

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Sinambela. (2006). Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. (2017). Manajemen pelayanan publik. Depok: PT RajaGarfindo Persada
- Subarsono AG. 2008. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, Aplikasi*. Pustaka Belajar. Yogyakarta
- H.A.S Moenir. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Poltak Lijan Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksar. Bandung
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta
- Mariati Rahman. 2017. *Ilmu Administrasi*. Sah Media. Makassar
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Moh, Nazir, 2003. Metode Penelitian, Cetakan Kelima, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mulyadi, (2010). Auditing. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, a., & Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Jurnal of Marketing*. Vol. 49. pp. 41- 50.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran jasa. PT. Salemba Empat. Jakarta.
- Tjiptono. Fandi. 2006. *Strategi Pemasaran Jasa*, Bayumedia Pubhlishing, Malang.

### Jurnal

- Yurri Apriana Rudiansyah, Gili Argenti, Kariena Febriantini. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Universitas Singaperbangsa, Karawang.
- Kamaruddin Sellang dan H. Abd. Razak Useng. Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur di Kantor Kelurahan Benteng Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang.

Kartiman. *Layanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Rembang Dalam Mewujudkan Good Governance.*

Adji Muriawan, Subarkah, dan Sulistyowati. *Optimalisasi Pelayanan Publik (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan di Tingkat Kecamatan Kota Kudus).*



## LAMPIRAN

### Daftar nama ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

No	Nama	Jabatan
1	ABD Rahman	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
2	Ahmad Oting	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
3	Drs. Jaka Susanta, MH	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
4	Hari Suryono, SE	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
5	Hidayatulloh, SH	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
6	Ihwan Setiawan	Pengelola Keuangan
7	Parman Istiyanto	Verifikator Keuangan
8	Sair	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
9	Sanuri	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
10	Suwarno	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
11	Abdul Gani	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
12	Aditya Pratama Putra	Pengelola Keuangan
13	Dedeh Widayanti	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
14	Drs. Agus Samsuri	Pranata Komputer Ahli Muda
15	Drs. Jakarsih, M.Si	Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan
16	Hendra Komara	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
17	Karnawih	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
18	Mahrudin	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
19	Nurwahid	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

20	Samsul	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
21	AA. Drajat	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
22	Budi Muhammad, SE, M.Si	Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Ahli Muda
23	Dedi Kurnia	Pengelola Sistem Informasi Kependudukan
24	Elsey Anggraini Widiastuti, S.Psi	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur
25	Helder Tomas	Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Ahli Muda
26	Iis Sumiyati, SE	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil
27	Ita Rosita, SE	Pengelola Mutasi Penduduk
28	Nizomuddin	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
29	Nural Elvriandy, S.Kom, M.Si	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
30	Sumaryono, S.Sos	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
31	Aini Agustini	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
32	Aning Efendi Setiawan	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
33	Asep Supriyadi	Bendahara
34	Hermana Budi Maulana	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
35	Himawan Saputro	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
36	Juniati Fransisca H	Pengelola Keuangan
37	Kas Idhayanti	Pengelola Keuangan
38	Maya Feliasari A.Md	Pengelola Mutasi Penduduk
39	Supandi, S.AP	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
40	Yani Suteja	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
41	Ahmad Son Haji	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
42	Anton Kuswara A.Md	Pengelola Keuangan
43	Budiwati Se	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil
44	Eni Suhendriatni, S.AP	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

45	Guntur Hariyanto A.Md	Pranata Komputer Pelaksana Lanjutan
46	Jayadi	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
47	Mohamad Arif Muchlis	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
48	Reni Fauziah	Pengelola Mutasi Penduduk
49	Siti Masitoh	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
50	Wahyuddin, S.AP	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
51	Agus Setiawan	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
52	Budhi Sunaryo	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
53	Gita Listriako Prasetya	Pengelola Mutasi Penduduk
54	Heri	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
55	Jayani	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
56	Maulana Yusuf	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
57	Nur Janna	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
58	Rosidi	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
59	Sarmilih	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
60	Sopian	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
61	Abdul Syukur, SE	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
62	Aniz Himahwan, A.Md	Pengelola Pemanfaatan Barang Milik Daerah
63	Ari Setiawan, A.Md	Pranata Komputer Pelaksana
64	Arief Januar Ismawan	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
65	Dadang Surya	Pengelola Mutasi Penduduk
66	Hasbullah	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
67	Ika Fitriani, A.Md	Pranata Komputer Pelaksana
68	Nuraeni Widayatti, SP	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
69	Nurchayono, ST	Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Ahli Muda

70	Rusnan	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
71	Doni Harjono, S.Kom	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
72	Hafiz Rachmat	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
73	Illah Kartini, S.Ap	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
74	Iwan	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
75	Ramayani Safitri, S.Kom	Pengelola Kepegawaian
76	Retno Indaryasti Susilowati, A.Md	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
77	Rini Susilayanti, S.AP	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil
78	Rusmiyati	Pengelola Pemanfaatan Barang Milik Daerah
79	Saadih	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
80	Sukiyo	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
81	Ahmad Gunawan, SE	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
82	Azmi Hidayat	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
83	Deni Sofyan Faelani	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
84	Esti Setyarini, SE	Pengelola Keuangan
85	Intan Tri Arini, SH, MT	Kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi Dan Pelaporan
86	Komang Komarudin	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
87	Siti Rahmah Mulyantini, A.Md	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
88	Ujang Salim, S.AP	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
89	Yuliana, SE	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
90	Yusuf Akbari	Pengelola Sistem dan Jaringan
91	Andini Nurcahyani, A.Md	Calon Pelaksana/Terampil - Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
92	Dedy Rispandiana Putra, A.Md.	Calon Pelaksana/Terampil - Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

93	Dinda Bella Islamiah, A.Md.T	Calon Pelaksana/Terampil - Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
94	Fitridayanti, A.Md	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
95	Munawar Syarif, SE	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
96	Nasir Hamzah, S.Kom	Calon Ahli Pertama - Administrator Database Kependudukan
97	Ricat Winata, A. Md	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
98	Romantika	Pengelola Sistem Dan Jaringan
99	Tama Rama Sianipar, A.Md.Kom	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
100	Wulan Kurniani Faisal, A.Md	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
101	Agung Pamuji Widodo, A.Md	Calon Pelaksana/Terampil - Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
102	Ahmad Sonhaji	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
103	Riyan Djoko, A.Md	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan



## PEDOMAN WAWANCARA

### Judul Skripsi:

“Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Depok”

### Rumusan Masalah:

“Bagaimana pelayanan administrasi kependudukan di Kota Depok pada masa pandemi Covid-19 di Kota Depok?”

