Kini-Btm-Bogor-Lengkapi-Layanan-Kependudukan-Dari-Disdukcapil>.
- Nugroho, L. A. (2016, 3 Juni). [Online]. Diakses Dari <http://bogor.tribunnews.com/2016/06/03/pegawai-cantik-ini-siap-layani-pembuatan-e-ktp-di-mall-btm-kota-bogor>
- Patrick. (2016, 1 Juni). Bisa Urus KTP di BTM. [Online]. Diakses Dari <https://www.bogor-today.com/bisa-urus-ktp-di-btm/>
- Suhada, A. (2017, 22 Oktober). *Alasan Mendagri Membuka Layanan E-KTP di Mal dan Sekolah*. [online]: diakses dari <https://nasional.tempo.co/read/1026826/alasan-mendagri-membuka-layanan-e-ktp-di-mal-dan-sekolah>
- T.n. (2017, 30 Maret). Disdukcapil Kota Bogor Resmikan *Blue Room*. [online]: diakses dari [http://www.jabarprov.go.id/index.php/news/22209/Disdukcapil\\_Kota\\_Bogor\\_Resmikan\\_Blue\\_Room](http://www.jabarprov.go.id/index.php/news/22209/Disdukcapil_Kota_Bogor_Resmikan_Blue_Room)
- T.n. (2018, 26 Juni). *Ragam Inovasi Pemkot Bogor di Bidang Pelayanan Adminduk*. [online]: diakses dari <https://www.kemendagri.go.id/index.php/blog/27263-Ragam-Inovasi-Pemkot-Bogor-di-Bidang-Pelayanan-Adminduk>
- T.n. (2018, 1 Februari). Demi Layanan lebih baik Kota Bogor mulai berinovasi tua dan muda bisa merasakannya lho. [online]: diakses dari <http://www.tribunnews.com/regional/2018/02/01/demi-layanan-lebih-baik-kota-bogor-mulai-berinovasi-tua-dan-muda-bisa-merasakannya-lho>