

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Effendi, Taufiq. (2010). *ABC Reformasi Birokrasi*. Biro Hukum dan Humas Kemnterian PAN & RB.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Indryani, Etin. (2020). *e-Government: Konsep Implementasi dan Perkembangan di Idnoensia*. Sumatera Barat: LPP Balai Insan Cendekia.
- Musirudah, Lailul dan Ilmi Usrotin Choiriyah (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Muluk, M. K. (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia.
- Nurdyansyah dan Andiek Widodo. (2015). *Inovasi Teknologi Pembelajaran*. Sidoarjo: Nizmia Learning Center.
- Samsu. (2017). *Metode Penelitian Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development*. Jambi: Pusaka Jambi.
- Sangkala. (2013). *Innovative Governance konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Capiya Publishing.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN.
- Syaefudin, Udin. (2015). *Inovasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Sumber Hukum

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Jurnal

As'ari, M. d. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SI-API) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 215-226.

Cahyadi, A. (2003). E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. *Jurnal The Winner*, 1-12.

Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 81-90.

Oktariyanda, D. F. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Jurnal Unesa*, 245-260.

Fajrianti, S. P. (2021). Aplikasi Simponie sebagai Inovasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan. *Epistemik: Indonesian Journal of Social and Political Science*, 2(1), 13–26. Diambil dari <https://journal.epistemikpress.id/index.php/Epistemik/article/view/45>.

Sumber Website / Internet

Data penjelasan tentang Perkembangan Smart City di Kota Tangerang, diakses dari <https://www.kompasiana.com/alloysiuskurniawan64962/610111c7b337b37f3a571f12/perkembangan-smart-city-di-kota-tangerang?page=all#section2>, pada tanggal 20 mei 2022.

Data penjelasan tentang Smart City Kota Tangerang, diakses dari <https://www.itworks.id/22334/top-digital-awards-2019-pengembangan-smart-city-kota-tangerang-banyak-dicontoh.html>, pada 20 mei 2022.

Data penjelasan tentang Warga Kota Tangerang Akses Layanan Digital kependudukan, diakses dari <https://bisniscorner.com/2021/03/26/ribuan-warga-kota-tangerang-akses-layanan-digital-kependudukan/>, pada 20 mei 2022.

Data penjelasan tentang Inovasi Pelayanan Publik, diakses dari <http://organisasi.mojokertokab.go.id/artikel/Inovasi%20Pelayanan%20Publik>, pada 18 mei 2022.

Data penjelasan tentang jumlah penduduk Kota Tangerang diakses dari tangerangkota.bps.go.id, pada 20 Mei 2022.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

**PERTANYAAN UNTUK PIHAK DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG SELAKU PENGELOLA**

Indikator	Pertanyaan
<i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif)	1. Apa saja keuntungan/manfaat dari aplikasi Sobat Dukcapil bagi masyarakat yang menggunakannya? Dan apa saja keuntungan/manfaat yang didapatkan setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang?
	2. Adakah perbedaan dari sisi anggaran yang dikeluarkan dalam pelayanan sebelum dan sesudah/setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang? Jelaskan!
	3. Apakah masyarakat mengatakan sudah 'puas' atau 'senang' terhadap pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil?
<i>Compability</i> (Kesesuaian)	4. Apakah aplikasi Sobat Dukcapil hadir didasakan disesuaikan terhadap pelayanan yang diinginkan masyarakat? Jelaskan!
	5. Apakah aplikasi Sobat Dukcapil diciptakan/ada didasari dengan inovasi pelayanan yang telah diciptakan sebelumnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang? Jelaskan!
	6. Adakah peraturan yang mengikat yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan aplikasi Sobat Dukcapil?
<i>Complexity</i> (Kerumitan)	7. Adakah kendala-kendala atau masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil? Jelaskan!
<i>Trialability</i> (Kemungkinan Dicoba)	8. Apakah aplikasi Sobat Dukcapil telah melalui tahap uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan dan uji publik? Jelaskan!
	9. Bagaimana cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Catatan Sipil Kota Tangerang melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait aplikasi Sobat Dukcapil ini?
<i>Observability</i>	10. Apakah setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil proses pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan

(Dapat Diamati)	di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi lebih mudah diamati oleh masyarakat? Jelaskan!
-----------------	---

PERTANYAAN UNTUK PIHAK MASYARAKAT

SELAKU PENGGUNA APLIKASI SOBAT DUKCAPIL

Indikator	Pertanyaan
<i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif)	1. Apa saja keuntungan/manfaat yang anda dapatkan dari aplikasi Sobat Dukcapil? Jelaskan!
<i>Compability</i> (Kesesuaian)	2. Menurut anda, apakah aplikasi Sobat Dukcapil sudah sesuai dengan kebutuhan anda sebagai penerima layanan administrasi kependudukan? Jelaskan!
<i>Complexity</i> (Kerumitan)	3. Dalam menggunakan aplikasi Sobat Dukcapil, apakah anda merasakan kesulitan atau kemudahan? Jelaskan!
<i>Trialability</i> (Kemungkinan Dicoba)	4. Darimana anda mengetahui kalau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang menciptakan/memiliki aplikasi Sobat Dukcapil?
<i>Observability</i> (Dapat Diamati)	5. Apakah setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil proses pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi lebih mudah diamati oleh anda sebagai masyarakat? Jelaskan!

Lampiran 2. Hasil Wawancara

HASIL WAWANCARA

Nama informan : Didin Syarifudin, S.Kom

Jabatan/Pekerjaan : Sub Koordinator Administrasi Database Kependudukan

Fasilitasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

Pertanyaan	Jawaban
<p>Apa saja keuntungan/manfaat dari aplikasi Sobat Dukcapil bagi masyarakat yang menggunakannya? Dan apa saja keuntungan/manfaat yang didapatkan setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangernag?</p>	<p>Aplikasi Sobat Dukcapil ini merupakan inovasi yang kami ciptakan dan luncurkan pada bulan Agustus tahun 2020 ketika pandemi. Berbicara tentang keuntungan atau nilai lebihnya itu untuk masyarakat karena tidak perlu repot-repot datang ke kantor Dukcapil karena bisa mengajukan permohonannya itu online melalui aplikasi di rumah maupun di tempat manapun, dokumen yang sudah jadi kami kirimkan dalam bentuk soft file melalui WhatsApp atau email yang dicantumkan dan bisa dicetak mandiri oleh masyarakat, tidak perlu ada banyak biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat seperti harus fotocopy dulu dan mondar-mandir. Ada juga keuntungan atau manfaat bagi kami sebagai pihak yang menghadirkan aplikasi, yaitu mendekatkan kami kepada masyarakat.</p>

