

STRATEGI TEKNOLOGI INOVASI KEBIJAKAN PENDAFTARAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN MELALUI WA (PANDAWA) DI KABUPATEN BANDUNG

Muhammad Rizki Mulyanudin¹; Sawitri Budi Utami²; Hilman Abdul Halim³

^{1,2,3}Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

¹muhammad17371@mail.unpad.ac.id ; ²sawitri.budi@unpad.ac.id; ³hilman.abdul.halim@unpad.ac.id

ABSTRACT

This research is entitled "Innovation Technology Strategy for Population Document Registration Policy Through WA (Pandawa) in Bandung Regency". To be able to understand the Pandawa policy innovation technology strategy, the author uses the theory of Jean Eric Aubert who says to be able to succeed in a policy innovation, a technology strategy is needed which consists of selecting the technology used and its use in disseminating the diffusion of information to the public. The results show that the Pandawa policy innovation technology strategy has not run optimally. This is because the use of the Whatsapp application is not in accordance with the needs of the Bandung Regency community. The author's suggestion so that Pandawa policy innovation can achieve the desired goal is to review the use of Whatsapp in the service of population documents. Will Whatsapp continue to be used or reduce the types of existing services and use other technologies such as websites and applications.

Kata kunci: Strategi Teknologi, Inovasi Kebijakan, Pandawa, Kabupaten Bandung

TECHNOLOGY STRATEGY INNOVATION OF POPULATION DOCUMENT REGISTRATION POLICY THROUGH WA (PANDAWA) IN BANDUNG DISTRICT

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Strategi Teknologi Inovasi Kebijakan Pendaftaran Dokumen Kependudukan Melalui WA (Pandawa) di Kabupaten Bandung". Untuk dapat memahami strategi teknologi inovasi kebijakan Pandawa penulis menggunakan teori dari Jean Eric Aubert yang mengatakan untuk dapat mensukseskan sebuah inovasi kebijakan diperlukan strategi teknologi yang terdiri dari pemilihan teknologi yang digunakan dan penggunaannya dalam melakukan diseminasi difusi informasi kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukan strategi teknologi inovasi kebijakan Pandawa belum berjalan dengan optimal. Hal tersebut disebabkan penggunaan aplikasi *Whatsapp* kurang sesuai dengan kebutuhan Masyarakat Kabupaten Bandung. Saran penulis agar inovasi kebijakan Pandawa dapat mencapai tujuan yang diinginkan adalah meninjau ulang penggunaan *Whatsapp* dalam pelayanan dokumen kependudukan. Apakah *Whatsapp* akan tetap digunakan ataukah mengurangi jenis layanan yang ada dan menggunakan teknologi lain misalnya *website* dan aplikasi.

Keywords: Technology Strategy, Policy Innovation, Pandawa, Bandung Regency

PENDAHULUAN

Sejak kemunculannya pada tanggal 2 Maret 2020 hingga 21 Juni 2021, Kabupaten Bandung menempati posisi ketujuh sebagai kabupaten/kota dengan kasus terkonfirmasi positif Covid-19 terbanyak di Jawa Barat dengan 17.190 kasus terkonfirmasi positif, 1.998 pasien dalam perawatan, 15.149 pasien sembuh dan 43 pasien meninggal dunia (Pusat Informasi dan Koordinasi COVID 19 Provinsi Jawa Barat, 2021). Tingginya angka positif Covid-19 di Kabupaten Bandung menuntut Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung untuk segera mengambil tindakan upaya pencegahan virus Covid-19 di Kabupaten Bandung.