### Pertanyaan:

1. Dimana saja pelayanan yang dilakukan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Depok? apabila pelayanan di kelurahan, apa saja pelayanan yang bisa dan tidak bisa dilakukan oleh kelurahan?
2. Bagaimana dinas dukcapil memonitoring pelayanan yang diselenggarakan pada setiap kelurahan di kota Depok? Adakah perbedaan estimasi waktu pelayanan antara kelurahan satu dengan yang lain?
3. Apa sajakah Dokumen kependudukan yang diterbitkan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil?
4. Bagaimana proses pembuatan dokumen kependudukan? apakah ada perbedaan cara pengurusan antara dokumen kependudukan yang satu dengan jenis dokumen yang lain?
5. bagaimana keadaan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil sebelum dan sesudah pandemi covid-19? Berapa jumlah penduduk rata-rata yang datang mengurus dokumen kependudukan? adakah perbedaan waktu layanan sebelum dan sesudah pandemi covid-19?



6. inovasi pelayanan apa yang dibuat untuk melayani masyarakat di masa pandemi? kapan inovasi pelayanan tersebut dibuat?
7. apa kendala inovasi pelayanan tersebut selama diimplementasikan?
8. Berapa perbandingan persentase antara pelayanan online dan offline?
9. Apakah kita perlu memperbaiki dokumen kependudukan yang salah dikarenakan kesalahan petugas dukcapil? berapa lama waktu yang di butuhkan dalam perbaikan tersebut?
10. Bagaimana respon pegawai dalam menangani setiap permasalahan pelayanan online?
11. Bagaimana menanggapi respon dari masyarakat terkait pengaduan di tingkat kelurahan?
12. Adakah reward dan punishment yang diberikan kepada setiap pegawai dalam melayani masyarakat?
13. Adakah pelatihan rutin yang dilakukan oleh dinas dukcapil untuk meningkatkan SDM di tingkat kelurahan?
14. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, produk layanan apa saja yang sudah di buat oleh dinas dukcapil kota depok?
15. Adakah biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan baik di tingkat dinas maupun tingkat kelurahan?
16. Bagaimana Kerjasama pelayanan publik dengan Lembaga lain terkait pemanfaatan data kependudukan?

17. Dalam mempercepat pelayanan Ditjen kependudukan dan pencatatan sipil mengeluarkan inovasi pelayanan berupa mesin yang bernama ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri), apa itu ADM?
18. apakah Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Depok memiliki ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri)? Apabila memiliki ADM, berapa jumlah yang tersedia dan di letakan dimana saja?
19. dengan adanya ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri), apakah Dinas selaku pelaku pelayanan terbantu dengan adanya ADM?
20. Dalam pelayanan, sarana dan prasarana sangat penting dalam menunjang pelayanan. Bagaimana sarana prasarana pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Depok?
21. terkait masyarakat retan dan disabilitas apakah terdapat perlakuan khusus dalam pelayanan?



## HASIL WAWANCARA

Nama : Nuraeni Widayatti SP

Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana proses pembuatan dokumen kependudukan?	Pemohon datang lalu mengambil nomor antrian, kemudian menunggu nomor antrian di panggil, kemudian menuju ke loket pelayanan yang ingin dituju. Lalu untuk legalisir pemohon bisa langsung ke loket 6.
2.	Bagaimana keadaan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil pada masa pandemi covid-19?	Masa pandemi virus corona atau covid-19, tak menyurutkan Langkah dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Dukcapil) dalam memberikan pelayanan kepada warga Kota Depok. Guna menghindari virus corona maka pelayanan dimaksimalkan secara daring atau online.
3.	Inovasi pelayanan apa yang dibuat untuk melayani masyarakat di masa pandemi?	Pada awalnya inovasi ini disebut Silondo (Sistem Layanan Online Dukcapil Depok) kemudian bapak walikota menambahkan Bermula yakni Bersih Mudah dan Lancar. Jadi dengan adanya pandemi covid-19 ini justru membuat mempercepat digitalisasi pelayanan di kota depok, hal ini juga memberikan dampak positif terhadap pelayanan masyarakat yang bersih, no pungli, no calo, tidak perlu datang ke kelurahan, hanya tinggal pakai WA. Ketika dokumen kependudukan yang sudah di ajukan jadi masyarakat bisa mengambil sendiri di loket pengambilan yang sudah di siapkan atau bisa di antar dengan biaya 5 ribu -10 ribu rupiah melalui d'Co Mart sudah berkerjasama dengan

		dinas dukcapil. Tujuannya untuk membantu masyarakat yang jauh untuk datang ke dinas dikarenakan ongkos ke dinas mahal. Selain itu juga jasa pengantaran dokumen ini untuk meminimalisir kerumunan yang akan terjadi di kantor dinas guna memutus mata rantai penyebaran covid-19.
4.	<p>Bagaimana cara Dinas Dukcapil Kota Depok mensosialisasikan inovasi pelayanan tersebut?</p> 	<p>Selain pengaduan menggunakan Whatsapp Dinas Dukcapil Kota Depok juga mencanangkan kegiatan dialog administrasi kependudukan dengan melalui aplikasi Zoom yakni Dukcapil Depok Menyapa Masyarakat guna menjangkau informasi dari masyarakat pengguna layanan dukcapil terkait berbagai masalah dalam pelayanan dukcapil yang dirasakan masyarakat. Kami ingin merespon cepat untuk penyelesaian aneka masalah tersebut. Saya juga menghimbau untuk masyarakat untuk agar dapat mengurus dokumen kependudukan sendiri tanpa menggunakan calo, hal ini karena layanan dukcapil tanpa biaya sama sekali.</p>
5.	<p>Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, produk layanan apa saja yang sudah di buat oleh dinas dukcapil kota depok?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fastagara, program layanan akta kelahiran dengan metode door to door ke rumah warga, dengan memfasilitasi pembuatan akta kelahiran dengan mendatangi rumah warga yang dibantu oleh RT, RW dan Kader PKK setempat</li> <li>• Fastamarga, program layanan akta kematian ke rumah warga, dengan memfasilitasi pembuatan akta kematian dengan mendatangi rumah warga yang dibantu oleh RT, RW dan Kader PKK setempat.</li> <li>• Lawasbucin, perjanjian Kerjasama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Kegiatan ini untuk percepatan akta</li> </ul>

