



## IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ZONA INTEGRITAS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG

**Amalia Mulyani<sup>1)</sup>, Bunga Aprillia<sup>2)</sup>, Widuri Wulandari<sup>3)</sup>**

1,2,3 Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan pembangunan Zona Integritas (ZI) dalam mendukung reformasi birokrasi, khususnya pada sektor pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung. Penelitian menggunakan teori Charles O. Jones yang mencakup dimensi organisasi, interpretasi, dan aplikasi, dengan metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui studi pustaka dan studi lapangan, meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas penelaah teknis kebijakan, administrator database kependudukan, pengelola data dan informasi, serta masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi organisasi, Disdukcapil telah memiliki struktur yang fungsional melalui pembentukan tim ZI yang terbagi dalam enam area perubahan. Pada dimensi interpretasi, pegawai memahami isi dan tujuan kebijakan dengan baik, didukung pelatihan teknis dan keterlibatan dalam perencanaan program. Pada dimensi aplikasi, pelayanan publik berjalan cukup baik dengan inovasi seperti BDS, ADM, dan layanan jemput bola. Namun, masih terdapat kendala seperti gangguan jaringan, keterbatasan infrastruktur, dan kurangnya pemahaman masyarakat. Secara umum, implementasi ZI di Disdukcapil Kabupaten Bandung sudah baik, meskipun diperlukan peningkatan konsistensi pelaksanaan dan pengawasan lintas sektor.

**Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Zona Integritas, Pelayanan Publik, Pemerintah**

### Abstract

*This study aims to describe and analyze the implementation of the Integrity Zone (ZI) development policy in supporting bureaucratic reform, particularly in the field of administrative services for civil registration at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Bandung Regency. The study employs Charles O. Jones' theory, which encompasses organizational, interpretive, and application dimensions, using a qualitative descriptive method. Data was collected through literature review and field research, including observation, interviews, and documentation. Research informants included policy technical reviewers, population database administrators, data and information managers, and members of the public.*

*The results of the study show that in the organizational dimension, Disdukcapil has a functional structure through the formation of a ZI team divided into six areas of change. In the interpretation dimension, employees understand the content and objectives of the policy well, supported by technical training and involvement in program planning.*

*In terms of application, public services are running quite well with innovations such as BDS, ADM, and on-demand services. However, there are still obstacles such as network disruptions, infrastructure limitations, and a lack of public understanding. In general, the implementation of ZI at Disdukcapil in Bandung Regency is good, although improvements are needed in terms of consistency of implementation and cross-sectoral supervision.*

**Keywords: Policy Implementation, Integrity Zone, Public Service, Government**

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan fondasi penting dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan kesejahteraan sosial. Kualitas pelayanan yang baik mencerminkan pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance*, yakni transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan (Hardiansyah, 2018). Namun, dalam praktiknya, birokrasi di Indonesia masih dihadapkan pada berbagai tantangan, termasuk kompleksitas prosedural, tumpang tindih kebijakan, serta rendahnya kapasitas sumber daya manusia.

Kondisi tersebut diperburuk oleh maraknya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) yang menghambat proses pembangunan serta merusak integritas institusi publik. Untuk menjawab tantangan ini, pemerintah Indonesia meluncurkan program Reformasi Birokrasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025. Program ini mengedepankan integritas dan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai pilar utama (Hassanudin, 2020).

Salah satu bentuk konkret dari implementasi reformasi birokrasi adalah pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Kebijakan ini diatur melalui Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 5 Tahun 2024 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Intansi Pemerintah yang menekankan pentingnya komitmen institusi dalam mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, dan melayani. ZI tidak hanya merupakan deklarasi simbolis,

tetapi juga menuntut transformasi mendalam dalam sistem manajemen pelayanan, pengawasan, serta budaya kerja pegawai (Setwapres, 2020).