Menindaklanjuti hal tersebut Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung melakukan sebuah inovasi kebijakan. Terkait inovasi kebijakan, telah diatur dalam

Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyebutkan bahwa setiap daerah Kabupaten atau Kota diberikan keleluasaan untuk menangani dan mengembangkan potensi yang dimiliki sesuai dengan kondisi daerah masing-masing. Adapun dalam pelaksanaannya Pemerintah Daerah dapat berpedoman pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

Inovasi kebijakan Pendaftaran Dokumen kependudukan melalui WA (Pandawa) merupakan sebuah inovasi pelayanan *online* melalui WA (*Whatsapp*) untuk bertanya informasi mengenai kependudukan dan catatan sipil wilayah Kabupaten Bandung, menyampaikan pengaduan juga kritik dan saran (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, 2020a). Inovasi kebijakan ini sudah mulai diberlakukan sejak tanggal 23 April 2020 melalui Surat Edaran Kepala Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Nomor: 470/1079/Bid.PDIP tentang Pelayanan Adminduk dalam Pencegahan Virus Corona (Covid-19)(Literasinews.com, 2021). Berdasarkan surat edaran tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung menyampaikan bahwa untuk menghindari penumpukan antrian pemohon, terhitung mulai tanggal 23 Maret 2020 sampai dengan batas waktu

yang belum ditentukan Disdukcapil Kabupaten Bandung membuka layanan pendaftaran dokumen Adminduk secara *online* melalui aplikasi *Whatsapp* dengan waktu pelayanan dimulai pada pukul 08.00-11.00 WIB. Berikut jenis layanan dan nomor *Whatsapp* yang dapat digunakan oleh pemohon untuk melakukan pengajuan Pandawa di Kabupaten Bandung :

Tabel 1.1 Jenis Layanan dan Nomor Whatsapp yang Dapat Digunakan

No	Jenis Layanan	NO WHATSAPP
1.	Biodata WNI	0821 1861 2425
2.	Kartu Keluarga	0821 1861 2425
3.	Pencetakan KTP-EL	0821 1861 2425
4.	Pindah Datang Antar Kab/Kota/Provinsi	0821 1861 2426
5.	Pindah Keluar Antar Kab/Kota/Provinsi	0821 1861 2426
6.	Akta Kelahiran	0821 1863 6871
7.	Akta Kematian	0821 1863 6872
8.	Akta Perkawinan	0821 1843 6872
9.	Pengajuan Validasi NIK	0821 1863 6874
10.	Layanan Informasi/ Customer Service	0821 1863 2428

(Sumber: Surat Edaran Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Nomor: 470/1079/Bid.PDIP)

Meskipun telah menerapkan inovasi kebijakan berbasis IT seperti Pandawa, berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Tahun 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung masih belum dapat mencapai target yang telah ditetapkan. Dimana cakupan penerbitan kepemilikan kartu keluarga yang ditargetkan sebesar 96% hanya dapat direalisasi sebesar 93.93%. Selain itu cakupan penerbitan/kepemilikan akta kelahiran usia 0-18 tahun juga tidak mencapai target yang ditetapkan, dari target 92% hanya dapat direalisasi sebesar 88.48%. Terakhir cakupan penerbitan/kepemilikan akta kematian, mengalami hal yang sama dimana dari target 40% realisasi yang dapat dicapai hanya sebesar 27.71%. Ketidaktercapaian target-target dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung ini berimplikasi pada capaian kinerja pada tahun 2020 yang mana hanya tercapai sebesar 95.17%, dimana pada tahun 2019 yaitu sebesar 97.08% (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, 2020b).

Berdasarkan wawancara dengan Kasi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, terdapat permasalahan terkait pemanfaatan pengetahuan dan teknologi dalam melakukan difusi informasi dan sosialisasi pada inovasi kebijakan Pandawa. Dimana proses diseminasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sempat terhambat dikarenakan ketika terdapat inovasi kebijakan yang baru, nomor layanan *Whatsapp* Pandawa sempat dibiarkan begitu saja. Sehingga ketika akan digunakan kembali, nomor layanan *Whatsapp* sudah tidak dapat

digunakan. Hal ini menyebabkan diperlukannya nomor layanan *Whatsapp* baru yang mana akan menyebabkan dibutuhkan proses sosialisasi ulang kepada masyarakat.