		<p>kelahiran dan kartu identitas bagi bayi yang dilahirkan di RS maupun Klinik Bidan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gladis Tiktok, merupakan Gebyar Layanan Disdukcapil Tingkat Kecamatan Kota yang dilakukan sejak 12 November hingga 18 Desember 2021 di 11 Kecamatan.</li> </ul>
6.	Adakah biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan baik di tingkat dinas maupun tingkat kelurahan?	Untuk biaya pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil semuanya gratis. Oleh karena itu makan lebih baik melakukan pengurusan sendiri agar terhindar dari Calo.
7.	Bagaimana Kerjasama pelayanan publik dengan Lembaga lain terkait pemanfaatan data kependudukan?	Dalam Kerjasama pemanfaatan data kependudukan Dinas Dukcapil Kota Depok juga melakukan Kerjasama dengan Dinas Tenaga Kerja, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia, Rumah Sakit Umum Daerah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu, Dinas Pendidikan, Dinas Perdagangan dan Perindustrian, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan, dan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.
8.	Dalam mempercepat pelayanan Ditjen kependudukan dan pencatatan sipil mengeluarkan inovasi pelayanan berupa mesin yang bernama ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri), apa itu ADM ?	ADM adalah merupakan inovasi yang diluncurkan oleh Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) merupakan inovasi pelayanan yang dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti halnya menggunakan layanan perbankan. Pada tanggal 25 September 2020 Mesin ADM hadir di Kota Depok yang dipasang di The Park Sawangan merupakan hibah pinjam pakai dari kemendagri. Peresmian ADM merupakan

		<p>upaya peningkatan pelayanan menuju Go Digital. Ini adalah jawaban dari pelayanan yang memudahkan untuk masyarakat. Pelayanan di Kota Depok sudah menggunakan layanan Whatsapp. Dengan demikian, urus dokumen kependudukan bisa dari rumah dan mencetaknya bisa di ADM praktis dan mudah. Ini dalam rangka Gerakan Indonesia Sadar Adminduk (GISA) dengan pelayanan yang membahagiakan masyarakat.</p>
9.	<p>Dalam pelayanan, sarana dan prasarana sangat penting dalam menunjang pelayanan. Bagaimana sarana prasarana pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Depok?</p>	<p>Untuk prasarana dan sarana pelayanan sudah cukup baik seperti loket layanan, layanan online dan layanan perekaman. Namun untuk layanan perekaman perlu adanya peremajaan alat yang berhubung dengan umur alat itu sendiri yang sudah lumayan lama. Hal ini bertujuan agar tidak terjadinya eror pada saat melayani masyarakat. Untuk loket pelayanan tersedia 6 loket yakni loket pindah datang, loket permasalahan NIK dan KK, loket dokumen WNA, loket kelahiran/kematian, loket perkawinan/perceraian, dan loket legalisir</p>
10.	<p>Terkait masyarakat retan dan disabilitas apakah terdapat perlakuan khusus dalam pelayanan?</p>	<p>Kami terus melakukan perbaikan layanan dan menciptakan alur yang memudahkan penyandang disabilitas. Kami juga menerima audiensi Pekumpulan Penyandang Disabilitas Indonesia (PPDI) pada tanggal 28 Juli 2021. Di situ kami jelaskan program layanan apa saja yang ada di disdukcapil. Kedepannya dinas dukcapil kota depok akan membuat layanan komunitas untuk mengakomodir penyandang disabilitas. Dengan begitu dapat memudahkan mereka</p>

		<p>mendapatkan dokumen kependudukan. Dengan adanya Sistem Layanan Online DUKcapil Depok berbasis Whatsapp (Silondo WA) sebenarnya sudah sangat memudahkan seluruh masyarakat. Namun aspirasi dai PPDI tentu akan menjadi bahan evaluasi. Disdukcapil juga selama ini telah menjalankan upaya jemput bola kepada penyandang disabilitas yang mengalami hambatan fisik. Dengan melakukan pelayanan langsung dari rumah ke rumah. Harapan kami sama dengan mereka, agar semua layanan dan fasilitas pelayanan layak dan ramah terhadap disabilitas.</p> <p>Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok berupaya memberikan pelayanan yang ramah terhadap disabilitas. Jika hal tersebut dipenuhi tentu pelayanan yang ramah dapat dirasakan oleh semua masyarakat. Kami terus melakukan perbaikan layanan dan menciptakan alur yang memudahkan penyandang disabilitas. Kami juga menerima audiensi perkumpulan disabilitas Indonesia (PPDI). Melalui forum tersebut kami menjelaskan program layanan apa saja yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Pihaknya menyediakan kontak khusus dalam pelayanan dokumen kependudukan. Terdapat beberapa syarat juga untuk mengakses layanan komunitas yakni, perwakilan yayasan maupun instansi harus melakukan perjanjian Kerjasama. Kemudian menyiapkan petugas sebagai perwakilan sebagai admin layanan</p>
--	--	---