Zona integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang memiliki komitmen untuk mewujudkan wilayah bebas dari korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM). Pembangunan zona integritas menjadi bagian dari upaya reformasi birokrasi yang diarahkan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan prima.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung menjadi salah satu instansi pemerintah daerah yang telah mencanangkan pembangunan Zona Integritas. Dengan komitmen yang dituangkan dalam Peraturan Bupati Bandung Nomor 48 Tahun 2022, Disdukcapil telah melaksanakan berbagai inovasi, seperti penerapan layanan digital, penguatan pengawasan internal, serta pelibatan masyarakat melalui pelayanan jemput bola yang bernama Kampung Tertib Adminduk. Upaya ini membuahkan hasil positif, salah satunya lolos tahap administrasi untuk meraih predikat “Menuju WBK” pada tahun 2023 serta peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi 88,54 di tahun 2024, melampaui target yang ditetapkan.

Tabel 1. Laporan Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan

Tanggal Pengaduan	Nama Pelapor	Isi Pengaduan
7/5/2025	Anonim	Setiap Hari Coba Daftar Booking Antrian Cetak Ktp, Tidak Pernah Dapat Antrian. Selalu Kuota Penuh. Bagaimana Bisa Punya Identitas Kalo Kaya Gini.
15/5/2025	Anonim	Kebetulan Tadi Saya Ke Kantor Desa Cilampeni Untuk Melakukan Pencetakan Kk Di Mesin Adm, Tp Pegawai Desa Mengatakan Bahwa Pencetakan Hanya Bisa Dilakukan

		<p>Pukul 13.00 Wib Karena Tidak Ada Operator Mesinnya Di Lokasi. Saya Ingin Bertanya Dong Apakah Memang Pencetakan Hanya Bisa Dilakukan Oleh Operator Mesin Tersebut? Dan Jika Memang Demikian Apakah Operator Tersebut Datang Ke Kantor Desa Pukul 13.00 Wib? Tolong Penjelasan Akan Hal Tersebut Karena Bagi Saya Sudah Merugikan Waktu Dengan Datang Ke Lokasi Tapi Tetap Harus Disuruh Menunggu Sampe Pukul 13.00 Wib. Terimakasih Sebelumnya.Saya Sudah Menghubungi Disdukcapil Dan Bertanya Hal Yang Sama Tp Respon Dari Dinas Tersebut Malah Menyarankan Saya Untuk Melakukan Pencetakan Di Kantor Desa Lain Dan Pertanyaan Saya Terkait Prosedur Pencetakan, Saya Merasa Bahwa Hal Tersebut Bukan Solusi Karena Masalah Yang Saya Dapat Sebelumnya Tidak terselesaikan. Terimakasih</p>
--	--	---

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bandung, 2025

Namun demikian, keberhasilan administratif tersebut belum sepenuhnya mencerminkan kondisi riil di lapangan. Masih ditemukan berbagai kendala, seperti keterbatasan blangko e-KTP, error pada sistem pelayanan daring, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap

prosedur pelayanan. Keluhan masyarakat melalui media sosial dan laporan resmi menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan implementasi. Hal ini mengindikasikan bahwa transformasi birokrasi melalui pembangunan ZI belum sepenuhnya berjalan secara efektif dan merata.

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi kebijakan Zona Integritas dalam konteks reformasi birokrasi pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Permasalahan ini penting untuk dianalisis mengingat peran strategis Disdukcapil sebagai penyedia layanan dasar yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat.

Secara teoritis, penelitian ini berlandaskan pada teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Charles O. Jones dalam (Agustino, 2020). Menurut Charles Jones, implementasi kebijakan dapat dilihat dari tiga dimensi utama: 1. organisasi melalui sumber daya, struktur organisasi, metode, 2. Interpretasi melalui kejelasan isi kebijakan, pemahaman terhadap kebijakan, 3. Aplikasi melalui kelancaran rutinitas pelayanan, kinerja dan dampak, dan evaluasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi kebijakan pembangunan Zona Integritas dalam mendukung reformasi birokrasi pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Penelitian ini berupaya memberikan pemahaman menyeluruh mengenai sejauh mana prinsip-prinsip integritas telah diinternalisasikan dan dioperasionisasikan dalam praktik pelayanan publik, serta sejauh mana upaya tersebut berdampak terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan secara sistematis implementasi kebijakan Zona Integritas dalam reformasi birokrasi pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Objek penelitian adalah implementasi kebijakan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan

Melayani (WBBM), sedangkan subjek penelitian mencakup aktor-aktor yang terlibat dalam kebijakan tersebut, yaitu Kepala Dinas, petugas pelayanan, tim penilai internal, serta masyarakat pengguna layanan.