	<p>Keuntungan ini hanya bisa dirasakan bagi yang menggunakan aplikasinya saja. Memang masih ada masyarakat yang menggunakan cara pelayanan offline atau langsung datang ke kantor pelayanan dukcapil dan yang datang itu mereka biasanya karena tidak paham tentang pelayanan online, menganggap bahwa pelayanan dengan sistem online ini sulit dan tidak memiliki handphone yang canggih. Mereka tidak tahu kalau menggunakan aplikasi Sobat Dukcapil pengajuan berkas misalnya seperti akta kelahiran jauh lebih mudah dan cepat ketimbang datang ke kantor pelayanan. Tapi memang di kami masih menyediakan pelayanan yang dilakukan secara langsung, itu untuk yang mau ambil KTP dan KIA. Masyarakat yang mengajukan berkas dengan datang ke kesini untuk dokumen yang sudah jadi tetap kami berikan dalam bentuk soft file, jadi mereka tetap mencetak sendiri, kecuali KTP dan KIA karena bentuknya kartu dan ada blangko.</p>
<p>Adakah perbedaan dari sisi anggaran yang dikeluarkan dalam pelayanan sebelum dan sesudah/setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang? Jelaskan!</p>	<p>Untuk pelayanan sendiri sudah gratis dan tidak dipungut biaya apapun. Kami tidak memungut biaya apapun untuk masyarakat yang ingin menggunakan Sobat Dukcapil karena cukup dengan menggunakan handphone atau komputer</p>

	<p>yang terhubung dengan internet. Kalau dari sisi anggaran yang bertambah setelah adanya Sobat Dukcapil ini tidak ada, karena Sobat Dukcapil merupakan hasil sendiri dengan tim IT yang ada di Disdukcapil. Tidak ada anggaran khusus yang dihabiskan untuk aplikasi ini. Kami juga tidak menyentuh dana dari APBD karena memang hasil dari ide kami. Jadi tidak ada perbedaannya.</p>
<p>Apakah masyarakat mengatakan sudah 'puas' atau 'senang' terhadap pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil?</p>	<p>Setelah adanya aplikasi ini, masyarakat dengan mudah mengungkapkan rasa puasnya terhadap proses pelayanan yang kami berikan. Di Sobat Dukcapil sudah kami sediakan fitur kuesioner yang bisa diisi oleh masyarakat berdasarkan 9 indikator pertanyaan yang kami ajukan. Dan berdasarkan hasil keseluruhan dari kuesioner, mereka sudah senang dengan pelayanan yang kami berikan. Berdasarkan indeks kepuasan, kami mendapat nilai 3,5 dari 4 yang artinya masyarakat sudah senang dengan pelayanan yang kami berikan.</p>
<p>Apakah aplikasi Sobat Dukcapil hadir didasakan disesuaikan terhadap pelayanan yang diinginkan masyarakat? Jelaskan!</p>	<p>Sobat Dukcapil ini ada karena adanya pemikiran bahwa kami harus membuat aplikasi yang memang menyesuaikan dengan keadaan saat ini yaitu kemajuan teknologi dan juga pandemi Covid-19. Ketika kami tidak bisa offline, maka</p>

	<p>jalan satu-satunya adalah online. Aplikasi Sobat Dukcapil ini kami ciptakan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang mudah, cepat terutama di masa pandemi, maka dari itu kami hadirkan Sobat Dukcapil. Karena kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan selalu berubah-ubah seiring dengan berkembangnya zaman dan teknologi, maka dari itu fitur layanan yang kami sediakan pada aplikasi Sobat Dukcapil untuk saat ini hanya ada 20 layanan dan mungkin akan kami tambahkan seiring dengan kebutuhan masyarakat, karena memang aplikasi ini juga masih dikembangkan dan pengembangan. Untuk tampilan dari aplikasi Sobat Dukcapil masih sangat sederhana. Kedepannya akan kami lakukan perubahan agar masyarakat semakin mudah dalam menggunakannya</p>
<p>Apakah aplikasi Sobat Dukcapil diciptakan/ada didasari dengan inovasi pelayanan yang telah diciptakan sebelumnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang? Jelaskan!</p>	<p>Berbicara tentang inovasi ini memang sifatnya berkelanjutan. Sebelumnya kami punya website kependudukan yang memuat layanan pendaftaran akta lahir online. Dari situ kami mulai mengembangkan bagaimana supaya pelayanan bisa dilakukan secara online semuanya. Jadi memang acuan dasar kami adalah website tersebut. Dan itu</p>

	<p>merupakan keberlanjutan kami dalam menciptakan inovasi inovasi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat.</p>
<p>Adakah peraturan yang mengikat yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan aplikasi Sobat Dukcapil?</p>	<p>Ada, peraturan yang mengikat yaitu peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik lalu terkait layanan online yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring, Peraturan Walikota Kota Tangerang Nomor 2 tahun 2016 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi, Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Nomor: 800/Kep.29-Dukcapil/2020 tentang Implementasi Website Sobat Dukcapil (Sarana Online Bantu Administrasi Tuntas) Dalam Layanan Administrasi Kependudukan Sebagai Bagian Dari Inovasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Tahun 2020.</p> <p>Untuk norma nya kami sesuaikan juga dengan kebiasaan masyarakat yang memang saat ini sudah terbiasa menggunakan internet di segala</p>

	<p>aktivitasnya, jadi kami sesuaikan hal tersebut.</p>
<p>Adakah kendala-kendala atau masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil? Jelaskan!</p>	<p>Ada kendalanya. Kendalanya untuk websitenya masih sering mengalami kendala error/hang. Saat banyak masyarakat yang menyerbu masuk ke dalam aplikasi Sobat Dukcapil, aplikasi tersebut bisa error karena kami memiliki standar login yang tidak banyak. Kendala saat masyarakat tidak bisa menyimpan data yang telah diunggah itu dikarenakan kami juga memiliki kapasitas besaran gambar yang harus diunggah. Tipe smartphone sekarang sudah beraneka macam dan besaran gambar tiap smartphone berbeda-beda, kalau kami mengikuti sesuai dengan tipe smartphone yang digunakan oleh masyarakat, server kami akan terbebani. Oleh karena itu kami memberikan batasan sekian besar ke masyarakat untuk mengunggahnya agar server kami tidak banyak bebannya. Lalu ada juga kendala gangguan koneksi internet/jaringan sehingga website mengalami offline. Jika sudah terjadi seperti itu memang harus ada refresh dulu dari kami. Kami lakukan maintenance terlebih dahulu dan akhirnya hidup kembali</p>

