



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**INOVASI MANAJEMEN PELAYANAN KEPENDUDUKAN MASA  
TRANSISI COVID-19 DARI PANDEMI KE ENDEMI PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Dwi Wulandari

193515416002

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**2023**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***INNOVATION OF POPULATION SERVICE MANAGEMENT IN THE  
TRANSITION PERIOD OF COVID-19 FROM PANDEMIC TO ENDEMIC  
IN THE SERVICE OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION BOGOR***

***DISTRICT***

***SKRIPSI***

*Submitted as one of the conditions for obtaining Bachelor's Degree in Public  
Administration (S.AP)*

Dwi Wulandari

193515416002

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES**

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM**

**2023**



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**JAKARTA**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Dwi Wulandari  
NPM : 193515416002  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Manajemen Pelayanan Kependudukan Masa Transisi Covid-19 dari Pandemi ke Endemi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.  
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Nasional

Disahkan  
Jakarta, 28 Februari 2023

Dosen Pembimbing,

Dr. Chazali Hoshi Situmorang, Apt. M.Sc., PH

Dekan,

Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JAKARTA**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Wulandari

NPM : 193515416002

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Inovasi Manajemen Pelayanan Kependudukan  
Masa Transisi Covid-19 Dari Pandemi Ke Endemi Pada  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten  
Bogor.

Diajukan untuk : Memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, JAN 2023

Dosen Pembimbing,

Dr. Chazali Hurni Situmorang, Apt., M.Sc., PH.

Ketua Prodi Administrasi Publik

Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JAKARTA**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Nama : Dwi Wulandari  
NPM : 193515416002  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Manajemen Pelayanan Kependudukan Pada Saat Masa Transisi Covid-19 dari Pandemi ke Endemi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

**Dewan Penguji**

Ketua Sidang.....**HERU DIAN SETIAWAN, S.T., M.Si**.....Ttd

Pembimbing I, Penguji I.....**Dr. Rusman Ghalaki, M.Si**.....Ttd

Pembimbing II, Penguji II.....**Dr. Chazali Husni Situmorang**.....Ttd

**Apt., M.Sc. P.H.**

Ditetapkan di,  
Jakarta,                      **Februari 2023**





UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

**FORMULIR 4**  
**PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Dwi Wulandari  
Nomor Induk Mahasiswa : 193515416002  
Jurusan : Administrasi Publik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Kependudukan Masa Transisi Covid  
19 dari Pandemi ke Endemi Pada Dinas Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 13 Februari 2023, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 28 FEBRUARI 2023

Ketua Sidang : Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si.

Penguji I : Dr. Rusman Ghazali, M.Si.

Penguji II : Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt., M.Sc., PH.

Keterangan :

*\*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.*

## LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Dwi Wulandari  
NPM : 193515416002  
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Tanggal Sidang : 13 Februari 2023

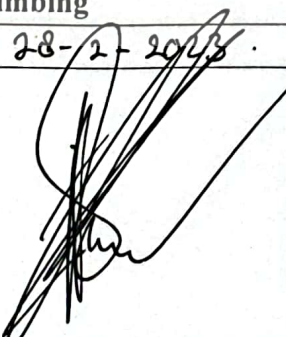

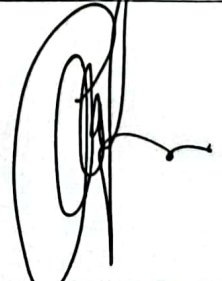
### JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

INOVASI MANAJEMEN PELAYANAN KEPENDUDUKAN MASA TRANSISI COVID-19 DARI PANDEMI KE ENDEMI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR

### JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

INNOVATION OF POPULATION SERVICE MANAGEMENT IN THE TRANSITION PERIOD OF COVID-19 FROM PANDEMIC TO ENDEMIC IN THE SERVICE OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION, BOGOR DISTRICT

### TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL: 28-2-2023	TGL: 28-2-2023	TGL: 28-2-2023
		



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JAKARTA**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Wulandari

NPM : 193515416002

Judul Skripsi : Inovasi Manajemen Pelayanan Kependudukan Pada Saat Masa Transisi Covid-19 dari Pandemi ke Endemi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan-bahan yang pernah diajukan untuk gelar ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 30 Januari 2023

Yang membuat pernyataan

Dwi 





UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

**BIODATA ALUMNI MAHASISWA**  
**SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 20...../20.....**

Nama Mahasiswa : Dwi Wulandari  
No. Pokok : 193515416002  
Program Studi/Jurusan : Administrasi Publik  
Tempat Tgl. Lahir : Bogor, 26 Februari 1999  
Alamat Rumah : Kp. Bambon Rt.002 Rw. 007 Desa Ragajaya  
Kec. Bojonggede Kab. Bogor  
Telepon Rumah : .....  
Telepon Kantor : .....  
HP : 0857-7899-8919  
Alamat Kantor : Universitas Pancasila Jl. Srengseng Sawah,  
Jagakarsa, Jakarta Selatan  
E-mail : Dwiwulandari2626@gmail.com

Jakarta, 28 Februari 2023.