Teknik pengambilan informan menggunakan metode purposive sampling, yakni pemilihan informan secara sengaja berdasarkan peran dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan kebijakan. Informan utama terdiri dari satu orang penelaan pelaksana kebijakan, dua orang petugas pelayanan, dan enam orang masyarakat sebagai pengguna layanan. Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama: observasi aktif, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

## **PEMBAHASAN**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung berkomitmen dalam mewujudkan pembangunan Zona Integritas di lingkungan instansi pemerintah. Berikut hasil observasi dan wawancara sebagai berikut:

### **1. Organisasi**

Pada dimensi ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung didukung oleh sumber daya manusia yang cukup besar, yaitu sebanyak 227 orang pegawai. Komposisi pegawai tersebut terdiri atas 63 orang Aparatur Sipil Negara (ASN), 146 orang Non-ASN, 8 orang tenaga ahli, serta 10 orang tenaga *outsourcing*. Sebaran jumlah pegawai ini menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bandung sangat bergantung pada tenaga Non-ASN dalam menjalankan kegiatan pelayanan di lapangan. Kondisi ini dapat menjadi kekuatan sekaligus tantangan, karena di satu sisi ketersediaan tenaga operasional mencukupi, namun di sisi lain menimbulkan persoalan terkait stabilitas kualitas layanan, terutama jika tidak dibarengi dengan pelatihan dan pengawasan yang memadai. Selain itu, keterbatasan dalam pengawasan terhadap operator adminduk yang ditempatkan di luar kantor dan sebagian besar merupakan pegawai Non-ASN juga diidentifikasi sebagai salah satu kendala utama dalam pelaksanaan pelayanan.

Sedangkan dari sarana dan prasarana peneliti menemukan adanya keterbatasan blangko KTP-el yang dimana hal ini menjadi salah satu pemicu banyaknya keluhan masyarakat di akun media sosial *Instagram* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Selain itu, terdapat mengenai usia perlatan mesin cetak KTP-el yang sebagian besar merupakan pengadaan tahun 2012, hal ini tentunya berdampak terhadap efektivitas pelayanan, terutama dalam menghadapi lonjakan permintaan dokumen kependudukan pada momentum tertentu seperti tahun politik atau masa pendaftaran sekolah.

Pada struktur organisasi yang telah dirancang secara fungsional mampu mendukung pelaksanaan zona integritas. Dengan keterlibatan nyata tim di berbagai bidang, serta adanya rutinitas rapat evaluasi sebagai bentuk penguatan koordinasi, terlihat bahwa struktur ini berjalan bukan hanya di atas kertas, tetapi telah hidup dalam praktik manajerial sehari-hari di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Bandung. Pembentukan tim zona integritas di Disdukcapil Kabupaten Bandung bukan sekedar formalitas, melainkan benar-benar diimplementasikan secara nyata dalam struktur kerja harian. Hal ini terlihat jelas saat peneliti secara langsung mengikuti salah satu rapat evaluasi kinerja dan evaluasi Zona Integritas yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung.

Gambar 1. Rapat Tim Pelaksana Zona Integritas



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Sedangkan untuk metode, peneliti mengamati bahwa selama kegiatan berlangsung, pegawai menunjukkan sikap kerja yang terorganisir dan terfokus

sesuai bidangnya, Tidak tampak adanya pegawai yang menjalankan tugas di luar tanggung jawabnya. Koordinasi antarkoordinator maupun antaranggota tim dilakukan secara informal maupun melalui pengaruh structural yang dipimpin langsung oleh kepala dinas.