	<p>Untuk para pelaksana seperti petugas online yang memeriksa kembali pengajuan berkas dari masyarakat sudah handal dan mahir karena sebelumnya kami memberikan pelatihan terlebih dulu bagaimana cara mengoperasikann aplikasi ini. Permasalahan atau kendalanya hanya pada server dan jaringannya saja</p>
<p>Apakah aplikasi Sobat Dukcapil telah melalui tahap uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan dan uji publik? Jelaskan!</p>	<p>Jadi memang tahapan dari Sobat Dukcapil adalah uji coba terlebih dahulu di pihak kami. Untuk uji coba dan uji publiknya ini dilaksanakan hanya pada pihak internal kami yaitu pihak kami sekitar 1 minggu. Kami lakukan uji coba pada sistemnya terlebih dahulu, mulai dari persyaratan, lalu berkas apa yang dianggap penting dan wajib diunggah, kemudian akan diperiksa oleh tim verifikasi untuk diverifikasi, jika sudah sesuai dan timbul dokumennya, selanjutnya di WA ke kami, dilihat juga bentuk fisiknya seperti apa, lalu evaluasinya seperti apa. Jika sudah memenuhi semuanya, secara sistem sudah 'ok', di internal kami sudah 'ok', baru kami perkenalkan lebih luas kepada masyarakat. Jadi memang untuk uji coba dan uji publiknya hanya pada pihak internal kami saja. Memang sangat penting dan harus melalui tahapan seperti</p>

	<p>itu, kami tidak berani memperkenalkan kepada masyarakat jika belum melalui tahap itu dan aplikasi belum siap secara keseluruhan.”</p>
<p>Bagaimana cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Catatan Sipil Kota Tangerang melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang aplikasi Sobat Dukcapil? Jelaskan!</p>	<p>Ada kegiatan yang kami lakukan itu namanya diseminasi informasi kependudukan, itu tempatnya membagi informasi terkait Dukcapil kepada masyarakat tapi ini masih diwakili oleh orang-orang tertentu, seperti misalnya di Kecamatan itu ada Kepala Seksi Pelayanan Umum, jadi kami mencoba mengkomunikasikan melalui perwakilan-perwakilan ini. Kami juga sosialisasi melalui media sosial seperti instagram, facebook, video layanan, radio untuk memperkenalkan Sobat Dukcapil ke masyarakat. Namun untuk sosialisasinya memang belum sampai ke bawah, jadi masih banyak masyarakat yang belum tahu tentang Sobat Dukcapil. Kami terus berusaha untuk menjangkau masyarakat yang masih belum tahu aplikasi ini.</p>
<p>Apakah setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil proses pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi lebih mudah</p>	<p>Sebelumnya masyarakat yang ingin membuat dokumen biasanya ke kantor untuk menanyai persyaratan berkasnya apa saja, karena tidak semua masyarakat tahu atau paham persyaratan untuk membuat dokumen. Jadi kami membuat</p>

<p>dipahami dan diamati oleh masyarakat? Jelaskan!</p>	<p>aplikasi Sobat Dukcapil ini dengan melihat bagaimana caranya agar masyarakat lebih mudah memahami dan mengamati alur pelayanan, proses pelayanan dan prosedur persyaratan pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Persyaratan pembuatan dokumen yang kami cantumkan pada aplikasi Sobat Dukcapil juga kami sesuaikan dengan peraturan yang ada dan berlaku, sesuai dengan kata Dirjen. Kami tidak mau menambahkan persyaratan lainnya apalagi sampai mengubahnya. Kalau persyaratan pokoknya harus itu, ya itu yang kami cantumkan.</p> <p>Untuk menggunakan aplikasi Sobat Dukcapil, kami buat semudah mungkin persyaratannya. Masyarakat hanya perlu membuka aplikasi Sobat Dukcapil pada website sobatdukcapil.tangerangkota.go.id atau mendownload di playstore atau IOS, daftar menggunakan email dan password lalu verifikasi captcha. Setelah berhasil, kemudian pilih jenis layanan sesuai dengan yang dibutuhkan, lalu unggah berkasnya di menu persyaratan. Jika persyaratan yang diunggah sudah sesuai, maka akan langsung diproses dan setelah jadi akan di informasikan juga bahwa</p>
--	--

	<p>dokumen telah selesai. Tapi kalau misalnya persyaratan yang diunggah belum sesuai, itu diinformasikan juga bahwa persyaratan ada yang kurang dan perlu dilengkapi. Di Aplikasi Sobat Dukcapil ini dengan menggunakan satu email saja, masyarakat bisa mengakses berbagai macam layanan yang kami sediakan di aplikasi. Jadi sangat mudah</p>
--	---

Nama informan : Miftahul Ulum Rifai, A.Md

Jabatan/Pekerjaan : Humas dan Pengaduan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Pertanyaan	Jawaban
<p>Apa saja keuntungan/manfaat dari aplikasi Sobat Dukcapil bagi masyarakat yang menggunakannya? Dan apa saja keuntungan/manfaat yang didapatkan setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangernag?</p>	<p>Keuntungannya masyarakat bisa mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara mandiri dari rumah tanpa harus datang ke kantor Dukcapil, untuk hasil dokumennya mereka tidak perlu kesini, seperti pengajuan KK (kartu keluarga). Ketika dokumen sudah jadi langsung dikirim pdf dan dicetak mandiri oleh masyarakat dengan ketentuan kertas HVS A4 80gram, kecuali untuk KTP dan KIA bentuknya kartu dan blangko dari Kemendagri</p>

<p>Adakah perbedaan dari sisi anggaran yang dikeluarkan dalam pelayanan sebelum dan sesudah/setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang? Jelaskan!</p>	<p>Kalau untuk perbedaan dari sisi anggaran sendiri ini semua pelayanan kan sudah gratis tanpa terkecuali. Sobat Dukcapil ini dibuat oleh SDM sendiri tanpa anggaran atau biaya dari APBD. Paling perbedaannya itu masyarakat tidak perlu lagi menggunakan ongkos untuk bolak balik ke kantor Dukcapil, mereka cukup dari rumah saja.</p>
<p>Apakah masyarakat mengatakan sudah ‘puas’ atau ‘senang’ terhadap pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil?</p>	<p>Kalau masalah itu sih masyarakat ada yang puas, ada yang tidak, itu tergantung dari bagaimana mereka mengakses layanan online nya. Tapi kalau dilihat dari IKM ya sudah puas sama pelayanan yang kami berikan.</p>
<p>Apakah aplikasi Sobat Dukcapil hadir didasari disesuaikan terhadap pelayanan yang diinginkan masyarakat? Jelaskan!</p>	<p>Iya.</p>
<p>Apakah aplikasi Sobat Dukcapil diciptakan/ada didasari dengan inovasi pelayanan yang telah diciptakan sebelumnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang? Jelaskan!</p>	<p>Ada, itu website kependudukantangerangkota.go.id dan itu jauh sebelum Sobat Dukcapil ada. Jadi memang didasari pada inovasi sebelumnya. Untuk layanan pada aplikasi sendiri masih ada yang belum tersedia. Pada aplikasi belum ada layanan untuk memperbaiki akta</p>