		<p>komunitas. Syarat selanjutnya dalam pelayanan komunitas tidak dipungut biaya, komitmen ini ada di dalam perjanjian Kerjasama. Jika melanggar maka disdukcapil akan melakukan pemblokiran. Layanan komuitas merupakan upaya untuk terus memberikan pelayanan yang membahagiakan masyarakat. Agar WBS yang ada di rumah singgah dan panti asuhan bisa mendapatkan haknya atas dokumen kependudukan.</p>
--	--	--





## HASIL WAWANCARA

Nama : Yusuf Kabari

Jabatan : Pengelola Sistem dan Jaringan Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Depok

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Dimana saja pelayanan yang dilakukan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kota depok? apabila pelayanan di kelurahan, apa saja pelayanan yang bisa dan tidak bisa dilakukan oleh kelurahan?	Untuk pelayanan dukcapil kota depok tersebar di 63 kelurahan sampai saat ini, untuk kedepannya pelayanan dinas dukcapil yang terdapat di kelurahan akan di pindahkan ke setiap kecamatan.
2.	Bagaimana dinas dukcapil memonitoring pelayanan yang diselenggarakan pada setiap kelurahan di kota depok? Adakah perbedaan estimasi waktu pelayanan antara kelurahan satu dengan yang lain?	Pada intinya satu dinas dukcapil hanya penempatannya saja yang berbeda, strukturnya sama, lalu SOP nya sama misalnya waktu pelayanannya sama semua kelurahan. Monitoring dan evaluasi di rapatkan setiap sebulan sekali
3.	Apa sajakah Dokumen kependudukan yang diterbitkan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil?	Intinya semua pelayanan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
4.	Bagaimana proses pembuatan dokumen kependudukan? apakah ada perbedaan cara pengurusan antara dokumen kependudukan yang satu dengan jenis dokumen yang lain?	Warga datang ke kelurahan membawa surat surat yang menjadi persyaratan dokumen yang diajukan kemudian dilakukan entry data di kelurahan dan kemudian terbit di kelurahan. Kecuali kartu keluarga, dulu sebelum adanya TTE. Dengan adanya TTE Sekarang bisa cetak sendiri oleh masyarakat tanpa perlu datang lagi ke kantor kelurahan maupun dinas karena akan di kirimkan langsung melalui ke email pemohon yakni masyarakat. Interaksi dengan masyarakatnya

		lebih sedikit karena tidak harus menunggu pejabat yang menandatangani ada di tempat atau tidak, dimana pun bisa dilakukan penandatanganan surat yang diajukan.
5.	<p>Bagaimana keadaan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil sebelum dan sesudah pandemi covid-19? Berapa jumlah penduduk rata-rata yang datang mengurus dokumen kependudukan? adakah perbedaan waktu layanan sebelum dan sesudah pandemi covid-19?</p> 	<p>Dari sisi waktu pelayanan tetap sama, karena sudah berdasarkan SOP pelayanan yang sudah ditentukan. Dari pertama orang masukin berkasnya dan lengkap sampai terbit kita ada SOP nya itu 4 hari jadi sebelum 4 hari itu harus sudah selesai, mau sebelum pandemic covid maupun pada saat pandemic covid waktu pelayanan itu sama. Bedanya ketika pada pandemic covid orang datang ke kantor dinas dibatasi karena adanya larangan tidak boleh berkumpul dan tidak boleh berkerumun, tetapi kebutuhan masyarakat itu tetap sama sedangkan kita batasi misalkan sebelumnya sehari 100 orang ketika covid dikurangi setengahnya menjadi 50 orang per hari. Pada akhirnya kita membuat suatu pemikiran bagaimana caranya supaya tetap bisa dilayani akhirnya menggunakan Whatsapp dan google form. Jadi tetap masyarakat mendaftar dari rumah secara volumenya tetap terlayani secara normal tetapi secara jumlah orang yang datang berkurang. Pendaftarannya melalui online. Kita tetap dituntut untuk tetap sama dalam proses pelayanan hanya saja kondisinya yang berbeda bagaimana cara mencari solusi lain untuk tetap melayani.</p>
6.	<p>Inovasi pelayanan apa yang dibuat untuk melayani masyarakat di masa pandemi? kapan inovasi pelayanan tersebut dibuat?</p>	<p>Inovasi pelayanan online ini ada pada tahun 2020 dikarenakan adanya covid-19. Kenapa kita memilih pelayanan online dengan whatsapp dikarenakan lebih mudah digunakan oleh masyarakat</p>

		<p>kemudian lebih cepat pembangunan sistemnya, karena apabila kita membuat system dari 0 (nol) akan memakan waktu lama. Kemudian bagaimana caranya kita cepat membuat satu system yang langsung bisa digunakan untuk melayani masyarakat akhirnya menggunakan whatsapp dan form google, kemudian kita upgrade dengan membuat form sendiri. Whatsapp hanya sebatas informasi sarat layanan dan informasi nomor pendaftaran, jadi ada proses ketika masyarakat ingin mengirimkan whatsapp pelayanan masyarakat tau syaratnya apa saja yang diperlukan untuk mengajukan layanan A contohnya pelayanan KTP, kemudian ketika masyarakat sudah siapkan baru diarahakan untuk mengisi form setelah mengisi form masyarakat akan dapat nomor registrasi setelah itu tinggal menunggu saja selama 4 hari kerja sesuai SOP, jika yang diajukan seperti dokumen yang dicetak dengan kertas HVS seperti KK dan sebagainya hanya dikirim melalui whatsapp ke orang yang bersangkutan, tapi jika yang diajukan misalkan seperti KIA dan KTP kita ada opsi bisa di ambil sendiri di loket pengambilan atau dapat dikirim dengan menggunakan jasa pengiriman depok mart, hanya saja kalau menggunakan jasa pengiriman d'Co mart ada biayanya karena kita kerjasama dengan koperasi Pemkot depok mereka menjadi jasa pengiriman jika masyarakat tidak mau mengambil sendiri bisa menggunakan jasa Depok mart untuk langsung dikirim kerumahnya. Ini tujuannya untuk mempermudah masyarakat dari sisi</p>
--	--	---

		<p>waktu, dan biaya ongkos untuk datang ke kantor dinas. Dan walaupun menggunakan jasa pengiriman terdapat biaya yang tidak seberapa keuntungannya mereka hanya tinggal menunggu dirumah tanpa harus datang ke kantor dinas untuk mengambil dokumen yang di ajukan, pelacakan dokumennya dapat di lacak dengan menggunakan nomor pendaftaran.</p>
7.	<p>Apa kendala inovasi pelayanan tersebut selama diimplementasikan?</p>	<p>Intinya karena masyarakat belum terbiasa, walaupun tidak 100%, mungkin dari presentase sekitar 30% ketika kita launching layanan online ada yang belum paham alur prosesnya, padahal sudah dibuat sesimpel mungkin agar masyarakat bisa paham, hanya saja pemahaman orang berbeda. Harus ada layanan yang melayani tentang pertanyaan pertanyaan itu yakni pengaduan, kalo dari sisi Dinas tetap intinya paling waktu awal google form tadi berbentur dengan aturan tidak boleh di simpan di satu tempat yang belum tentu kita tau persisnya gimana walaupun secara keamanan data okelah terjamin tapi secara persisnya kita tidak tau gimana bisa saja dipergunakan dan disalahgunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab, akhirnya untuk menjaga keamanan data masyarakat dinas beralih kdengan menggunakan server sendiri untuk disimpan di sever sendiri. Untuk fisiknya server punya diskominfo di lantai 5 untuk secara manajemen kita yang mengatur servernya karena secara tempatnya diskominfo karena pengelolaan system di Kota depok harus satu tempat melalui diskominfo, server disiapkan dari diskominfo khusus pelayanan dukcapil yang</p>

		<p>WA, Formnya, dan website. Semua system dan jaringan yang ada di pemkot depok itu di kelola oleh diskominfo. Jadi kita mengajukan permintaan kita butuh apa spesifikasinya apa dan mereka yang menyiapkan perangkat kerasnya.</p>
8.	<p>Berapa perbandingan persentase antara pelayanan online dan offline?</p>	<p>Untuk presentase pelayanan sekarang yang mengajukan online sudah 80% dan offline 20% yakni perekaman baru dan masyarakat yang mengajukan secara langsung ke kantor dinas. Perekaman data yang sudah di lakukan disdukcapil kota depok sudah mencapai 99%, sisa 1% karena data masyarakat bersifat dinamis.</p>
9.	<p>Apakah kita perlu memperbaiki dokumen kependudukan yang salah dikarenakan kesalahan ketukan dukcapil? berapa lama waktu yang di butuhkan dalam perbaikan tersebut?</p>	<p>Saat masyarakat menerima hasil pencetakan dokumen kependudukan harus memastikan bahwa dokumen tersebut sudah sesuai. Namun apabila terjadi kesalahan pencetakan dokumen kependudukan Disdukcapil kota Depok menerima pengaduan melalui link perbaikan dengan jangka waktu perbaikan 4 hari kerja sesuai dengan SOP pelayanan yang ada di Disdukcapil kota Depok.</p>
10.	<p>Bagaimana respon pegawai dalam menangani setiap permasalahan pelayanan online?</p>	<p>Kalau dilihat dari sisi keseluruhan menurut survey masyarakat hampir 90% lebih adanya pelayanan online justru membuat di permudah, dia merasa lebih mudah dan lebih cepat karena tidak perlu datang, tidak perlu ngantri 90% merasa puas dari sisi kecepatan pelayanan kemudian dari sisi yang belum memahami hanya sedikit yakni sekian persen saja tetap dilayani, diarahakan misalkan kesulitannya dimana melalui layanan pengaduan yang disediakan untuk yang belum paham/yang belum memahami pelayanan online ini. Untuk pengaduan layanan bisa melalui</p>

		whatsapp dan loket pengaduan yang sudah di siapkan. Apabila ada Orang yang terlanjur datang akan tetap dilayani juga di loket pengaduan, tetapi kita arahkan ke layanan pengaduan online agar tidak perlu datang ke kantor dinas.
11.	Bagaimana menanggapi respon dari masyarakat terkait pengaduan di tingkat kelurahan?	Untuk semua pengaduan tetap layanan adminduk baik di kelurahan maupun dinas, hanya di pengaduan yang sudah di siapkn oleh dinas dukcapil yakni pengaduan online dan loket pengaduan yang sudah di siapkan di kantor dinas. Setiap bulan ada evaluasi, apabila ada pengaduan di kelurahan mana kita mungkin dari segi pimpinan menanyakan kenapa, ada permasalahan kemudian pimpinan langsung yang mengevaluasi.
12.	Adakah reward dan punishment yang diberikan kepada setiap pegawai dalam melayani masyarakat?	Reward dan punishment pasti ada, dari sisi bertahap sesuai dengan sisi aturan yang berlaku dari mulai teguran lisan sampai teguran tertulis. Untuk reward diberikan satu tahun sekali.
13.	Adakah pelatihan rutin yang dilakukan oleh dinas dukcapil untuk meningkatkan SDM di tingkat kelurahan?	Untuk pelatihan atau Bimbingan Teknis SDM rutin di selenggarakan setiap tahun sekali dan narasumber juga dari Ditjen Dukcapil. Bimtek atau pelatihan ini diselenggarakan untuk penyesuaian secara aturan maupun secara sistemnya, karena sistem menyesuaikan aturan. Untuk bimtek dan pelatihan dilaksanakan dijadikan satu dengan waktu 3 hari tetapi dengan kondisi Covid-19 dilaksanakan melalui Zoom Meeting.
14.	Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, produk layanan apa saja yang sudah di buat oleh dinas dukcapil kota depok?	Inovasi dan ide itu ada Ketika melihat kondisi yang ada, inovasi ada karena keadaan/kondisi yang tidak baik contoh antrian banyak tidak teratur maka munculah mesin antrian. Waktu dulu pada saat data base di Dinas ada sistem pengolah

		<p>data, kalo dulu kan manual menggunakan TOAD maka dibuatkanlah satu sistem agar semua orang bisa mengenerate lewat aplikasi. Karena database sudah dipindahkan ke pusat maka sistem itu sudah tidak bisa dipergunakan lagi. Untuk sekarang kita lebih fokus untuk ke pelayanannya.</p>
15.	<p>Apakah Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Depok memiliki ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri)? Apabila memiliki ADM, berupa jumlah yang tersedia dan di letakan dimana saja ?</p>	<p>Untuk pelayanan ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) untuk saat ini hanya tidak bisa menerbitkan pembuatan KTP-el, karena sistem database di pindahkan ke pusat yang bernama SIAK Terpusat. Kita juga sudah mendiskusikan dengan tenaga teknis dari pusat, mereka juga sedang dalam proses pengembangan untuk penerbitan KTP-el di ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri). Pemkot Depok memiliki 4 ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) yang berlokasi di Kec. Bojongsari, Kec. Cinere, Kec. Tapos dan Mall Depok Town Square. Untuk saat ini ADM belum beroperasi Kembali karena SIAK Terpusat ini.</p>
16.	<p>Dengan adanya ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri), apakah Dinas selaku pelaku pelayanan terbantu dengan adanya ADM ?</p>	<p>Sebelum adanya SIAK Terpusat ini sebetulnya ADM sangat membantu bisa mengurai keramaian di kantor dinas atau kelurahan, dari sisi pelayanan juga ADM sangat membantu hanya perlu ditingkatkan saja agar lebih baik agar tidak mudah eror.</p>
17.	<p>Dalam pelayanan, sarana dan prasarana sangat penting dalam menunjang pelayanan. Bagaimana sarana prasarana pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Depok?</p>	<p>Untuk sarana prasarana sudah cukup baik, karena hampir setiap tahun kita ada perbaharuan perbaharuan walaupun tidak 100%, untuk SIAK kota depok mulai dari 2009 hanya untuk SIAK kan tidak terlalu banyak perangkat PC dan printer saja, namun Ketika 2011 ada perekaman KTP-el itulah membuat perangkatnya banyak, ada kamera, signature pad, sidik jari, perekam</p>

		<p>mata, komputer dan lain lain. Daro situ kita mulai pengadaan dari 2011, kalau di hitung sampai saat ini alat tersebut sudah 11 tahun. Mangkanya kita setiap tahun ada peremajaan untuk membackup kerusakan kerusakan yang akan timbul dari alat alat yang sudah lama itu, pasti alat yang di pakai setiap hari akan timbul kerusakan. Kita juga memiliki beberapa loket pelayanan yakni, loket kelahiran, loket pindah datang (untuk pindah keluar sudah tidak ada loket diarahkan pelayanan online), loket pelayanan WNA, loket konsultasi, Loket Legalisir, Loket KTP (Ngambil Mandiri), dan Loket KIA (Ngambil Mandiri). Mayoritas sudah menggunakan pengiriman jasa layanan antar.</p>
<p>18.</p>	<p>Terkait masyarakat retan dan disabilitas apakah terdapat perlakuan khusus dalam pelayanan?</p>	<p>Untuk pelayanan masyarakat rentan dan disabilitas kita melakukan pelayanan jemput bola, 12 SLBN dikota depok sudah semua. Kota depok paling duluan selesai sejak pak dirjen launching di bandung besoknya kita langsung berjalan hanya waktu 2 minggu langsung selesai. Untuk orang yang terlantar kita juga sudah berkerjasama dengan Dinsos, Dinsos yang mendatangkan orang terlantar ke dinas dukcapil lalu kemudian dilakukan pengecekan dengan menggunakan biometrik.</p>



## HASIL WAWANCARA

Nama : Aniz Himahwan, A.Md

Jabatan : Pengelola Pemanfaatan Barang Milik Daerah Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Depok

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Dimana saja pelayanan yang dilakukan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kota depok? apabila pelayanan di kelurahan, apa saja pelayanan yang bisa dan tidak bisa dilakukan oleh kelurahan?	Untuk pelayanan bisa di kantor Dinas dan Kelurahan. Untuk pelayanan di kelurahan bisa mengurus semua jenis pelayanan Administrasi Kependudukan.
2.	Bagaimana dinas dukcapil memonitoring pelayanan yang diselenggarakan pada setiap kelurahan di kota depok? Adakah perbedaan estimasi waktu pelayanan antara kelurahan satu dengan yang lain?	Untuk monitoring pelayanan selalu dirapatkan satu bulan sekali. Untuk estimasi pelayanan tetap sama 4 hari, hal ini karena sudah menjadi SOP pelayanan Dinas Dukcapil Kota Depok.
3.	Apa sajakah Dokumen kependudukan yang diterbitkan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil?	Semua jenis pelayanan administrasi kependudukan.
4.	Bagaimana proses pembuatan dokumen kependudukan? apakah ada perbedaan cara pengurusan antara dokumen kependudukan yang satu dengan jenis dokumen yang lain?	Pada dasarnya prosesnya sama, hanya saja persyaratannya yang berbeda, tergantung jenis administrasi kependudukannya saja.
5.	Bagaimana keadaan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil sebelum dan sesudah pandemi covid-19? Berapa jumlah penduduk rata-rata yang datang mengurus	Keadaan pelayanan dari segi sarana prasarana di tata Kembali, seperti kursi yang harus berjarak, agar tidak berdempetan. Untuk waktu pelayanan tetap sama sesuai SOP yakni 4 hari.

	dokumen kependudukan? adakah perbedaan waktu layanan sebelum dan sesudah pandemi covid-19?	
6.	Inovasi pelayanan apa yang dibuat untuk melayani masyarakat di masa pandemi? kapan inovasi pelayanan tersebut dibuat?	Silondo Bermula, pelayanan online berbasis Whatsapp dan web.
7.	Apa kendala inovasi pelayanan tersebut selama diimplementasikan?	Pada awalnya masyarakat merasa kesusahan dan keribetan untuk pelayanan online, karena belum terbiasa.
8.	Adakah reward dan punishment yang diberikan kepada setiap pegawai dalam melayani masyarakat?	Untuk reward dari pimpinan ada, untuk memotivasi petugas dalam berkeja. Untuk hukuman juga ada, bertujuan agar petugas lebih berhati-hati dalam bertugas.
9.	Adakah pelatihan rutin yang dilakukan oleh dinas dukcapil untuk meningkatkan SDM di tingkat kelurahan?	Untuk pelatihan rutin ada, setahun sekali seluruh petugas dukcapil di kantor dukcapil dan kelurahan.
10.	Apakah Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Depok memiliki ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri)? Apabila memiliki ADM, berapa jumlah yang tersedia dan di letakan dimana saja ?	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok memiliki 4 ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) yang berlokasi di Kec. Bojongsari, Kec. Cinere, Kec. Tapos dan Mall Depok Town Square.
11.	Dengan adanya ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri), apakah Dinas selaku pelaku pelayanan terbantu dengan adanya ADM ?	Adanya ADM sangat terbantu, hal ini karena masyarakat dapat menyetak dokumen secara mandiri di ADM tanpa harus datang ke kantor dinas.
12.	Dalam pelayanan, sarana dan prasarana sangat penting dalam menunjang pelayanan. Bagaimana sarana prasarana pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Depok?	Kita juga memiliki beberapa loket pelayanan yakni, loket kelahiran, loket pindah datang (untuk pindah keluar sudah tidak ada loket diarahkan pelayanan online), loket pelayanan WNA, loket konsultasi, loket Legalisir, loket Kelahiran/kematian, loket KTP (Ngambil Mandiri), dan Loker KIA (Ngambil Mandiri) dengan alat

		<p>pendukungnya seperti mesin antrian dan pengeras suara. Selain itu dalam menunjang pelayanan, dinas dukcapil Kota Depok memiliki komputer untuk pelayanan sejumlah 112 unit, kemudian 16 server, UPS 45 unit, printer 54 unit, AC 59 unit, mobile enrollment 2 unit, dan 350 unit alat perekaman KTP yang terdiri dari alat finger print, alat iris Scanner, alat signature pad, camera, tripod, dan smart card reader.</p>
--	--	---



## HASIL WAWANCARA

Nama : Eryska Fratiwi

Jabatan : Masyarakat Kota Depok

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Adakah peraktek percaloan pada saat bapak ibu melakukan pelayanan?	Lumayan ada di beberapa kelurahan, untuk dinas belum ketemu sih
2.	Bagaimana sarana prasarana di kantor dinas dukcapil?	Lumayan ya, standar kantor pemerintahan
3.	Bagaimana kemampuan petugas dalam menjelaskan persyaratan dan menjawab keluhan bapak/ibu?	Tergantung yang diurus, kalo pembuatan akta ini bisa cepet ko, terkadang di hubungi dari pihak dinasnya.
4.	Adakah biaya pelayanan pada saat melakukan pelayanan?	Tidak ada sampai sejauh ini.
5.	Bagaimana kemampuan pegawai menjelaskan persyaratan dan menjawab keluhan bapak/ibu?	Lumayan menjawab pertanyaan dengan cukup baik.
6.	Adakah kesulitan yang dialami bapak/ibu pada saat pelayanan?	Tidak ada sampai sejauh ini.
7.	Bagaimana pelayanan dukcapil sebelum dan sesudah pandemi covid-19?	Lebih inovatif ya, karena sejak covid pelayanan online jadi lebih mudah untuk pekerja seperti saya, tidak setiap hari ke kantor cukup bisa WA atau DM ke sosmed Dukcapil Kota Depok, alhamdulillah selama ini di respon walaupun memang agak lama, kalau dulu kan anti ya agak lama harus datang ke haru izin berkerja.
8.	Bapak/ibu lebih suka pelayanan tatap muka atau pelayanan online?	Sejauh ini secara online.
9.	Untuk kota depok sudah banyak tempat pelayanan yang bisa mayarakat akses untuk pengurusan dokumen kependudukan, seperti di kantor dinas dukcapil, mall	Di detos ya ada ADM. Tapi sering eror ya seperti tidak siap harusnya jika pelayanannya sudah mau go digital di persiapan, harus ada yang jaga karena tidak semua orang paham dengan cara penggunaannya,

<p>pelayanan publik detos, kemudian ADM yang sudah tersebar di tiga titik serta pelayanan yang di tingkat kecamatan. Bagaimana menurut bapak dan ibu mengenai akses pelayanan yang disediakan disdukcapil kota Depok ?</p>	<p>nanti kalau tidak bisa digunakan balik lagi yak ke dinas atau kelurahan, bukannya mempermudah malah sama aja bolak balik.</p>
--	--



## HASIL WAWANCARA

Nama : Fahmi Rahmat

Jabatan : Masyarakat Kota Depok

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Adakah peraktek percaloan pada saat bapak ibu melakukan pelayanan?	Untuk percaloan tidak ada.
2.	Bagaimana sarana prasarana di kantor dinas dukcapil?	Bagus, rapih tertata dan nyaman juga karena ada tempat bermain bagi masyarakat yang membawa anak, serta dingin ada AC.
3.	Bagaimana kemampuan petugas dalam menjelaskan persyaratan dan menjawab keluhan bapak/ibu?	Baik jelas tepat dan memberikan solusi yang baik.
4.	Adakah biaya pelayanan pada saat melakukan pelayanan?	Alhamdulillah sampai saat ini belum ada pengutan biaya sejauh ini.
5.	Bagaimana kemampuan pegawai menjelaskan persyaratan dan menjawab keluhan bapak/ibu?	Baik jelas dan mudah dimengerti.
6.	Adakah kesulitan yang dialami bapak/ibu pada saat pelayanan?	Selama ini tidak, karena setiap mengurus persyaratan selalu lengkap.
7.	Bagaimana pelayanan dukcapil sebelum dan sesudah pandemi covid-19?	Kalo sebelum covid-19 rame sekali, sesudah covid bisa mengajukan permohonan secara online mudah dan dapat dimana saja.
8.	Bapak/ibu lebih suka pelayanan tatap muka atau pelayanan online?	Untuk sejauh ini pelayanan online.
9.	Untuk kota depok sudah banyak tempat pelayanan yang bisa masyarakat akses untuk pengurusan dokumen kependudukan, seperti di kantor dinas dukcapil, mall pelayanan publik detos, kemudian ADM yang sudah tersebar di tiga titik serta pelayanan yang di tingkat	Untuk ADM saya belum pernah dengar, mungkin saya yang kurang update. Namun sepertinya dengan adanya ADM ini bisa membantu masyarakat dalam mengakses pelayanan, karena tidak perlu datang ke dinas.