Metode pelaksanaan pembangunan ZI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dirancang secara kolaboratif dan partisipatif. Seluruh bidang yang ada di lingkungan kantor dilibatkan dalam tim pelaksana zona integritas. Tim ini dibagi ke dalam enam area perubahan, di mana masing-masing area dikoordinasikan oleh perwakilan dari bidang yang paling relevan dengan substansi area tersebut. Selain pembagian berdasarkan struktur fungsional, metode pelaksanaan juga menekankan koordinasi antarbidang sebagai elemen kunci untuk memastikan keterpaduan kegiatan. Hal ini diwujudkan melalui mekanisme formal seperti rapat koordinasi dan pelatihan yang dilakukan secara berkala.

Metode kerja yang demikian menunjukkan bahwa pelaksanaan tidak hanya dijalankan secara procedural, tetapi juga berdasarkan nilai-nilai efisiensi, profesionalisme, dan semangat kolektif. Hal ini menjadi penanda bahwa metode pelaksanaan ZI di Disdukcapil Kabupaten Bandung telah diinternalisasi dalam pola kerja harian pegawai.

Pelatihan internal yang diadakan dengan menghadirkan narasumber dari Disdukcapil Provinsi Jawa Barat juga memperlihatkan bahwa metode pelaksanaan tidak hanya mengandalkan struktur internal, tetapi terbuka terhadap dukungan eksternal untuk meningkatkan kapasitas tim. Dalam pelatihan tersebut, materi yang disampaikan tidak hanya bersifat teoritis, tetapi langsung menyentuh pada teknis penyusunan dokumen dan pemahaman terhadap indikator penilaian dari Tim Penilai Nasional.

## 2. Interpretasi

Dalam keterlibatan peneliti selama kegiatan rapat evaluasi kinerja dan evaluasi Zona Integritas, peneliti menemukan bahwa dokumen kebijakan zona integritas telah tersedia secara lengkap dan dipahami oleh sebagian besar pelaksana. Diskusi berjalan secara aktif dan menunjukkan bahwa pelaksana telah memahami arah kebijakan, meskipun pada beberapa poin masih memerlukan penjelasan lebih lanjut. Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung juga telah melakukan berbagai upaya untuk memastikan bahwa kebijakan zona integritas dipahami secara utuh oleh pelaksana, antara lain melalui pembentukan tim zona integritas, penandatanganan deklarasi bersama dengan Bupati dan seluruh pegawai, serta penyusunan rencana kerja.

Dengan demikian, kebijakan pembangunan zona integritas sudah memiliki kerangka dan tujuan yang cukup jelas, dituangkan ke dalam program kerja operasional, dipahami oleh pelaksana, dan diperkuat melalui dokumen formal serta komitmen para pelaksana. Namun, pada aspek teknis masih dibutuhkan ruang penyempurnaan dan pemahaman lebih mendalam yang diimbangi komunikasi dan koordinasi aktif di antara pelaksana, agar kebijakan dapat dijalankan secara tepat dan konsisten.

Dalam pemahaman terhadap kebijakan, bahwa pemahaman tersebut masih lebih kuat di kalangan internal pegawai, sementara pada sisi eksternal, yaitu masyarakat sebagai penerima layanan, masih ditemukan kesenjangan informasi. Masyarakat yang diwawancarai secara umum belum mengetahui keberadaan program Zona Integritas, yang menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan belum berjalan secara interaktif dan menyeluruh.

Dengan demikian, meskipun pemahaman pelaksana sudah baik dan menjadi salah satu kekuatan dalam implementasi Zona Integritas, tantangan ke depan adalah memperluas pemahaman tersebut ke publik, agar kebijakan ini tidak hanya dimaknai sebagai urusan internal instansi, tetapi juga menjadi bagian dari gerakan bersama untuk mewujudkan pelayanan publik yang bersih, efektif, dan partisipatif.