METODE

Metode penelitian pada penulisan kali ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian ini dipilih berdasarkan kemampuannya dalam menjawab sebuah permasalahan secara mendalam sesuai dengan kondisi objektif di lapangan. Dalam penulisan kali ini, jenis metode penelitian kualitatif yang digunakan adalah metode deskriptif. Penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif karena hanya dengan cara deskriptif penulis dapat menggambarkan dengan mendalam dan menyeluruh pokok-pokok permasalahan yang ada pada objek penelitian. Penulis dalam hal ini mendapatkan data primer melalui wawancara mendalam dengan informan kunci. Adapun data sekunder yang penulis peroleh yaitu dari dokumen pemerintah dan dokumen lainnya seperti buku-buku, jurnal terkait serta hasil kajian LSM dan media massa. Data penelitian yang didapat penulis diperoleh melalui observasi, wawancara dan studi pustaka. Adapun teknik penentuan informan yang digunakan penulis adalah teknik *purposive sampling*, teknik ini digunakan agar informasi yang didapatkan valid terutama terkait strategi teknologi inovasi kebijakan Pandawa di Kabupaten Bandung. Dalam penulisan kali ini, teknik analisis data akan menggunakan model analisis (Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, 2014) yang mana menggunakan model interaktif. Model interaktif ini terbagi menjadi tiga tahapan utama, yaitu : kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dibahas mengenai hasil temuan beserta analisis inovasi kebijakan Pandawa. Dimana proses analisis akan berfokus pada faktor strategi teknologi yang merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan inovasi kebijakan berdasarkan teori inovasi kebijakan dari Jean Eric Aubert dalam (The World Bank, 2010). Berdasarkan teori tersebut terdapat tujuh faktor penentu keberhasilan suatu inovasi kebijakan yang terdiri dari : strategi teknologi, institusi, kerangka hukum, fokus kebijakan, agen perubahan, pendekatan reformasi, dan karakteristik budaya dan perilaku. Adapun di bawah ini akan dipaparkan hasil-hasil temuan beserta analisis yang telah dilakukan berdasarkan data lapangan yang didapatkan.

Saat ini teknologi menjadi suatu hal yang sulit dipisahkan dengan kehidupan manusia. Begitu pula dalam sebuah inovasi kebijakan. Dalam sebuah inovasi kebijakan diperlukan strategi teknologi yang tepat agar sebuah inovasi kebijakan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Strategi teknologi yang dimaksud terdiri dari pemilihan teknologi yang digunakan dan penggunaannya dalam melakukan diseminasi difusi informasi kepada masyarakat. Berikut hasil temuan dan analisis strategi teknologi pada inovasi kebijakan Pandawa.

1. Teknologi yang Sesuai dengan Kebutuhan Masyarakat

Pandawa sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya adalah sebuah inovasi kebijakan berupa pendaftaran dokumen kependudukan berbasis WA atau *Whatsapp*. Dimana hampir seluruh orang di dunia saat ini yang memiliki *Smartphone* memiliki aplikasi *Whatsapp* di dalamnya. Berdasarkan data di *Play Store* sebanyak 5 Miliar orang lebih di dunia telah mengunduh *Whatsapp* di *Smartphone* mereka. Selain karena penggunaannya mudah dipahami, jika dibandingkan dengan SMS dan panggilan menggunakan pulsa tentunya aplikasi *Whatsapp* ini jauh lebih murah karena hanya memerlukan kuota internet saja.

Namun berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung diketahui bahwa terdapat keterbatasan pada aplikasi *Whatsapp*, tercatat pernah terjadi 4000 permohonan dalam satu hari dari masyarakat. Dimana yang terjadi adalah operator yang berjumlah 3-4 orang kewalahan untuk memproses permohonan yang masuk dikarenakan dalam aplikasi *Whatsapp* tidak terdapat fitur yang dapat membatasi

permohonan masyarakat yang masuk dalam satu hari. Setelah ditelusuri menumpuknya jumlah permohonan tersebut dikarenakan masyarakat yang merasa tidak di *respond* oleh petugas mengirim ulang permohonan mereka.