Alumni,

Dwi Wulandari

## ABSTRAK

Nama : Dwi Wulandari

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Inovasi Manajemen Pelayanan Kependudukan Pada Saat Masa Transisi Covid-19 Dari Pandemi ke Endemi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

<p>Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Kependudukan,SILOKA.</p>	<p>Pada saat masa pandemi covid-19 Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bogor memberikan pelayanan kependudukan melalui Whatsapp, Email dan juga masih memberikan pelayanan online pada web SILOKA (Sistem Layanan Online Kependudukan). Namun dalam proses pelaksanaannya web SILOKA tersebut tidak bisa diakses yang mengakibatkan masyarakat tidak bisa menerima pelayanan kependudukan <i>online</i> dimasa endemi ini . Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan kependudukan dimasa transisi dari pandemi ke endemi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dan juga Hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan inovasi SILOKA. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan kependudukan di masa endemi ini sudah sepenuhnya offline kembali dan juga berjalan dengan normal, kemudian pelaksanaan pelayanan kependudukan melalui inovasi SILOKA sudah cukup berjalan optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari lima indikator inovasi pelayanan publik menurut Rogers, yaitu: <i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif), <i>Compability</i> (Kesesuaian), <i>Complexity</i> (Kerumitan). <i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba), <i>Observability</i> (Kemudahan). Hal yang menunjukkan sudah cukup optimalnya inovasi pelayanan publik yaitu: 1.) penggunaan inovasi SILOKA tinggi. 2.)Sudah sesuai dengan harapan masyarakat, 3) masih ada perbaikan dan pengembangan inovasi tersebut, 4.) pelaksanaan pelayanan SILOKA masih belum berjalan maksimal. 5.) Lebih mudah dalam mengurus dokumen kependudukan.</p>
--	--

## ABSTRACT

Name : Dwi Wulandari

Major : Administrasi Publik

Thesis Title : Population Service Management Innovation During the Covid-19 Transition Period from Pandemic to Endemic at the Bogor Regency Population and Civil Registration Service

<p>Keyword: <i>Inovation, Population Service,SILOKA.</i></p>	<p><i>During the Covid-19 pandemic, the Bogor Regency Population and Civil Registration Service provided population services via WhatsApp, email and also provided online services on the SILOKA website (Population Online Service System). However, in the process of implementing the SILOKA website, it cannot be accessed which has resulted in the community not being able to receive online population services during this endemic period. The purpose of this study is to find out how population services are implemented during the transition from pandemic to endemic at the Bogor Regency Population and Civil Registration Service and also the obstacles encountered in implementing the SILOKA innovation. The method used is a qualitative method with a descriptive approach.</i></p> <p><i>The results showed that the implementation of population services during this endemic period was completely offline again and was also running normally, then the implementation of population services through the SILOKA innovation had run quite optimally. This can be seen from the five indicators of public service innovation according to Rogers, namely: Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability (Possibility of Tried), Observability (Ease). Things that show that public service innovation is sufficiently optimal, namely: 1.) the use of SILOKA innovation is high. 2.) It is in accordance with the expectations of the community, 3) there are still improvements and developments for these innovations, 4.) the implementation of SILOKA services is still not running optimally. 5.) Easier to manage population documents..</i></p>
--	---

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah Inovasi Manajemen Pelayanan Kependudukan pada saat masa transisi covid-19 dari pandemi ke endemi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si. Selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Dr. Aos Yuli Firdaus., M.Si. Selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.



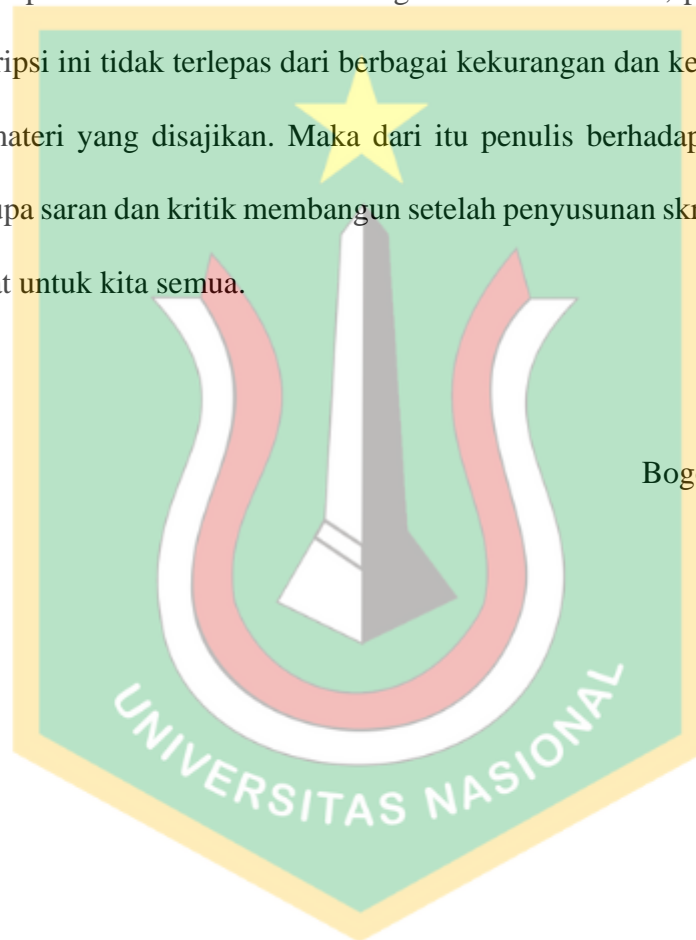
5. Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional.
6. Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt., M.Sc., PH. Selaku Dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penulisan skripsi ini. Peneliti juga mengucapkan terimakasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan serta bimbingan selama proses penyusunan sampai pada sidang skripsi.
7. Angga Sulaiman, S.IP., M.Ap, Selaku sekretaris Program Studi Administrasi Publik dan juga Dosen Pembimbing Akademik Peneliti.
8. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik, Terimakasih atas semua ilmu serta pengalaman yang diberikan kepada peneliti selama 3,5 tahun peneliti menimba ilmu di Universitas Nasional ini.
9. Bapak Sogol dan Ibu Suwilah, selaku orang tua dari peneliti tanpa henti telah memberikan dukungan serta keikhlasan mendoakan peneliti sampai detik ini. Semoga diberi kesehatan agar peneliti bisa membahagikan kalian.
10. Bapak Dipa Hilmanto, S.H., M.M. selaku Kasubag. Program dan Pelaporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, yang telah meluangkan waktu serta memberikan informasi kepada peneliti sehingga penelitian ini selesai.
11. Ibu Maimunah Harahap, S.E., M.M., Ibu Haryanti, Ibu Cucu dan Anindhita Saraswati, S.Ak. selaku Tim Keuangan Fakultas Hukum Universitas Pancasila yang telah memberikan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan pendidikan.

12. Henri Cristian S.H., M.H. , Septi Dian Asmara, S.H. , Tim Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Pancasila yang telah mendukung.
13. Civitas Akademika Fakultas Hukum Universitas Pancasila yang telah memberikan dukungan.
14. Teman-teman perkuliahan Novi , Melda , Nabila (Abing), Rizka, Angel, Asti, Anggun, Keke. Yang sudah banyak membantu peneliti dan memberikan dukungan selama kuliah sampai dengan penyusunan skripsi. Semoga kita semua diberikan kesehatan dan kesuksesan.
15. Teman-teman seperbimbingan, Angel, Yeni, Yurika yang sudah berbagi suka dan duka selama bimbingan dan penyusunan skripsi. Terimakasih atas perjuangannya untuk tidak menyerah selama proses penyusunan skripsi ini.
16. Dini Fitri Milenia, S.K.M., Miftahul Umam, S.Si. yang membantu penulis dalam berkeluh kesah dalam penyusunan skripsi ini.
17. Salsabilla Destri Alivyanisa teman baik, sahabat baik yang selalu mendukung dan menghibur. Semoga selalu diberikan kesehatan dan kesuksesan.
18. Irfa Sarla Alifiah, S.Ikom, Lulu Afwarida Putri, Siti Faiziah Rahmah, S.M. teman baik, sahabat baik yang selalu mendukung sampai detik ini. Semoga selalu diberikan kesehatan dan kesuksesan.
19. Ihzul Adam, Terimakasih sudah membantu, menemani, mendukung, serta menjadi bagian penting dalam hidup peneliti. Semoga selalu diberikan kesehatan dan kesuksesan.

20. Hirzi Shodiqin, Khairunnisa Azzahra yang telah mendukung peneliti dan menemani dalam penyusunan skripsi ini.

21. Semua pihak yang terlibat namun tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa Skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan dan kesalahan penulisan maupun materi yang disajikan. Maka dari itu penulis berhadap akan ada tindak lanjut berupa saran dan kritik membangun setelah penyusunan skripsi ini agar dapat bermanfaat untuk kita semua.



Bogor, Januari 2023

Peneliti,

Dwi Wulandari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR DOKUMENTASI.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2. RUMUSAN MASALAH.....	7
1.3. TUJUAN PENULISAN.....	8
1.4. MANFAAT PENULISAN.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9



1.5.	SISTEMATIKA PENULISAN.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>		<b>12</b>
2.1	STUDI TERDAHULU.....	12
2.2	KONSEP DAN TEORI.....	17
2.2.1	Manajemen Pelayanan.....	17
2.2.2	Pelayanan Publik.....	21
2.2.3	Pengertian Inovasi.....	28
2.2.4	Transisi Pandemi COVID-19 dan Endemi Covid-19.....	34
2.3	INOVASI SILOKA.....	38
2.4	ALUR FIKIR PENELITIAN.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>41</b>
3.1	PENDEKATAN PENELITIAN.....	41
3.2	INFORMAN PENELITIAN.....	42
3.3	TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	43
3.4	JENIS DAN SUMBER DATA.....	45
3.5	TEKNIK PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA.....	45
3.5.1	TEKNIK PENGOLAHAN.....	46
3.5.2	TEKNIK ANALISIS DATA.....	47
3.6	LOKASI DAN JADWAL PENELITIAN.....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>51</b>

4.1	Gambaran Umum.....	51
4.2	Prosedur Pelayanan Tatap Muka.....	54
4.2.1	Sarana dan Prasarana.....	54
4.2.2	Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	55
4.2.3	Struktur Organisasi.....	57
4.3	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	58
4.3.1	Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kependudukan disaat masa transisi pandemi covid-19 ke Endemi pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	58
4.3.1.1	Relative Advantage.....	67
4.3.1.2	Combality.....	69
4.3.1.3	Complexity.....	71
4.3.1.4	Triability.....	77
4.3.1.5	Observability.....	78
4.3.2	Hambatan yang ditemui dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi SILOKA disaat masa transisi pandemi ke endemi.....	81
4.4	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	82
4.4.1	Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kependudukan disaat Masa Transisi Pandemi Covid-19 ke Endemi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	82
4.4.1.1	<i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif).....	82

4.4.1.2 <i>Compability</i> (Kesesuaian).....	83
4.4.1.3 <i>Complexity</i> (Kerumitan).....	84
4.4.1.4 <i>Triability</i> (Kemungkinan dicoba).....	85
4.4.1.5 <i>Observability</i> (Kemudahan diamati).....	86
4.4.2 Hambatan yang ditemui dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi SILOKA disaat masa transisi.....	88
BAB V PENUTUP.....	90
5.1 KESIMPULAN.....	90
5.2 SARAN.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	96
DOKUMENTASI.....	123
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	127



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	42
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	49





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konsep Layanan New Normal DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor.....	5
Gambar 1.2 Data Pengguna SILOKA Lolos Verifikasi Tahun 2021.....	6
Gambar 1.3 Web SILOKA.....	7
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	49
Gambar 4.2 Mesin Antrian Pelayanan.....	52
Gambar 4.3 Web SILOKA.....	54
Gambar 4.4 Web SILOKA.....	54
Gambar 4.5 Web SILOKA.....	55
Gambar 4.6 Web SILOKA.....	55
Gambar 4.7 Web SILOKA.....	56
Gambar 4.8 Web SILOKA.....	56
Gambar 4.9 Web SILOKA.....	57
Gambar 4.10 Web SILOKA.....	57
Gambar 4.11 Web SILOKA.....	58
Gambar 4.12 Web SILOKA.....	58
Gambar 4.13 Cetak KTP-el di Mesin ADM.....	59
Gambar 4.14 Daftar Masyarakat Registrasi Data pada Web SILOKA.....	66

Gambar 4.15 Kepemilikan KTP el Tahun 2021.....	67
Gambar 4.16 Kepemilikan KTP el Tahun 2022.....	68
Gambar 4.17 Sosialisasi SILOKA di Website.....	71
Gambar 4.18 Sosialisasi SILOKA kepada Masyarakat.....	72
Gambar 4.19 Sosialisasi SILOKA di Social Media Instagram.....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Pedoman Wawancara.....	89
Transkrip Wawancara I.....	90
Transkrip Wawancara II.....	96
Transkrip Wawancara III.....	100
Transkrip Wawancara IV.....	103
Transkrip Wawancara V.....	106



## DAFTAR DOKUMENTASI

Foto Kondisi Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	109
Foto Bersama Informan Kasubag. Program dan Pelaporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	110
Foto Bersama Informan Staff Pelayanan Administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.....	111
Foto Bersama Informan Masyarakat.....	111