### 3. Aplikasi

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung terlihat berlangsung dengan cukup lancar dan terorganisir. Peneliti mengamati bahwa antrean masyarakat berjalan tertib, petugas berada di tempat kerjanya masing-masing sesuai fungsi, serta interaksi pelayanan berlangsung cepat dan ramah. Selain itu, penggunaan mesin ADM dan alur pelayanan digital tampak tersedia dan digunakan masyarakat, meskipun masih ada beberapa masyarakat yang meminta bantuan karena kurang paham. Peneliti juga tidak menemukan adanya

antrian yang membludak atau hambatan pelayanan yang mencolok, selain beberapa keluhan teknis pada sistem BDS yang sedang berlangsung saat kunjungan observasi dilakukan.

Namun demikian, beberapa kendala masih ditemukan, terutama terkait gangguan jaringan, kestabilan aplikasi BDS, serta keterbatasan blanko e-KTP. Gangguan teknis tidak hanya mempengaruhi proses pelayanan daring, tetapi juga menjadi sumber keluhan masyarakat. Keterbatasan blanko ini terjadi karena jumlah blanko yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan dokumen kependudukan. Hal ini berdampak pada keterlambatan pencetakan dokumen, khususnya KTP-el, yang kemudian memaksa masyarakat untuk menunggu dalam waktu yang lebih lama, atau kembali datang ke kantor pelayanan di kemudian hari.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun Zona Integritas telah mendorong perubahan positif dalam sistem dan perilaku kerja, masih terdapat ruang perbaikan pada aspek teknis dan penguatan keegasan terhadap intervensi eksternal. Di sisi lain, respon masyarakat yang cenderung puas terhadap pelayanan menjadi indikasi bahwa kebijakan ini memberikan dampak yang nyata dan dirasakan langsung oleh publik.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik telah dilakukan secara konsisten dan diterima baik oleh masyarakat. Pada Laporan Kinerja Disdukcapil Kabupaten Bandung juga mencatat bahwa inovasi pelayanan, termasuk pelayanan keliling dan BDS, telah mendukung perluasan jangkauan layanan, meskipun masih terdapat catatan hambatan seperti gangguan jaringan keterbatasan SDM non-ASN, dan masalah teknis pada sistem aplikasi.

Kebijakan Zona Integritas telah memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung. Pegawai tidak hanya bekerja berdasarkan rutinitas administratif, tetapi juga menunjukkan komitmen untuk melayani dengan lebih baik. Kebijakan ini tidak hanya membawa perubahan struktural, tetapi juga mulai membentuk budaya kerja baru yang lebih akuntabel, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Salah satu tantangan yang cukup

menonjol adalah bagaimana mempertahankan konsistensi penerapan nilai-nilai tersebut dalam jangka panjang.

Meskipun kebijakan Zona Integritas telah mendorong perubahan positif dalam hal kinerja dan dampaknya sudah mulai terasa, keberlanjutan dan konsistensi implementasi menjadi aspek penting yang harus terus diperkuat. Diperlukan komitmen dari seluruh lapisan organisasi, baik struktural maupun fungsional, untuk menjaga agar perubahan yang telah dimulai dapat terus berkembang menjadi budaya kerja yang melekat secara permanen di lingkungan birokrasi pelayanan publik.

Untuk mendukung keberlanjutan Zona Integritas, evaluasi tidak cukup hanya dilakukan sebagai rutinitas administratif melainkan harus menjadi alat refleksi kinerja yang menyeluruh, mencakup dimensi internal maupun eksternal. Selain itu, kecenderungan masyarakat untuk mencari jalur pintas ini juga menunjukkan adanya celah dalam desain pelayanan yang belum sepenuhnya adaptif terhadap kebutuhan pengguna.

Oleh karena itu, seharusnya pemerintah perlu menjadikan hal ini sebagai bahan evaluasi untuk menghadirkan inovasi pelayanan yang lebih inklusif dan responsif, misalnya dengan mengoptimalkan sistem layanan daring yang benar-benar memungkinkan masyarakat mengakses pelayanan secara mandiri dari awal hingga akhir, tanpa perlu bergantung pada pihak ketiga. Terutama untuk masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu. Selain itu, hasil evaluasi harus ditindaklanjuti secara konkret melalui penguatan sinergi lintas sektor, edukasi publik, dan mekanisme pengawasan yang menjangkau hingga ke lini terluar pelayanan.