Selain permasalahan pada aplikasi *Whatsapp*, berdasarkan wawancara dengan Petugas Layanan Inovasi Pandawa terdapat kendala lainnya seperti *update* alat yang digunakan. Karena ketika melakukan pelayanan Pandawa banyak berkas yang diterima dari masyarakat sehingga diperlukan penambahan dan pemutakhiran alat seperti tablet, laptop dan PC agar kinerja tidak lambat. Selain itu masalah jaringan juga masih perlu diperhatikan karena terkadang jaringan *error* sehingga menghambat proses pelayanan yang diberikan.

Meskipun begitu aplikasi *Whatsapp* dirasa telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Bandung karena anggapan bahwa semua masyarakat Kabupaten Bandung sudah memiliki *Smartphone* dan sudah terbiasa dalam menggunakan *Whatsapp* di kehidupan sehari-hari. Selain itu mengingat luasnya wilayah administratif Kabupaten Bandung maka Pandawa sangat bermanfaat bagi masyarakat Kabupaten Bandung yang bertempat tinggal di perbatasan daerah Kabupaten Bandung yang mana memerlukan 2-3 jam perjalanan untuk mencapai Kantor Dinas Kependudukan Sipil dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

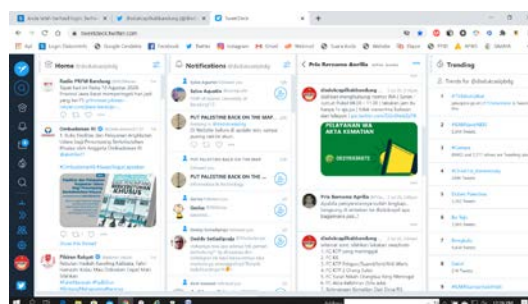
2. Diseminasi melalui Difusi Informasi kepada Masyarakat

Diseminasi adalah sebuah proses atau cara yang bertujuan agar terjadi perubahan pola pikir, sikap dan tindakan pada sebuah komunitas masyarakat berdasarkan inovasi yang ditunjukkan. Adapun difusi informasi adalah proses persebaran informasi dari satu pihak ke pihak lainnya (Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, 2014). Dalam kaitannya kali ini proses diseminasi bertujuan agar masyarakat Kabupaten Bandung dapat terbiasa dengan penggunaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT seperti Pandawa. Adapun difusi informasi yang dimaksud berupa penyebaran informasi terkait Pandawa dengan menggunakan teknologi seperti media sosial.

Saat ini media sosial menjadi salah satu elemen penting dalam difusi informasi di masyarakat. Tidak hanya bagi kepentingan pribadi maupun sektor swasta, sektor publik saat ini mulai melirik media sosial sebagai media penyebaran informasi yang efektif bagi masyarakat. Begitu pula yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam mensosialisasikan Inovasi Kebijakan Pandawa.

Gambar 4.1 Sosialisasi Pandawa melalui Facebook

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, 2021)

Gambar 4.2 Sosialisasi Pandawa melalui Twitter

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, 2021)

Gambar 4.3 Talkshow Pandawa dengan PRFM

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, 2021)

Berdasarkan wawancara dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, sosialisasi inovasi kebijakan Pandawa dilakukan dengan menggunakan media sosial seperti Instagram, Facebook, Twitter dan Youtube. Bahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung melakukan *talkshow* melalui

radio di PRFM dan TVRI guna memaksimalkan proses diseminasi yang dilakukan. Selain itu, dalam rangka mengikuti perkembangan zaman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga terkadang melakukan diseminasi melalui *Zoom Meeting* yang dihadiri oleh masyarakat Kabupaten Bandung.

Gambar 4.4 Poster Inovasi Kebijakan Pandawa

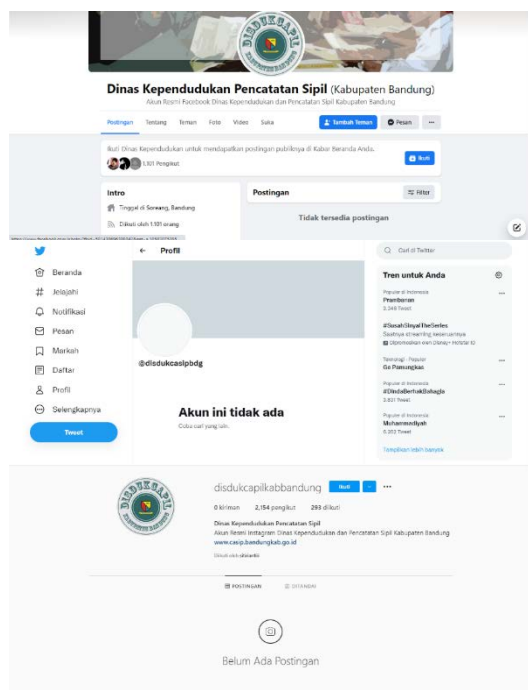


(Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, 2021)

Selain menggunakan platform sosial media, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pun melakukan sosialisasi dengan menggunakan media tradisional seperti pamphlet, booklet, kalender dan poster yang dipajang di depan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Bandung. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat Kabupaten Bandung yang masih awam dengan penggunaan media sosial dapat mendapatkan kesempatan yang sama dalam memperoleh informasi mengenai Pandawa.

Gambar 4.5 Sosial Media Disdukcapil Kab. Bandung Setelah Terkena Serangan Hacker



(Sumber : Diolah oleh Penulis, 2021)

Namun dibalik maksimalnya upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung terdapat beberapa kekurangan yang harus diperbaiki yakni keamanan sosial media Disdukcapil Kabupaten Bandung. Sampai saat ini sosial media Disdukcapil Kabupaten Bandung sedang mengalami serangan *hacker* sehingga menghambat proses diseminasi baik itu untuk Pandawa maupun jenis pelayanan lainnya. Selain itu jika diperhatikan baik-baik nomor *Whatsapp* Pandawa selalu mengalami perubahan baik itu

dalam *Innovation Digest* Pandawa, Surat Edaran Kecamatan maupun poster inovasi kebijakan Pandawa. Dalam *Innovation Digest* Pandawa terdapat 9 nomor *Whatsapp*, dalam Surat Edaran Kecamatan terdapat 10 nomor *Whatsapp*, dan dalam poster inovasi kebijakan Pandawa terdapat 11 dan 7 nomor *Whatsapp* Pandawa. Selain menimbulkan kesan ketidak konsistenan dari Disdukcapil Kabupaten Bandung, hal ini juga menyebabkan masyarakat kebingungan nomor *Whatsapp* mana yang harus mereka hubungi.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan hal tersebut terjadi karena pada bulan Mei 2021 setelah ada inovasi kebijakan yang baru yakni Sakedap, nomor *Whatsapp* Pandawa sempat dibiarkan begitu saja. Padahal sebuah inovasi harus tetap dijalankan meskipun ada inovasi yang baru. Hal tersebut menyebabkan ketika akan digunakan kembali nomor *Whatsapp* Pandawa sudah tidak bisa digunakan. Sehingga menyebabkan diperlukannya nomor *Whatsapp* baru yang mana menyebabkan diperlukannya proses sosialisasi ulang kepada masyarakat.

Meskipun begitu hasil wawancara dengan masyarakat pengguna inovasi kebijakan Pandawa,

masyarakat menilai sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sudah berhasil karena menggunakan platform media sosial yang sedang digandrungi saat ini seperti Youtube dan Instagram. Namun disamping itu terdapat beberapa keluhan yang mengatakan bahwa petugas inovasi kebijakan Pandawa kurang responsif dalam menanggapi permohonan masyarakat. Adapula masyarakat yang mengeluhkan informasi yang disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung tidak lengkap dan bahkan tidak sesuai dengan realisasinya.

Tabel 4.2 Hasil Analisis Faktor Strategi Teknologi dalam Inovasi Kebijakan Pandawa

Faktor Strategi Teknologi	Temuan Penulis	Analisis
Teknologi yang Sesuai dengan Kebutuhan Masyarakat	Teknologi yang digunakan kurang sesuai dengan kebutuhan Masyarakat Kabupaten Bandung.	- Teknologi yang digunakan bermasalah karena dalam aplikasi <i>Whatsapp</i> tidak terdapat fitur yang dapat membatasi permohonan masyarakat yang masuk dalam satu hari. Selain itu, diperlukan <i>update</i> alat yang digunakan dan perbaikan jaringan yang terkadang mengalami <i>error</i>. - Aplikasi <i>Whatsapp</i> telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Bandung karena anggapan hampir semua masyarakat Kabupaten Bandung sudah memiliki <i>Smartphone</i> dan sudah terbiasa dalam menggunakan <i>Whatsapp</i> di kehidupan sehari-hari.
Diseminasi melalui Difusi Informasi kepada Masyarakat	Diseminasi melalui difusi informasi kepada masyarakat sudah cukup berhasil dilakukan.	- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sudah cukup maksimal dalam melakukan diseminasi Pandawa. Dimulai dari penggunaan media sosial, <i>talkshow</i> di radio dan penggunaan media tradisional. - Masyarakat menilai sosialisasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung telah berhasil karena menggunakan media sosial populer seperti Instagram dan Youtube.

(Sumber : Penulis, 2021)

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dipaparkan sebelumnya, kali ini penulis akan berusaha untuk membuat simpulan terkait strategi teknologi inovasi kebijakan Pandawa di Kabupaten Bandung. Selama melakukan observasi, wawancara dan analisis penulis menemukan kekurangan dalam strategi teknologi inovasi kebijakan Pandawa. Untuk menjawab mengapa strategi teknologi inovasi kebijakan Pandawa belum dapat mencapai tujuan yang diinginkan penulis membuat simpulan sebagai berikut :

1. Aplikasi *Whatsapp* kurang sesuai dengan kebutuhan Masyarakat Kabupaten Bandung karena tidak terdapat fitur yang

dapat membatasi permohonan masyarakat yang masuk dalam satu hari. Meskipun begitu sosialisasi yang dilakukan telah berhasil karena menggunakan media sosial populer seperti Instagram dan Youtube.

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan sebelumnya, penulis akan coba sampaikan saran yang sekiranya dapat membantu dalam perbaikan strategi teknologi inovasi kebijakan Pandawa di Kabupaten Bandung. Saran yang akan penulis sampaikan yaitu :

1. Meninjau ulang penggunaan *Whatsapp* dalam pelayanan dokumen kependudukan. Apakah *Whatsapp* akan tetap digunakan

dengan syarat menambah nomor *Whatsapp* yang digunakan berdasarkan jumlah Kecamatan yang ada di Kabupaten Bandung. Ataukah mengurangi jenis layanan yang ada dalam *Pandawa* dan menggunakan teknologi lain yang lebih mumpuni misalnya *website* dan aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. (2020a). *Innovation Digest : PANDAWA*.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. (2020b). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2020*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.
- Literasinews.com. (2021). Cukup Daftar via WA, Selesai Diantar Kurir. Begini Cara Ngurus e-KTP, KK, dan Akta Kelahiran di Kab. Bandung. *Literasinews.Pikiran-Rakyat.Com*. <https://literasinews.pikiran-rakyat.com/pemerintahan/pr-921663747/cukup-gunakan-wa-ngurus-e-ktp-kk-dan-akta-kelahiran-di-kabupaten-bandung-tak-perlu-ke-disdukcapil?page=2>
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, J. S. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (Third). SAGE Publication.
- Pusat Informasi dan Koordinasi COVID 19 Provinsi Jawa Barat. (2021, June 21). Sebaran Kasus Covid-19 di Jawa Barat. *Pikobar.Jabarprov.Go.Id*. <https://pikobar.jabarprov.go.id/distribution-case>
- Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (2014). *Diffusion of innovations*. Routledge.
- The World Bank. (2010). *Innovation Policy : A Guide for Developing Countries*. The World Bank. <https://doi.org/10.4337/9781789904567.0001>