	kelahiran, jadi masyarakat yang ingin melakukan perbaikan akta kelahiran harus datang langsung ke kantor pelayanan.
Adakah peraturan yang mengikat yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan aplikasi Sobat Dukcapil?	Ada di SK Kepala Dinas.
Adakah kendala-kendala atau masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil? Jelaskan!	Untuk kendala nya itu dari koneksi internet dan server yang sering down. Dengan kendala seperti itu, banyak masyarakat yang akhirnya melakukan verifikasi kepada kami terkait dengan aplikasi yang offline melalui komentar di Instagram. Tapi kami juga dengan segera melakukan publikasi di Instagram untuk memberi tahu bahwa aplikasi Sobat Dukcapil sedang ada kendala.
Apakah aplikasi Sobat Dukcapil telah melalui tahap uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan dan uji publik? Jelaskan!	Sudah dilakukan uji coba terlebih dahulu secara internal. Ketika sudah bisa, kita langsung publikasikan kepada masyarakat.
Bagaimana cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Catatan Sipil Kota Tangerang melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang aplikasi Sobat Dukcapil? Jelaskan!	Untuk sosialisasi ini kita lakukan melalui media sosial, melalui video layanan.
Apakah setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil proses pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan di Dinas	Ya, sudah. Proses pelayanannya menjadi lebih mudah diamati oleh masyarakat melalui aplikasi Sobat

Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi lebih mudah dipahami dan diamati oleh masyarakat? Jelaskan!	Dukcapil. Untuk jangka penyelesaian berkas yang diajukan melalui aplikasi Sobat Dukcapil adalah 4 hari setelah diajukan.
---	--

Nama informan : Dimas Aji Kurnia, S.Kom.

Jabatan/Pekerjaan : Pranata Komputer Ahli Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Pertanyaan	Jawaban
Apa saja keuntungan/manfaat dari aplikasi Sobat Dukcapil bagi masyarakat yang menggunakannya? Dan apa saja keuntungan/manfaat yang didapatkan setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangernag?	Keuntungan bagi masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan pencatatan sipil secara mandiri melalui online sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor. Dan untuk suasana kantornya sendiri keuntungannya itu sebelumnya masyarakat harus datang ke kantor untuk mengajukan berkas, harus antre dan menimbulkan keramaian, kalau sekarang tinggal online saja.
Adakah perbedaan dari sisi anggaran yang dikeluarkan dalam pelayanan sebelum dan sesudah/setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang? Jelaskan!	Tidak ada, ini aplikasinya kan kami buat sendiri dari tim IT kami. Lalu juga pelayanan sudah gratis dari dulu, jadi tidak ada perbedaan anggarannya. Memang ide aplikasi Sobat Dukcapil ini dari kami.
Apakah masyarakat mengatakan sudah 'puas' atau 'senang' terhadap pelayanan	kalau berdasarkan IKM ya... itu indeks kepuasan masyarakat,

<p>yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil?</p>	<p>masyarakat sudah puas dengan pelayanan melalui aplikasi Sobat Dukcapil. Kami juga mendapatkan nilai A untuk kepuasan masyarakat.</p>
<p>Apakah aplikasi Sobat Dukcapil hadir didasakan disesuaikan terhadap pelayanan yang diinginkan masyarakat? Jelaskan!</p>	<p>Kesesuaian aplikasi Sobat Dukcapil dilakukan berdasarkan dengan kebutuhan saat ini yang menginginkan pelayanan yang cepat dan mudah. Namun memang untuk layanan pada aplikasi sendiri masih ada yang belum tersedia.</p>
<p>Apakah aplikasi Sobat Dukcapil diciptakan/ada didasari dengan inovasi pelayanan yang telah diciptakan sebelumnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang? Jelaskan!</p>	<p>Sebelumnya itu ada aplikasi juga berbentuk website yaitu kependudukantangerangkota.go.id. Yang membedakannya Sobat Dukcapil diciptakan dan diluncurkan ke masyarakat ketika pandemi karena agar masyarakat tidak perlu datang ke sini.</p>
<p>Adakah peraturan yang mengikat yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan aplikasi Sobat Dukcapil?</p>	<p>Itu ada di SK Kadis, jadi memang ada peraturan pelaksanaannya.</p>
<p>Adakah kendala-kendala atau masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil? Jelaskan!</p>	<p>Kendalanya itu dari jaringan yang sering mengalami gangguan yang mengakibatkan website menjadi offline. Namun dari tim kami segera melakukan maintenance agar aplikasi dapat hidup kembali. Maintenance ini seperti melakukan</p>

	perbaikan pada masalah yang terjadi
Apakah aplikasi Sobat Dukcapil telah melalui tahap uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan dan uji publik? Jelaskan!	Sobat Dukcapil ini sudah dilakukan uji coba terlebih dahulu selama kurang lebih satu minggu dipihak internal terlebih dahulu. Kemudian jika sudah siap, kami luncurkan.
Bagaimana cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Catatan Sipil Kota Tangerang melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang aplikasi Sobat Dukcapil? Jelaskan!	Untuk sosialisasinya kami membuat publikasi di Instagram dan facebook.”
Apakah setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil proses pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi lebih mudah dipahami dan diamati oleh masyarakat? Jelaskan!	Sobat Dukcapil ada dua, ada yang mobile dan web. Yang Web itu kami yang ciptakan, dan yang mobile itu Diskominfo Kota Tangerang yang ciptakan. Untuk proses pelayanan mudah diamati melalui aplikasi. Kemudian untuk prosedur penggunaan aplikasinya masyarakat hanya perlu menggunakan email dan password, setelah berhasil dapat menikmati semua layanan yang tersedia sesuai dengan yang mau diajukan dengan mempersiapkan berkasnya, difoto lalu upload sesuai menu persyaratan

Nama informan : Deby Nurhadi. S.Kom

Jabatan/Pekerjaan : Analis Data dan Informasi Bidang Pengelolaan Informasi

Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data

Pertanyaan	Jawaban
<p>Apa saja keuntungan/manfaat dari aplikasi Sobat Dukcapil bagi masyarakat yang menggunakannya? Dan apa saja keuntungan/manfaat yang didapatkan setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangernag?</p>	<p>Masyarakat hanya perlu daftar melalui Sobat Dukcapil, pengajuan-pengajuan berkasnya secara online. Masyarakat tidak perlu lagi datang dan antre. Dokumen yang sudah selesai dibuat melalui pengajuan di Sobat Dukcapil kami kirimkan melalui WA (WhatsApp). Pada Sobat Dukcapil kami sediakan fitur kepuasan juga, dari situ masyarakat bisa memberikan penilaian terhadap pelayanan yang kami berikan.</p>
<p>Adakah perbedaan dari sisi anggaran yang dikeluarkan dalam pelayanan sebelum dan sesudah/setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang? Jelaskan!</p>	<p>Tidak ada perbedaan, karena pembuatan aplikasi ini kami buat sendiri dan tidak menggunakan anggaran dari APBD. Selain itu, untuk pelayanan kan sudah gratis, jadi tidak dikenakan biaya apapun. Masyarakat hanya menggunakan handphone atau komputer yang ada internetnya masing-masing, lalu mengajukan permohonan lewat Sobat Dukcapil.</p>

<p>Apakah masyarakat mengatakan sudah ‘puas’ atau ‘senang’ terhadap pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil?</p>	<p>Kalau lihat dari IKM sudah puas.</p>
<p>Apakah aplikasi Sobat Dukcapil hadir didasarkan disesuaikan terhadap pelayanan yang diinginkan masyarakat? Jelaskan!</p> 	<p>Terkait dengan kesesuaian aplikasi Sobat Dukcapil telah dilakukan berdasarkan kebutuhan dimana masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat dan mudah jadi kami hadirkan Sobat Dukcapil. Namun memang belum begitu sesuai dengan kebutuhan karena aplikasi ini masih dalam tahap pengembangan sehingga kedepannya mungkin akan ada perbaikan, penambahan jumlah layanan yang akan semakin memudahkan masyarakat sebagai pengguna sehingga dapat mencapai kebutuhan masyarakat</p>
<p>Apakah aplikasi Sobat Dukcapil diciptakan/ada didasari dengan inovasi pelayanan yang telah diciptakan sebelumnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang? Jelaskan!</p>	<p>Ada. Dulu itu ada aplikasi kependudukan, itu aplikasi di link kependudukantangerangkota.go.id..</p>
<p>Adakah peraturan yang mengikat yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan aplikasi Sobat Dukcapil?</p>	<p>Kalau peraturan ini setau saya ada di SK Kadis tapi saya lupa nomornya berapa.</p>

<p>Adakah kendala-kendala atau masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil? Jelaskan!</p>	<p>Kendalanya dari server masih suka error dan dari jaringan yang offline akibatnya masyarakat tertunda untuk mengurus dan mengajukan berkas persyaratannya. Tapi untuk masalah tersebut biasanya tidak lama</p>
<p>Apakah aplikasi Sobat Dukcapil telah melalui tahap uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan dan uji publik? Jelaskan!</p>	<p>Iya, sudah. Sebelum diluncurkan itu ada uji coba yang kami lakukan, supaya ketika sudah sampai ke masyarakat, masyarakat bisa langsung menggunakannya. Jadi setiap ada menu baru yang dikeluarkan dari Sobat Dukcapil, itu dari pihak kami pasti melakukan uji coba terlebih dahulu sebelum itu memang muncul di masyarakat. Uji coba yang dilakukan tentunya dari pihak internal dulu dan itu kami lakukan selama satu minggu.</p>
<p>Bagaimana cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Catatan Sipil Kota Tangerang melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang aplikasi Sobat Dukcapil? Jelaskan!</p>	<p>Untuk sosialisasinya itu melalui media sosial jadi iklan-iklan yang kami gunakan lebih ke online sebenarnya</p>
<p>Apakah setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil proses pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi lebih mudah dipahami dan diamati oleh masyarakat? Jelaskan!</p>	<p>Ya, lebih mudah dipahami dan diamati dan pada akhirnya masyarakat tidak perlu sulit-sulit datang kesini (kantor pelayanan). Proses pelayanan bisa diikuti dan dipantau melalui Sobat Dukcapil.</p>

	Melalui Sobat Dukcapil mereka tinggal tunggu saja berapa hari, proses, dan kemudian jadi dokumennya.
--	--

Nama Informan : Ibu Daryati sebagai masyarakat yang menggunakan aplikasi Sobat Dukcapil

Pertanyaan	Jawaban
Apa saja keuntungan/manfaat yang anda dapatkan dari aplikasi Sobat Dukcapil? Jelaskan!	Kalau menurut saya, keuntungannya itu tidak membuang waktu karena bisa lewat online di rumah. Tidak perlu sulit membawa berkas atau fotocopy berkas ini itu lalu dibawa dukcapilnya seperti sebelum adanya aplikasi. Lalu untuk biaya transportasi menjadi berkurang.
Menurut anda, apakah aplikasi Sobat Dukcapil sudah sesuai dengan kebutuhan anda sebagai penerima layanan administrasi kependudukan? Jelaskan!	Kalau saya sendiri sudah sesuai dengan kebutuhan, karena layanan nya sudah tersedia dalam online. Saya menginginkan pelayanan yang cepat dan mudah. Lalu terkait dengan layanan perlu ditambahkan dengan layanan perbaikan dokumen yang salah penulisan atau pengetikan ketika dikirimkan kepada masyarakat.
Dalam menggunakan aplikasi Sobat Dukcapil, apakah anda merasakan kesulitan atau kemudahan? Jelaskan!	Tidak ada kesulitannya, mudah saja karena sudah terbiasa menggunakan aplikasi pelayanan online

<p>Darimana anda mengetahui kalau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang menciptakan/memiliki aplikasi Sobat Dukcapil?</p>	<p>Saya tahu aplikasi ini dari instagram, kebetulan saya follow akun instagram dukcapil kota tangerang</p>
<p>Apakah setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil proses pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi lebih mudah diamati oleh anda sebagai masyarakat? Jelaskan!</p>	<p>Kalau menurut saya 'iya'. Proses pelayanan dalam pembuatan dokumen juga dapat diamati. Saya dapat memantau sudah sampai mana tahapan berkas yang saya ajukan melalui aplikasi Sobat Dukcapil. Tapi masih ada yang kurang menurut saya, yaitu informasi batas waktu selesainya dokumen pada aplikasi tidak ditampilkan, jadi seperti tidak ada kepastian waktunya hanya ada tulisan "proses" "verifikasi" dan "selesai"</p>

Nama Informan : Ibu Filda sebagai masyarakat yang menggunakan aplikasi Sobat Dukcapil

Pertanyaan	Jawaban
<p>Apa saja keuntungan/manfaat yang anda dapatkan dari aplikasi Sobat Dukcapil? Jelaskan!</p>	<p>Kalau menurut saya sangat memberi keuntungan. Sebelum adanya aplikasi Sobat Dukcapil untuk mengurus dokumen harus antre terlebih dahulu dan terkadang antreannya panjang dan lama. Setelah adanya online ini semua jadi cepat, tidak perlu mengantre panjang-panjang, ditambah ini juga masih</p>

	<p>pandemi, harus tetap jaga jarak. Ada juga pengurangan biaya dalam transportasi.</p>
<p>Menurut anda, apakah aplikasi Sobat Dukcapil sudah sesuai dengan kebutuhan anda sebagai penerima layanan administrasi kependudukan? Jelaskan!</p>	<p>Kalau menurut saya sudah sesuai karena hanya online saja. Masyarakat seperti saya membutuhkan pelayanan yang tidak susah prosesnya dan cepat, tidak yang lempar tanggungjawab atau yang lempar sana sini. Untuk layanan yang tersedia pada aplikasi saya rasa masih perlu ditambahkan, seperti layanan perbaikan akta kelahiran, karena saya melihat masih belum tersedia pada aplikasi.</p>
<p>Dalam menggunakan aplikasi Sobat Dukcapil, apakah anda merasakan kesulitan atau kemudahan? Jelaskan!</p>	<p>Untuk penggunaan aplikasinya sangat mudah digunakan dan tidak ada kendala apapun. Hanya waktu itu saya mengalami kejadian ketika menggunakan aplikasi dimana saya tidak bisa untuk menyimpan data yang telah saya unggah karena di pemberitahuan itu ada tulisan server error.</p>
<p>Darimana anda mengetahui kalau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang menciptakan/memiliki aplikasi Sobat Dukcapil?</p>	<p>Saya tahu aplikasi Sobat Dukcapil dari tetangga saya karena kebetulan tetangga saya menggunakan aplikasi ini untuk mengurus dokumen. Saya jarang menggunakan instagram atau facebook.</p>
<p>Apakah setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil proses pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi lebih mudah</p>	<p>Persyaratan pembuatan dokumen dapat dilihat melalui aplikasi Sobat Dukcapil. Dengan online saya hanya menyesuaikan saja apa yang ingin saya urus, mengumpulkan berkasnya terlebih</p>

diamati oleh anda sebagai masyarakat? Jelaskan!	dahulu lalu foto dan diunggah sesuai persyaratannya, lalu tinggal menunggu file nya jadi. Proses pelayanannya juga mudah diamati.
---	---

Nama Informan : Mba Oktaviana sebagai masyarakat yang menggunakan aplikasi Sobat Dukcapil

Pertanyaan	Jawaban
Apa saja keuntungan/manfaat yang anda dapatkan dari aplikasi Sobat Dukcapil? Jelaskan!	Kalau menurut saya, keuntungan yang saya dapatkan itu saya tidak perlu untuk izin terus dengan bos. Kalau pekerja seperti saya sebelum adanya Sobat Dukcapil mau mengurus sesuatu itu harus izin terlebih dahulu sama bos, ada yang harus gantiin dulu untuk mengisi kekosongan saya sementara waktu. Dukcapil ini buka nya juga tidak setiap hari, hanya pada hari senin sampai jum'at, berbenturan dengan hari dan jam kerja. Keuntungan dari biaya yang dikeluarkan untuk transportasinya sedikit mengurangi pengeluaran.
Menurut anda, apakah aplikasi Sobat Dukcapil sudah sesuai dengan kebutuhan anda sebagai penerima layanan administrasi kependudukan? Jelaskan!	Sudah sesuai dengan kebutuhan saya sebagai masyarakat karena saya terbantu dengan adanya aplikasi Sobat Dukcapil. Layanan yang saya butuhkan ada pada aplikasi Sobat Dukcapil, namun memang saya rasa perlu ditambahkan, seperti layanan perbaikan dokumen lainnya dan

	<p> mungkin ditambah dengan layanan bantuan untuk bertanya jika ada kendala dalam pengajuan berkas dalam mengurus dokumen kependudukan</p>
<p> Dalam menggunakan aplikasi Sobat Dukcapil, apakah anda merasakan kesulitan atau kemudahan? Jelaskan!</p>	<p> Kesulitannya itu hanya ketika saya mau daftar di aplikasinya, karena saya baru pertama kali menggunakan jadi masih belum begitu familiar. Selebihnya sih mudah saja karena waktu itu ada security yang memberitahu dan mengajarkan saya cara menggunakannya ketika saya datang ke kantor pelayanan.</p>
<p> Darimana anda mengetahui kalau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang menciptakan/memiliki aplikasi Sobat Dukcapil?</p>	<p> Saya tahu dari securitynya, saya tidak tahu kalau dukcapil punya aplikasi ini. Jadi waktu itu saya datang ke kantor untuk membuat akta kematian, lalu diarahinnya untuk menggunakan Sobat Dukcapil saja.</p>
<p> Apakah setelah adanya aplikasi Sobat Dukcapil proses pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi lebih mudah diamati oleh anda sebagai masyarakat? Jelaskan!</p>	<p> Iya proses pelayanan menjadi mudah diamati dan aplikasi Sobat Dukcapil cukup mudah diamati karena untuk menggunakannya hanya perlu registrasi saja dengan email, walaupun sempat dibantu juga sama petugas di kantor pelayanan. Lewat sobat Dukcapil jadi tahu apakah berkas yang saya ajukan itu sudah sesuai atau belum.</p>

Nama Informan : Mba Novia sebagai masyarakat yang menggunakan aplikasi Sobat

Dukcapil

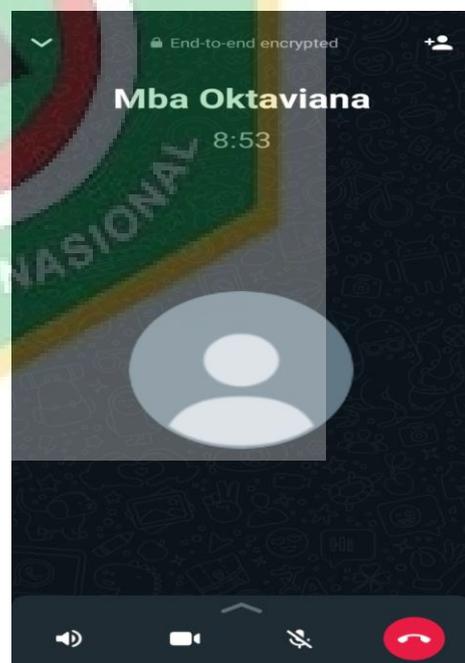
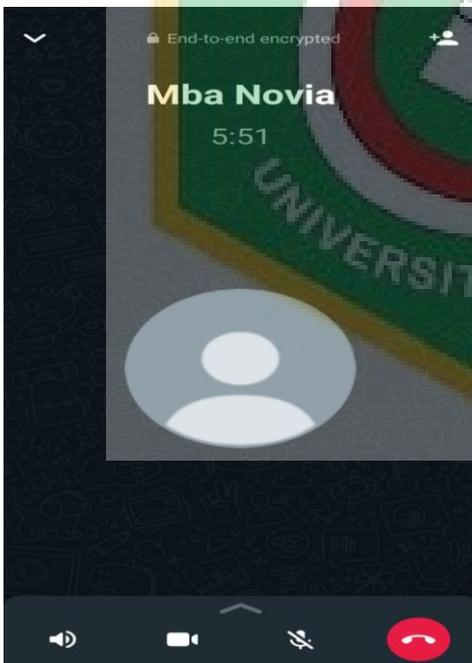
Pertanyaan	Jawaban
<p>Apa saja keuntungan/manfaat yang anda dapatkan dari aplikasi Sobat Dukcapil? Jelaskan!</p>	<p>Keuntungannya tidak perlu antre panjang lagi. Dari biaya ada pengurangannya karena waktu itu saya datang kesana hanya sekali ketika ingin mengurus surat pindah lalu diarahkan membuka aplikasi dan tidak kembali lagi ke kantor untuk ambil berkas karena file nya dikirimkan melalui whatsapp.</p>
<p>Menurut anda, apakah aplikasi Sobat Dukcapil sudah sesuai dengan kebutuhan anda sebagai penerima layanan administrasi kependudukan? Jelaskan!</p>	<p>Iya sudah sesuai dengan kebutuhan karena saya menginginkan pelayanan yang cepat, mudah terutama di masa pandemi seperti ini. Saya punya anak kecil di rumah jadi masih takut walaupun sudah reda pandeminya dan untuk layanan pada aplikasinya saya rasa sudah cukup tersedia semuanya.</p>
<p>Dalam menggunakan aplikasi Sobat Dukcapil, apakah anda merasakan kesulitan atau kemudahan? Jelaskan!</p>	<p>Menurut saya tidak ada kesulitannya dan sangat mudah digunakan. Walaupun waktu itu saya melakukan di kantor pelayanan, saya tidak mengalami kesulitan dari register sampai upload berkasnya.</p>
<p>Darimana anda mengetahui kalau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang menciptakan/memiliki aplikasi Sobat Dukcapil?</p>	<p>Saya tau dari satpam di kantor pelayanan. Ketika sampai disana ditanya ‘ada keperluan apa?’, saya jawab mau bikin akta kelahiran, terus diarahin untuk membuka google lalu cari Sobat</p>

	Dukcapil. Tidak tahu kalau dukcapil punya aplikasi ini. Sosialisasinya saya rasa agak kurang dari pihak dukcapilnya.
Apakah setelah adanya aplikasi Sobot Dukcapil proses pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi lebih mudah diamati oleh anda sebagai masyarakat? Jelaskan!	Setelah adanya aplikasi Sobot Dukcapil persyaratan yang dibutuhkan jadi mudah diketahui melalui menu persyaratannya di aplikasi, proses pelayanan juga mudah diamati melalui aplikasi. Sangat membantu sekali.



Lampiran 3. Dokumentasi





Lampiran 4. Surat Izin Penelitian ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Tangerang

	UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK TERAKREDITASI BAN-PT	
Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520 Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719 Homepage : http://www.unas.ac.id Email : info@unas.ac.id		
Nomor	: 557/WD/VI/2022	Jakarta, 29 Junii 2022
Lamp	: -	
Perihal	: Permohonan Penelitian dan Informasi Data	
Kepada Yth	: Bapak / Ibu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang	
Dengan hormat,		
Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:		
Nama	: Tika Anggita Muhaeni	
Nomor Induk Mahasiswa	: 183112351550251	
Prodi/Konsentrasi	: Administrasi Publik	
Alamat Rumah	: Taman Royal 3 Cluster Edelweiss, Jl. Edelweiss 15 No. 28 Rt. 01 / Rw. 011 Kota Tangerang, Cipondoh, Banten	
HP	: 088289299880	
Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: Inovasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Sobat Dukcapil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang , Dengan Dosen Pembimbing : Heru Dian Setiawan, S.T, M.Si		
Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya. Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.		
	 	Nur Avianto, M.Si
Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi		

Lampiran 5. Surat Balasan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota
Tangerang

**PEMERINTAH KOTA TANGERANG**
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Perintis Kemerdekaan No. 1 Gedung Ketenagakerjaan Lantai I dan III Kota Tangerang
Telp. 021-55770275 Website://disdukcapil.tangerangkota.go.id e-mail : disdukcapil@tangerangkota.go.id

Tangerang, 15 Juli 2022

Nomor : 070/576-Dukcapil/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Penelitian

Kepada :
Yth. Universitas Nasional
di -
Tangerang

Menindaklanjuti surat dari Universitas Nasional tanggal 29 Juni 2022 Nomor : 557/WD/VI/2022 perihal Permohonan Penelitian dan Informasi Data, maka dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami **menyetujui** mahasiswa/i sebagaimana namanya yang tercantum dibawah ini untuk melaksanakan pengambilan data penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Adapun mahasiswa/I yang melakukan pengambilan data penelitian sebagai berikut:

Nama : Tika Anggita Muhaeni
NIM : 1183112351550251
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik

Demikian yang dapat kami sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang
Kesatuan Umum dan Kepegawaian


ARYA BANGSAR NUGROHO, S.Kom
NIP. 198207052011011009

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Tika Anggita Muhaeni

Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 9 April 2000

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Taman Royal 3 Cluster Edelweiss. Jl. Edelweiss
15 No.28 Rt.01 Rw.11 No.28 Cipondoh, Kota
Tangerang

Nomor Telepon/HP : 088289299880

Email : tikaanggita904@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SD Negeri Tanah Tinggi 3 : 2006 – 2012

SMP Negeri 5 Tangerang : 2012 – 2015

SMA Negeri 2 Tangerang : 2015 – 2018

Universitas Nasional : 2018 – 2022

SKRIPSI TIKA

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

22%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
2	widuri.raharja.info Internet Source	1%
3	www.scribd.com Internet Source	1%
4	media.neliti.com Internet Source	1%
5	adoc.pub Internet Source	1%
6	docplayer.info Internet Source	1%
7	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
9	Submitted to Institut Pemerintahan Dalam Negeri Student Paper	1%

10	Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Student Paper	1 %
11	123dok.com Internet Source	1 %
12	disdukcapil.tangerangkota.go.id Internet Source	<1 %
13	peraturan.bpk.go.id Internet Source	<1 %
14	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
15	ijc.ilearning.co Internet Source	<1 %
16	bisniscorner.com Internet Source	<1 %
17	id.123dok.com Internet Source	<1 %
18	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	<1 %
19	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
20	penerbitdeepublish.com Internet Source	<1 %
21	e-sakip.tangerangselatankota.go.id Internet Source	<1 %



<1 %

22

Submitted to Universitas Nasional

Student Paper

<1 %

23

repository.radenintan.ac.id

Internet Source

<1 %

24

jmiap.ppj.unp.ac.id

Internet Source

<1 %

25

Submitted to Universitas Lancang Kuning

Student Paper

<1 %

26

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

<1 %

27

repository.iainpalopo.ac.id

Internet Source

<1 %

28

Submitted to Universitas Maritim Raja Ali Haji

Student Paper

<1 %

29

wmws.turismolivorno.it

Internet Source

<1 %

30

www.coursehero.com

Internet Source

<1 %

31

Submitted to Universitas Brawijaya

Student Paper

<1 %

32

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

<1 %



33	arpusda.semarangkota.go.id Internet Source	<1 %
34	bpkd.tangerangkota.go.id Internet Source	<1 %
35	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
36	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1 %
37	eprints.binadarma.ac.id Internet Source	<1 %
38	Submitted to Syiah Kuala University Student Paper	<1 %
39	Submitted to University of the Philippines - Manila Student Paper	<1 %
40	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
41	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	<1 %
42	repo.unsrat.ac.id Internet Source	<1 %
43	sop.tangerangkota.go.id Internet Source	<1 %

44	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	<1 %
45	repository.unej.ac.id Internet Source	<1 %
46	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
47	Submitted to Asosiasi Dosen, Pendidik dan Peneliti Indonesia Student Paper	<1 %
48	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
49	ejournal.fisip-uwp.ac.id Internet Source	<1 %
50	www.itworks.id Internet Source	<1 %
51	bircu-journal.com Internet Source	<1 %
52	digilib.esaunggul.ac.id Internet Source	<1 %
53	disdukcapil.kukarkab.go.id Internet Source	<1 %
54	jenersus.blogspot.com Internet Source	<1 %

55	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1 %
56	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	<1 %
57	diklat.net Internet Source	<1 %
58	paj.upnjatim.ac.id Internet Source	<1 %
59	Submitted to Universitas Atma Jaya Yogyakarta Student Paper	<1 %
60	dispenduk.lumajangkab.go.id Internet Source	<1 %
61	docobook.com Internet Source	<1 %
62	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %
63	repository.uir.ac.id Internet Source	<1 %
64	repository.ummat.ac.id Internet Source	<1 %
65	repository.unpas.ac.id Internet Source	<1 %



- 66 Ahyar Ari Gayo. "Problematika Status Kewarganegaraan Anak Melampaui Batas Usia 21 Tahun (Studi Kasus Provinsi Bali)", *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 2019
Publication <1 %
-
- 67 Devi Oktafrianti, Toddy Aditya, Nurhakim Nurhakim. "IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (STUDI KASUS APLIKASI TANGERANG LIVE)", *Masyarakat Telematika Dan Informasi : Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 2020
Publication <1 %
-
- 68 dispورا.tangerangkota.go.id
Internet Source <1 %
-
- 69 e-perpus.unud.ac.id
Internet Source <1 %
-
- 70 sidanegara.desa.id
Internet Source <1 %
-
- 71 www.govserv.org
Internet Source <1 %
-
- 72 Repository.Unej.Ac.Id
Internet Source <1 %
-
- 73 Submitted to Sultan Agung Islamic University
Student Paper <1 %

74

Internet Source

<1 %

75

journal.uny.ac.id

Internet Source

<1 %

76

journals.unihaz.ac.id

Internet Source

<1 %

77

news.detik.com

Internet Source

<1 %

78

Novi Malisa. "PENGARUH BIMBINGAN UJI KOMPETENSI ONLINE TERHADAP HASIL TRY OUT LOKAL UJI KOMPETENSI MAHASISWA AKPER RS. DUSTIRA", Jurnal Skolastik Keperawatan, 2020

Publication

<1 %

79

Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar

Student Paper

<1 %

80

www.agrofarm.co.id

Internet Source

<1 %

81

Submitted to Universitas Negeri Semarang

Student Paper

<1 %

82

Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia

Student Paper

<1 %

83

disdukcapil.batam.go.id

Internet Source

<1 %

84

etheses.uin-malang.ac.id

Internet Source

<1 %

85

Iskandar Zulkarnain, Alissa Zalia Maghfira.
"Keterbukaan Informasi Publik Dalam
Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada
Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota
Jambi", Mendapo: Journal of Administrative
Law, 2022

Publication

<1 %

86

[Submitted to Universitas Islam Malang](#)

Student Paper

<1 %

87

disdukcapil.bekasikota.go.id

Internet Source

<1 %

88

hukum.jogjakota.go.id

Internet Source

<1 %

89

intaniswari.blogspot.com

Internet Source

<1 %

90

kependudukan.denpasarkota.go.id

Internet Source

<1 %

91

repositori.uin-alauddin.ac.id

Internet Source

<1 %

92

repository.ibs.ac.id

Internet Source

<1 %

93

repository.uhn.ac.id

Internet Source

<1 %

94	repository.unissula.ac.id Internet Source	<1 %
95	Yanuastrid Shintawati. "Optimalisasi Pelayanan Digital Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma di Era Pandemi Covid 19", Pustabiblia: Journal of Library and Information Science, 2021 Publication	<1 %
96	disdukcapil.pemkomedan.go.id Internet Source	<1 %
97	jdih.padangpanjang.go.id Internet Source	<1 %
98	kc.umn.ac.id Internet Source	<1 %
99	lib.bppsdp.pertanian.go.id Internet Source	<1 %
100	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
101	Submitted to LL Dikti IX Turnitin Consortium Student Paper	<1 %
102	ROCHMAT HIDAYAT HARIYONO. "PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN (STUDI PADA LAPANGAN FUTSAL HIDAYAT FUTSAL SQUARE)", MANAJERIAL, 2018 Publication	<1 %

103	fr.scribd.com Internet Source	<1 %
104	plus.google.com Internet Source	<1 %
105	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
106	stialan.ac.id Internet Source	<1 %
107	www.repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
108	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
109	Erniati Erniati, Salimin A, Wa Ode Reni. "PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI DESA TIRONGKOTUA KECAMATAN KABAENA KABUPATEN BOMBANA", SELAMI IPS, 2020 Publication	<1 %
110	Repository.Uma.Ac.Id Internet Source	<1 %
111	Roza Ariesta Aprinaldi Roza Ariesta Aprinaldi, Welly Sando Welly Sando, Dami Yanthi Dami Yanthi. "ANALISIS KEDISIPLINAN PEGAWAI RAWAT INAP KEBIDANAN DI RSUD PETALA BUMI PROVINSI RIAU TAHUN 2020", Media Kemas (Public Health Media), 2021 Publication	<1 %

112	Tedi Budiman. "PERANCANGAN PROGRAM APLIKASI TES BUTA WARNA BERBASIS ANDROID", INTERNAL (Information System Journal), 2019 Publication	<1 %
113	aguswijaya2185.wordpress.com Internet Source	<1 %
114	download.garuda.ristekdikti.go.id Internet Source	<1 %
115	dspace.uii.ac.id Internet Source	<1 %
116	eprints.untirta.ac.id Internet Source	<1 %
117	fliphtml5.com Internet Source	<1 %
118	fmipa.unsrat.ac.id Internet Source	<1 %
119	jogja.go.id Internet Source	<1 %
120	journal.binus.ac.id Internet Source	<1 %
121	journal.umpo.ac.id Internet Source	<1 %
122	jurnal.untad.ac.id Internet Source	<1 %



123	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
124	jurnalprodi.idu.ac.id Internet Source	<1 %
125	mediarakya.blogspot.com Internet Source	<1 %
126	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
127	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
128	repository.upi.edu Internet Source	<1 %
129	www.batamnews.co.id Internet Source	<1 %
130	www.jogloabang.com Internet Source	<1 %
131	www.lorongka.com Internet Source	<1 %
132	bappeda.tangerangselatankota.go.id Internet Source	<1 %
133	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