## **KESIMPULAN**

Secara keseluruhan, implementasi kebijakan Zona Integritas di Disdukcapil Kabupaten Bandung telah menunjukkan arah yang positif, baik dari sisi internal organisasi, pemahaman pelaksana, maupun dampaknya terhadap kinerja dan pelayanan publik. Namun, masih diperlukan peningkatan dalam konsistensi penerapan, efektivitas komunikasi eksternal, dan penguatan kapasitas teknis, agar nilai-nilai Zona Integritas tidak hanya dijalankan sebagai program, tetapi menjadi bagian dari budaya kerja yang melekat secara berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdoellah, A., & Rusfiana, Y. (2020). *Teori dan Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.
- Agustino, L. (2020). *Dasar-dasar Kebijakan Publik (edisi revisi)*. Bandung: Alfabeta.
- Aripin, S., & Rulinawaty. (2021). *Kebijakan Publik*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Biro Organisasi dan perencanaan. (2022). *Buku Saku Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Biro Organisasi dan perencanaan DPR-RI.
- Creswell, J. W. (2017). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Disdukcapil Kabupaten Bandung. (2024). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Intansi Pemerintah 2024*. Bandung: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Diskominfo Kabupaten Bandung. (2022). *Tentang Kabupaten Bandung*. Retrieved from Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bandung: <https://www.kadinkabbandung.or.id/tentang-kabupaten-bandung/>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hassanudin. (2020). *Analisis Terhadap Faktor-Faktor Penentu Tercapainya Integritas Suatu Laporan Keuangan*. Pasuruan: Qiara Media.
- Humas Kanim Bandung. (2020). *Tentang Satuan Kerja Kantor Imigrasi Bandung*. Retrieved from Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung.
- Indrawati. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif Manajemen Dan Bisnis Konvergensi Teknologi Informasi Dan Komunikasi*. PT Refika Aditama: Bandung.
- kemenkumham. (2019). *Pedoman Pemenuhan Data Dukung LKE\_WBK\_WBBM\_FINAL*. Jakarta: KEMENKUMHAM.

- KPU Kabupaten Bandung. (2022). *Data Administrasi Kabupaten Bandung*. Retrieved from KPU Kabupaten Bandung: <https://kab-bandung.kpu.go.id/page/read/data-administrasi-kabupaten-bandung>
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D. (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Patilima, H. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance & Good Corporate Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Setwapres. (2020, Desember 21). *Tegakkan Integritas untuk Birokrasi yang Bersih dan Melayani*. Retrieved from panrb: <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/dari-istana/tegakkan-integritas-untuk-birokrasi-yang-bersih-dan-melayani>
- Subarsono, A. (2021). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sungkara, W. (2025, Januari 8). *Disdukcapil Kab. Bandung: Blanko KTP Belum ada, Berikut Solusinya*. Retrieved Desember 10, 2024, from Fokussatu.id: <https://www.fokussatu.id/news/9514302585/disdukcapil-kab-bandung-blanko-ktp-belum-ada-berikut-solusinya>
- Tjilen, A. P. (2019). *Konsep, Teori dan Teknik, Analisis Implementasi, Kebijakan Publik (Studi Implementasi Program Rencana Strategis Pembangunan Kampung)*. Bandung: Nusamedia.
- Tresiana, N., & Duadji, N. (2021). *Implementasi Kebijakan Publik; Pentingnya Kapital Sosial dan Koproduksi*. Yogyakarta: Suluh Media.
- Yuaningsih, L., Lestari, I., & Armiami, M. (2020). Analisis Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kota Bandung. *Dialektika*, 42-49.
- Yusriadi. (2018). *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.

Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025

Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 5 Tahun 2024 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Intansi Pemerintah

Peraturan Bupati Bandung Nomor 48 Tahun 2022 Tentang Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayai di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung