

**KETERLIBATAN WARGA NEGARA (*CIVIC ENGAGEMENT*)
DALAM PEMBUATAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DEMI
MEWUJUDKAN WARGA NEGARA YANG BAIK DAN CERDAS
(*SMART AND GOOD CITIZENSHIP*)**

**(STUDI KASUS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MUSI RAWAS)**

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Menyusun Tesis untuk Memperoleh Gelar
Magister Pendidikan Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan



Oleh :

HARYATI APRILIA WAHYUNINGSIH

2002222

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN PROGRAM
MAGISTER DAN DOKTOR**

**FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2023

***CIVIC ENGAGEMENT* DALAM PEMBUATAN DOKUMEN
KEPENDUDUKAN DEMI MEWUJUDKAN *SMART AND GOOD*
CITIZENSHIP (STUDI KASUS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MUSI RAWAS)**

Oleh

Haryati Aprilia Wahyuningsih

2002222

Sebuah Tesis yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd.) pada Program Studi
Pendidikan Kewarganegaraan

© Haryati Aprilia Wahyuningsih

Universitas Pendidikan Indonesia

2023

Hak cipta dilindungi undang-undang

Tesis ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan
cetak ulang, di fotocopy, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

HARYATI APRILIA WAHYUNINGSIH

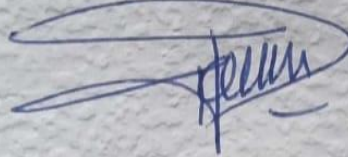
2002222

**KETERLIBATAN WARGA NEGARA (*CIVIC ENGAGEMENT*) DALAM
PEMBUATAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DEMI MEWUJUDKAN
SMART AND GOOD CITIZENSHIP.**

**(Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi
Rawas)**

Disetujui dan Disahkan Oleh:

Pembimbing Tesis,



Prof. Dr. Pravoga Bestari, M.Si

NIP. 19750414 200501 1 001

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan Program Magister dan
Doktor**

**Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Universitas Pendidikan Indonesia**



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

NIP. 196909291994021001


Tesis telah diuji dalam ujian sidang tahap 2 program magister (S2) pada

Hari/Tanggal : Senin / 30 Januari 2023

Tempat : Ruang sidang 2 FPIPS

Penguji Proposal Tesis

Penguji I :



Prof. Dr. Pravoga Bestari, M.Si.

NIP. 19750414 200501 1 001

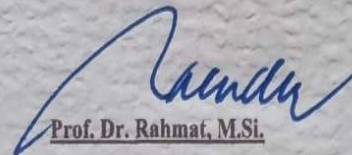
Penguji II :



Prof. Dr. H. Aim Abdulkarim, M.Pd.

NIP. 19590714 198601 1 001

Penguji III :



Prof. Dr. Rahmat, M.Si.

NIP. 19580915 198603 1 003

Penguji IV :



Dr. Leni Anggraeni, M.Pd.

NIP. 19840222 200912 2 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis yang berjudul “*Civic engagement* dalam Pembuatan Dokumen Kependudukan demi Mewujudkan *Smart and Good Citizenship*” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmuyang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan tersebut, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Januari 2023

Yang membuat pernyataan,

Haryati Aprilia Wahyuningsih

NIM. 2002222

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur Alhamdulillah, Penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, karena atas izin-Nya Penulis dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan yang diharapkan. Sholawat beserta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabatnya dan juga kita semua sebagai umatnya hingga akhir zaman.

Penulisan tesis yang berjudul “**Keterlibatan Warga negara (*Civic Engagement*) dalam Pembuatan Dokumen Kependudukan demi Mewujudkan Warga Negara yang Baik dan Cerdas (*Smart and Good Citizenship*)**” Penulis ajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Magister Pendidikan pada program studi Pendidikan Kewarganegaraan Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis berharap memperoleh berbagai saran ataupun kritik yang dapat membangun sebagai masukan untuk memperbaiki dan demi kemajuan Penulis dimasa yang akan datang. Akhirnya dengan kerendahan hati Penulis merasa bahwapenelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga tesis ini dapat memberikan sumbangsih kepada ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya dan bagi Penulis khususnya. Aamiin yaa Rabbal alaamiin.

Bandung, Januari 2023

Haryati Aprilia Wahyuningsih

NIM. 2002222

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji serta syukur Alhamdulillah, Penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, karena atas izin-Nya Penulis dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan yang diharapkan. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabatnya dan juga kita semua sebagai umatnya hingga akhir zaman. Penulisan tesis yang berjudul “Keterlibatan Warga Negara (*Civic Engagement*) dalam Pembuatan Dokumen Kependudukan demi Mewujudkan Warga Negara yang Baik dan Cerdas (*Smart and Good Citizenship*)” Penulis akui tidak bisa terlepas dari kontribusi dan bantuan dari berbagai pihak yang membantu secara material maupun moril. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang Tua, ayahanda Bapak Sirtani, Sp., dan ibunda Dra. Muji Wahyuni., yang telah memberikan motivasi dan do’a yang tidak pernah putus, sehingga memberikan keberkahan dan kemudahan dalam hidup Penulis. Selain itu juga Penulis sampaikan terima kasih kepada adik-adik tersayang, Satria Wahyu Ramadhan dan Satria Ridho Illahi, dimana canda dan tawa mereka memotivasi dan memberikan semangat hidup untuk Penulis.
2. Kedua mertuaku Sarwidi, S.Pd, Sd dan Ibu Napsiah yang telah sangat mendukung pendidikanku sejak awal kuliah hingga tahap akhir ini yang sangat mendambakan menantunya menjadi dosen.
3. Suami tercinta Yan Pratikna S.T yang selalu memotivasi dan mensupport segala hal yang berkaitan dengan pendidikanku mulai dari masa skripsi dan awal masuk hingga tahap ini dalam pembuatan tesis.
4. Kakak bimbing Ratu Aulia, S.Pd., M.Pd yang telah membimbingku sejauh ini mengarahkan sehingga proses bimbinganku lancar, semoga bisa menjadi dosen yang dicintai mahasiswanya.
5. Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
6. Prof. Dr. Syihabuddin, M.Pd., selaku Direktur Pascasarjana

Universitas Pendidikan Indonesia.

7. Prof. Dr. Agus Mulyana, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
8. Prof. Dr. Cecep Darmawan, S.Pd., S.I.P., S.H., M.H., M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan Program Magister dan Doktor FPIPS UPI.
9. Prof. Dr. Prayoga Bestari., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Tesis dan Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada Penulis selama perkuliahan, serta memberikan pengalaman yang berharga dan ilmu yang bermanfaat.
10. Seluruh dosen mata kuliah di Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan dan dosen Sekolah Pascasarjana yang telah mengajarkan dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada Penulis sebagai bekal dimasa depan. Semoga ilmu yang diberikan menjadi amalan yang tidak pernah putus.
11. Pihak administrasi Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan, Sekolah Pascasarjana, dan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial yang telah memberikan layanan administrasi dengan ramah, sehingga memberikan kemudahan bagi setiap mahasiswa.
12. Bapak Nawawi, S.H., M.H selaku ketua komisi 1 DPRD Kabupaten Musi Rawas yang telah membantu dalam penelitian ini.
13. Bapak Tri Purwadi, SH., Agus Setiawan, Ignasius Anjas Sunarso, Rachman Saputra dan Bapak Indra Gunawan selaku pihak Dukcapil Musi Rawas yang telah membantu dalam penelitian ini.
14. Teman-teman seperjuangan S2 PKn 2020 yang telah menjadi keluarga bagi Penulis selama menuntut ilmu di perkuliahan.
15. Sahabat saya Anisa Endriani M.Pd., Apriya Maharani Rustandi M.Pd., Edah Jubaedah M.Pd., Dr. RR Endrise Septina Rawanoko M.Pd., Endah Puspa Rini M.Pd., Estu Supriyadi M.Pd., Galih Pandu Wiratama M.Pd., Feragi Azizun Putra M.Pd., Inda Pemuda M.Pd., Iwan Fajri M.Pd., Nurul Fajariah M.Pd., dan Rike Erlande M.Pd

yang telah membantu serta menjadi teman suka dan duka dalam pembuatan tesis ini.

Akhirnya ucapan terima kasih ini juga Penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah turut serta berkontribusi dalam penyusunan dan penyelesaian tesis ini. Semoga segala kebaikannya mendapat balasan terbaik dari Allah SWT. Aamiin.

Bandung, Januari 2023

Haryati Aprilia Wahyuningsih
NIM. 2002222

ABSTRAK

Haryati Aprilia Wahyuningsih (2002222). KETERLIBATAN WARGA NEGARA (CIVIC ENGAGEMENT) DALAM PEMBUATAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DEMI MEWUJUDKAN WARGA NEGARA YANG BAIK DAN CERDAS (SMART AND GOOD CITIZENSHIP) STUDI KASUS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MUSI RAWAS

Keterlibatan warga negara dalam pembuatan dokumen kependudukan merupakan sebuah keharusan agar dokumen kependudukan yang dicetak merupakan data yang tidak dimanipulasi dan disalahgunakan. Namun di Kabupaten Musi Rawas masih banyak yang menggunakan keterlibatan pihak desa, kecamatan atau pihak lainnya dalam pembuatan dokumen kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alasan Masyarakat Musi Rawas masih menggunakan keterlibatan jasa pihak desa, kecamatan atau pihak lainnya dalam pembuatan dokumen kependudukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dengan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi. Analisis data dengan reduksi data, display data, verifikasi data dan triangulasi. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu: (1) akses menuju Dukcapil masih jauh selain itu keterbatasan waktu serta keterbatasan pengetahuan warga tentang alur pembuatan dokumen kependudukan khususnya pembuatan KK dan KTP harus disertakan surat keterangan dari desa kemudian administrasi yang berbelit-belit membuat rendahnya keterlibatan warga negara dalam pembuatan dokumen kependudukan. (2) suasana dan keadaan Dukcapil yang membuat ketidaknyamanan warga dan lamanya proses pembuatan dokumen kependudukan menjadi faktor rendahnya keterlibatan warga negara dalam pembuatan dokumen kependudukan. (3) upaya yang dilakukan agar keterlibatan warga negara meningkat dengan menjalankan program gertak (gerakan cetak di tempat), program inovasi pelayanan petugas menadatang di desa-desa dengan cara mengadakan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan secara keliling kemudian mempermudah proses registrasi dan administrasi, mempersingkat proses pembuatan dokumen kependudukan, mengadakan sosialisasi yang berkaitan dengan pembuatan dokumen kependudukan kepada masyarakat tentang alur pembuatan dokumen kependudukan sehingga meningkatkan keterlibatan warga negara secara langsung dan aktif sebagai wujud *smart and good citizenship*.

Kata Kunci: Keterlibatan warga negara, Dokumen kependudukan, *smart and good citizenship*.

ABSTRACT

Haryati Aprilia Wahyuningsih (2002222). *CITIZEN ENGAGEMENT (CIVIC ENGAGEMENT) IN MAKING POPULATION DOCUMENTS TO REALIZE GOOD AND SMART CITIZENSHIP CASE STUDY OF THE SERVICE OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF MUSI RAWAS DISTRICT*

Civic engagement in making population documents is a must so that printed population documents are data that is not manipulated and misused. However, in Musi Rawas Regency there are still many who use the engagement of the village, sub-district or other parties in preparing population documents. This study aims to find out the reasons why the Musi Rawas community still uses the engagement of the services of the village, sub-district or other parties in making population documents. This research uses a qualitative approach with a case study method. Collecting data with interview techniques, documentation and observation. Data analysis with data reduction, data display, data verification and triangulation. The results obtained from this study are: (2) the atmosphere and circumstances of the Dukcapil that make residents uncomfortable and the lengthy process of making population documents are factors for the low civic engagement in making population documents. (3) efforts were made to increase citizen involvement by running a bluff program (printing on the spot), an innovation program for officers visiting villages by providing a mobile population document creation service then facilitating the registration and administration process, shortening the process of making documents population, conduct outreach related to the preparation of population documents to the public regarding the flow of population documents so as to increase the direct and active civic engagement as a form of smart and good citizenship.

Keywords: Civic engagement, population documents, smart and good citizenship.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	-
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.3.1 Tujuan Penelitian Umum	12
1.3.2 Tujuan Penelitian Khusus	12
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Penelitian Secara Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Penelitian Secara Kebijakan	13
1.4.3 Manfaat Penelitian Secara Praktis	13
1.4.4 Manfaat Penelitian Secara Aksi Sosial	13
1.5 Struktur Organisasi Tesis	14
BAB II KAJIAN LITERATUR	15
2.1 Keterlibatan Warga negara (<i>Civic Engagement</i>).....	16
2.1.1 Konsep Keterlibatan Warga negara (<i>Civic Engagement</i>).....	16
2.1.2 Macam-macam <i>Civic Engagement</i>	18
2.1.3 Tujuan <i>Civic Engagement</i>	21
2.1.4 Pengertian <i>Smart and Good Citizenship</i>	23
2.1.5 Hubungan <i>Civic Engagement</i> dengan <i>Smart and Good Citizenship</i> (PKn)	28
2.2 Dokumen Kependudukan	30
2.2.1 Konsep Dokumen Kependudukan	30
2.2.2 Macam Dokumen Kependudukan	32
2.3 Perbandingan Dokumen Kependudukan dengan Negara Lain	34
2.3.1 Perbandingan Dokumen Kependudukan dengan Malaysia	34
2.3.2 Perbandingan Dokumen Kependudukan dengan Negara Eropa.....	35

2.4 Pelayanan Publik	36
2.4.1 Konsep Pelayanan Publik	36
2.4.2 Macam-Macam Pelayanan Publik	38
2.4.3 Faktor yang Mendorong Pelayanan Publik.....	40
2.4.4 Konsep <i>Good Governance</i>	42
2.5 Penelitian Terdahulu	44
2.6 Kerangka Pemikiran.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Desain Penelitian.....	48
3.1.1 Pendekatan Penelitian	48
3.1.2 Metode Penelitian	50
3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian.....	52
3.2.1 Partisipan Penelitian	52
3.2.2 Tempat Penelitian	54
3.3 Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	54
3.3.1 Observasi	55
3.3.2 Wawancara	56
3.3.3 Analisis Dokumen	57
3.4 Analisis Data	58
3.5 Uji Keabsahan Data	60
3.6 Rencana Jadwal Penelitian.....	63
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Gambaran Secara Umum Tempat Penelitian	65
4.1.1 Profil Dukcapil Musi Rawas.....	65
4.1.2 Struktur Organisasi Dukcapil Musi Rawas	65
4.1.3 Visi & Misi Dukcapil Musi Rawas.....	66
4.1.4 Moto & Janji Pelayanan Dukcapil Musi Rawas	66
4.1.5 Maklumat Pelayanan Dukcapil Musi Rawas.....	67
4.2 Deskripsi Informan Penelitian.....	73
4.3 Temuan Penelitian.....	81
4.3.1 Alasan Keterlibatan Masyarakat Musi Rawas yang Masih Menggunakan Bantuan Jasa Pihak Desa, Kecamatan, dan Pihak Lainnya dalam pembuatan dokumen kependudukan	81
4.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Rendahnya Keterlibatan Warga dalam Pembuatan Dokumen Kependudukan	85
4.3.3 Upaya yang Dilakukan oleh Dukcapil untuk Meningkatkan Keterlibatan Warga Negara dalam Pembuatan Dokumen Kependudukan	87
4.4 Pembahasan Penelitian.....	90
4.4.1 Alasan Keterlibatan Masyarakat Musi Rawas yang Masih Menggunakan Bantuan Jasa Pihak Desa, Kecamatan dan Pihak lainnya dalam pembuatan dokumen kependudukan.....	90
4.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Rendahnya Keterlibatan Warga dalam Pembuatan Dokumen Kependudukan	98
4.4.3 Upaya yang Dilakukan oleh Dukcapil untuk Meningkatkan Keterlibatan Warga Negara dalam Pembuatan	

Dokumen Kependudukan.....	108
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	114
5.1 Simpulan	114
5.1.1 Simpulan Umum.....	114
5.1.2 Simpulan Khusus.....	115
5.2 Implikasi.....	116
5.2.1 Bagi Keilmuan Pendidikan Kewarganegaraan	116
5.2.2 Bagi Kehidupan Sehari-hari	116
5.3 Rekomendasi	117
5.3.1 Bagi DPRD Kabupaten Musi Rawas.....	117
5.3.2 Bagi Dukcapil Kabupaten Musi Rawas.....	117
5.3.3 Bagi Masyarakat Kabupaten Musi Rawas.....	118
5.3.4 Prodi Pendidikan Kewarganegaraan.....	118
5.3.5 Peneliti Selanjutnya	119
DAFTAR PUSTAKA	120

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Data Masalah Saat Membuat Dokumen Kependudukan	5
Tabel 2 Partisipan Penelitian.....	53
Tabel 3 Rencana Jadwal Penelitian.....	63
Tabel 4 Daftar Nama Pegawai Dukcapil Musi Rawas.....	71
Tabel 5 Identitas Informan Penelitian	78
Tabel 6 Hasil Triangulasi Alasan Keterlibatan Masyarakat Musi Rawas yang Masih Menggunakan Bantuan Jasa Pihak Desa, Kecamatan, dan Pihak Lainnya dalam Pembuatan Dokumen Kependudukan Berdasarkan Sumber Informan.....	81
Tabel 7 Hasil Triangulasi Alasan Keterlibatan Masyarakat Musi Rawas yang Masih Menggunakan Bantuan Jasa Pihak Desa, Kecamatan, dan Pihak Lainnya dalam Pembuatan Dokumen Kependudukan Berdasarkan Teknik Pengumpulan Data	93
Tabel 8 Hasil Triangulasi Faktor yang Mempengaruhi Rendahnya Keterlibatan Warga Negara dalam Pembuatan Dokumen Kependudukan Berdasarkan Sumber Informan Penelitian.....	105
Tabel 9 Hasil Triangulasi Upaya yang Dilakukan oleh Dukcapil untuk Meningkatkan Keterlibatan Warga Negara dalam Pembuatan Dokumen Kependudukan Berdasarkan Sumber Informan Penelitian	105

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Perbandingan e-KTP dan My-Kad di Malaysia	34
Gambar 2 Kerangka Berfikir	47
Gambar 3 Komponen Analisis Data	59
Gambar 4 Tempat Penelitian.....	65
Gambar 5 One Day Service Dukcapil Musi Rawas	68
Gambar 6 Maklumat Pelayanan Dukcapil Musi Rawas.....	99
Gambar 7 Tingkat Tanggapan Pegawai Dukcapil dalam Menghadapi Masalah.	104

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pembimbing Tesis	126
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	129
Lampiran 3. Pedoman Penelitian	131
Lampiran 4. Fishbone.....	141
Lampiran 5. Resep Hasil Temuan Penelitian.....	142
Lampiran 6. Flow Chat Hasil Penelitian	143
Lampiran 7. Dokumentasi.....	144
Lampiran 8. Hasil Turnitin.....	146

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Afrizal.(2017). *Metode penelitian kualitatif*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Budimansyah, D. (2010). *Penguatan Pendidikan Kewarganegaraan Untuk Membangun Karakter Bangsa*. Bandung: Widya Aksara Press.
- Creswell, J. W. (1994). *Research design: Qualitative and quantitative approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Hardani, dkk (2020). *Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Binadarma.
- Kusumastuti dan Khoiron. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Miles, M., B., Huberman, A., M., dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, L., J., (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Rosdakarya.
- Newton, K & Deth J.W.V. (2016). *Perbandingan Sistem Politik: Teori dan Fakta*. Bandung: Nusa Media.
- Nugrahani. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan Bahasa Indonesia*. Surakarta: digilibfkip
- Nurachmad. (2013). *Pedoman Mengurus Segala Macam Surat Perizinan & Dokumen Secara Legal / Formal*. Yogyakarta: Med Press Digital.
- Nashudin. (2016). *Manajemen dan Kepemimpinan Layanan Publik*. Mataram: Perpustakaan UIN Mataram
- Raco. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Salim. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media
- Semiawan. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo
- Sugiyono, (2012). *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulistiyani, dkk. (2020). *Pelayanan Kependudukan Berbasis E-government*. Jakarta: Kementrian Desa PDT dan Transmigrasi. <https://www.google.co.id/books/>

Sumarsono. dkk (2007). *Pendidikan Kewarganegaraan*. Jakarta: PT SUN Supriyatna. (2013). *Mudahnya Mengurus Semua Dokumen Tanpa Calo...!!*. <https://www.google.co.id/books>: Lembar Langit Indonesia.

Tambunan. (2019). *Glosarium Istilah Pemerintahan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Sumber Jurnal

Adha, M. M., Budimansyah, D., Nugroho, A., & Mollison, M. (2021). Lampung Krakatau Festival: Tourism Development and Active Citizens Participation to Strengthen Community Civic Virtue. *Indonesian Journal of Tourism and Leisure*, 2(2), 62-75.

Anggraeni, L., Tanszil, S. W., & Halimi, M. (2019, November). Membangun partisipasi masyarakat melalui gerakan zero waste 3R: Sinergitas kelembagaan dalam mengatasi permasalahan sampah di bantaran sungai Citarum. In *Seminar Nasional Kewarganegaraan* (Vol. 1, pp. 125-130)

Bestari, P. (2020, March). The Essence of Public Policies in Learning for Civic Education. In *2nd Annual Civic Education Conference (ACEC 2019)* (pp. 243-246). Atlantis Press.

Budimansyah, D. (2010). Tantangan globalisasi terhadap pembinaan wawasan kebangsaan dan cinta tanah air di sekolah. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 11(1), 8-16.

Dadi, M. Y., & Suryadi, K. (2020, May). Citizen participation in the field of social welfare through PKH (Study of community empowerment by the social service of Nagekeo Regency, East Nusa Tenggara Province). In *Journal of International Conference Proceedings (JICP)* (Vol. 3, No. 1, pp. 150-154).

Dani, A. (2019). *Transparansi Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-Ktp) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Tahun 2018* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).

Ganeswara, G. M. (2009). Aktualisasi Pendidikan Umum di UPI dalam Upaya Mengembangkan Lulusannya Sebagai Warga Negara Yang Baik. *Sekolah Pascasarjana Uni-versitas Pendidikan Indonesia (UPI)*, Bandung, file-upi.edu/.../DRAFT_ARTIKEL_JURNAL_DISERT.

Gustilianto. (2017). Revitalisasi Nilai-nilai Pancasila melalui Pembelajaran Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan dalam Upaya Membangun Warga Negara yang Baik. *Prosiding Konferensi Nasional Kewarganegaraan III, November*.

Hanafi, M. A., & Affandi, I. (2022, January). The Policy of Indonesian People's Wave Party (Gelora) in Response to the Phenomenon of a

Political Dynasty in Indonesia. In *Annual Civic Education Conference (ACEC 2021)* (pp. 256-260). Atlantis Press.

- Ida Hayu, D. Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). "Dialogue" JIAKP, Vol.1, No.1, Januari 2004 : 109-116. Vol.7 No.2 (2021) Hal. 132-143. ISSN (Print): 2460-5360 ISSN (Online): 2548-4419. DOI: <https://doi.org/10.36835/attalim.v7i2.546>
- Hidayah, Y. (2020). Reorientasi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan pada sekolah dasar dalam wacana kewarganegaraan smart and good citizen. *Jurnal Citizenship: Media Publikasi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*,2(1). <https://doi.org/10.12928/citizenship.v2i1.12938>
- Hizbuloh. (2017). Pendidikan Karakter Di Keluarga Dalam Rangka Membentuk Warga Negara Yang Baik Di Desa Bungurasih Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo. *Kajian Moral dan Kewarganegaraan*. Vol 5 No 01 (2017): Volume 05 Nomor 01 .
- Kurniati, K., Pananrangi, A. R., & Bahri, S. (2020). PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MEWUJUDKAN E-KTP DI KECAMATAN KEPULAUAN SANGKARANG KOTA MAKASSAR. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 3(1), 57-64.
- M GUNTUR, M. H. (2019). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PEREKAMAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN LOMBOK TIMUR TAHUN 2018* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- Mufidah, N. (2020). Pendidikan Kewarganegaraan (PKn) Sebagai Wahana Pendidikan Demokrasi Dalam Mewujudkan Smart and Good Citizen. *Edukasia*, 1(2).
- Muh. Abror, dkk. (2019). Pendidikan Kewarganegaraan (Citizenship) Sebagai Sarana Mewujudkan Warga Negara yang Beradab (Good Citizenship). *Publikasiilmiah.ums.ac.id*. ISSN: 250.4855
- Muluk, K. (2007). *Menggugat Partisipasi Publik dalam Pemerintah Daerah*. Jakarta: Bayumedia Publishing.
- NC, Puntaswari. (2020). Promoting Good Citizenship in the social Studies Course at the Secondary School in Indonesia. *Conference on Sosial Science and Character*. Pendidikan dan Humaniora. Vol. 398.
- Nurjanah, I. J., Furnamasari, Y. F & Dewi, D. A (2021). Pembangunan Karakter Bangsa Melalui pendidikan Kewarganegaraan. Volume 5 Nomor 3 Tahun 2021. ISSN: 2614-6754 (print). ISSN: 2614-3097(online)
- Octavia & Rube'I. (2019). Penguatan Pendidikan Karakter Berbasis Pancasila Untuk Membentuk Mahasiswa Prodi Ppkn Menjadi Warga Negara Yang Baik Dan Cerdas. *Jurnal Pendidikan Sosial*. Vol.4 No.1 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.31571/sosial.v4i1.427>

- PRATAMA, I. (2020). STUDI TENTANG AKSELERASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN.
- Podungge, R. (2010). Mewujudkan Birokrasi yang Mengedepankan Etika Pelayanan Publik. *Makalah Tidak Diterbitkan, ada pada penulis.*
- Purnama, S. A., & Bestari, P. (2020). Implementation of National Medium Term Development Plan (RPJMN) of the Nawacita Program in Improving Good Governance. In *Journal of International Conference Proceedings (JICP)* (Vol. 3, No. 4, pp. 77-83).
- Putri, S. B., & Dewi, D. A. (2021). Reaktualisasi Pendidikan Kewarganegaraan bagi Generasi Milenial. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 3(2). <https://doi.org/10.31004/jpdk.v3i2.1629>
- Rafzan, R., Budimansyah, D., Rahmat, R., Fitriyani, S., Arzam, A., & Sulman, F. (2022, January). Civic Engagement and Higher Education Develop Student in Civic Education Through based Project Citizen Model Learning. In *ICOME 2021: Proceedings of the 1st International Conference on Maritime Education, ICOME 2021, 3-5 November 2021, Tanjungpinang, Riau Islands, Indonesia* (p. 49). European Alliance for Innovation.
- Rahmat, R. (2018, November). The Influence of Model of Civic Education Practicum Based on Integrated Learning to Strengthening Student Character. In *Annual Civic Education Conference (ACEC 2018)* (pp. 708-712). Atlantis Press.
- Rahmatiani, L., & Indriyani, D. (2020). Civic disposition : modal dalam era new normal. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan Universitas Pamulang 2020*, 1(1).
- Rianto. (2016). Peran Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan Membangun Generasi Cerdas Dan Berkarakter. *Jurnal Pendidikan Sosial*. Vol. 2, No. 1, Juni 2015. DOI: [Http://Dx.Doi.Org/10.31571/Sosial.V2i1.48](http://dx.doi.org/10.31571/Sosial.V2i1.48)
- Sukmayadi, V., Suryadi, K., & Rouf, M. F. (2019, June). Cyberpragmatic Analysis of Indonesian Opposition Politicians' Tweets. In *Eleventh Conference on Applied Linguistics (CONAPLIN 2018)* (pp. 245-249). Atlantis Press.
- Suryadi, K., & Kusumaningsih, S. N. Impresi Media dalam Perkembangan Minat Dan Kehidupan Sehari-Hari Cosplayer Crossdress Male To Female. *SOSIETAS*, 10(1), 817-824.
- Syahri, M. (2013). Bentuk-bentuk partisipasi warga negara dalam pelestarian lingkungan hidup berdasarkan konsep Green Moral Di Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 13(2).
- Winarno. (2012). Karakter Warga Negara yang Baik dan Cerdas. *PKn Progresif*, 7(1), 54-62. <https://media.neliti.com/media/publications/159625-ID-karakter-warga-negara-yang-baik-dan-cerd.pdf>

Wonda, L., Pangkey, M., & Rompas, W. (2019). Parsitipasi Masyarakat Dalam Administrasi Kependudukan Di Distrik Waengi Kabupaten Puncak Jaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(80).

Sumber Tesis

Anisa. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kartu Identitas Anak Pada Dukcapil Kota Mataram. *Skripsi: Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik*. Universitas Muhammadiyah Mataram.

Guntur. (2019). Efektivitas Pelayanan Perekaman E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur Tahun 2018. *Skripsi: Ilmu Pemerintahan*. Universitas Muhammadiyah Mataram

Heri. (2019). Kinerja Kecamatan Berbah Kabupaten Sleman Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp- El). *Tesis: Ilmu Pemerintahan Konsentrasi pemerintah Daerah*. Universitas STPMD APMD Yogyakarta

Sumber Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adiministrasi Kependudukan.

Undang-undang nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan

Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan mendefinisikan pelayanan umum

UUD 1945 Pasal 26 tentang hak dan kewajiban warga

Sumber Dokumen dan Artikel Surat Kabar

David, (2020). Cerita Yaida, Ibu 51 Tahun dioper-oper dari Surabaya ke Jakarta Urus Akta Kematian Anaknya. Diakses 6 November 2021. di <https://regional.kompas.com/read/2020/10/27/16333881/cerita-yaidah-ibu-51-tahun-dioper-oper-dari-surabaya-ke-jakarta-urus-akta?page=all>.

Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Diakses 8 Juli 2022. Di <https://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id/>

Nugraheni, (2020). Lima Keluhan Masyarakat Soal Layanan Administrasi Kependudukan dan Pungli serta Lambatnya Pencetakan e-ktp. Di akses 5 November 2021 pukul 12.30. di

<https://nasional.kompas.com/read/2020/09/09/21165101/lima-keluhan-masyarakat-soal-layanan-administrasi-kependudukan-dari-pungli>.

Pratomo. (2017). Membandingkan e-KTP di Indonesia dan MyKad di Malaysia. Diakses 10 Januari 2022. di <https://www.merdeka.com/dunia/membandingkan-e-ktp-di-indonesia-dan-mykad-di-malaysia.html>

Pratomo. (2017). Ini canggihnya e-KTP di Negara-negara Eropa. Diakses 10 Januari 2022. di <https://www.merdeka.com/dunia/ini-canggihnya-e-ktp-di-negara-negara-eropa.html>