	Kecamatan. Bagaimana menurut bapak dan ibu mengenai akses pelayanan yang disediakan disdukcapil kota depok ?	
--	--	--



## DOKUMENTASI



Dokumentasi Bersama Narasumber



Dokumentasi Bersama Narasumber





**Ruang Tunggu Pelayanan**

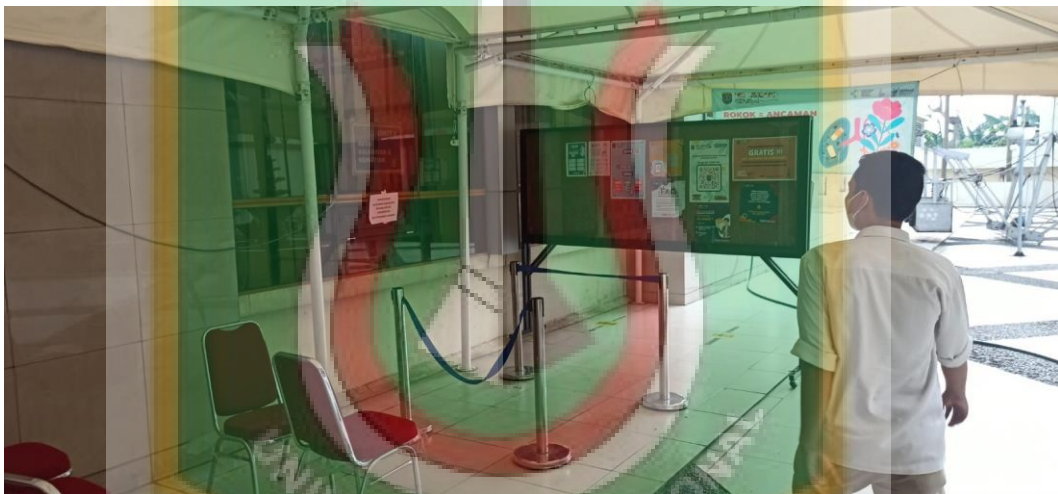


**Mesin Antrian dan Tempat Konsolidasi**





Loket Pelayanan



Loket Pelayanan



**Ruang Perekaman**

# Wahyu Ferdianto\_183112351540060\_Skripsi Semester Ganjil 2021-2022

## ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://depokkota.bps.go.id">depokkota.bps.go.id</a> Internet Source	1%
2	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	1%
3	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
4	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	1%
5	<a href="http://repository.uir.ac.id">repository.uir.ac.id</a> Internet Source	1%
6	Submitted to Higher Education Commission Pakistan Student Paper	1%
7	<a href="http://repository.upstegal.ac.id">repository.upstegal.ac.id</a> Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas Riau Student Paper	1%

9	Submitted to IAIN Bengkulu Student Paper	1%
10	<a href="http://www.emeraldinsight.com">www.emeraldinsight.com</a> Internet Source	1%
11	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<1%
12	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	<1%
13	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	<1%
14	Submitted to UIN Walisongo Student Paper	<1%
15	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	<1%
16	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	<1%
17	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<1%
18	<a href="http://repository.unas.ac.id">repository.unas.ac.id</a> Internet Source	<1%
19	Submitted to Christian University of Maranatha Student Paper	<1%

20	<a href="http://jurnal.unived.ac.id">jurnal.unived.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
22	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	<1 %
23	Submitted to Institut Pemerintahan Dalam Negeri Student Paper	<1 %
24	<a href="http://ejurnal-mapalus-unima.ac.id">ejurnal-mapalus-unima.ac.id</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://eprints.ipdn.ac.id">eprints.ipdn.ac.id</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="http://fkip.umkendari.ac.id">fkip.umkendari.ac.id</a> Internet Source	<1 %
27	Submitted to poltekim Student Paper	<1 %
28	Submitted to UIN Sultan Syarif Kasim Riau Student Paper	<1 %
29	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	<1 %
30	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part IV Student Paper	<1 %

31	Submitted to Surabaya University Student Paper	<1 %
32	<a href="https://repository.unair.ac.id">repository.unair.ac.id</a> Internet Source	<1 %
33	Submitted to IAIN Salatiga Student Paper	<1 %
34	Submitted to UIN Sunan Ampel Surabaya Student Paper	<1 %
35	Submitted to Universitas Negeri Medan Student Paper	<1 %
36	<a href="http://warnonuswantoro.wordpress.com">warnonuswantoro.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
37	Submitted to <a href="/paperInfo.asp?oid=6151723">/paperInfo.asp?oid=6151723</a> Student Paper	<1 %
38	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	<1 %
39	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1 %
40	<a href="http://eprints.uniska-bjm.ac.id">eprints.uniska-bjm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
41	<a href="http://fe.unpas.ac.id">fe.unpas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
42	<a href="https://repository.unpar.ac.id">repository.unpar.ac.id</a>	

Internet Source

<1 %

43 [repository.unwim.ac.id](https://repository.unwim.ac.id)  
Internet Source

<1 %

44 Submitted to Lambung Mangkurat University  
Student Paper

<1 %

45 [es.scribd.com](https://es.scribd.com)  
Internet Source

<1 %

46 [investigasibhayangkara.com](https://investigasibhayangkara.com)  
Internet Source

<1 %

47 [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu)  
Internet Source

<1 %

48 [www.lamudi.co.id](http://www.lamudi.co.id)  
Internet Source

<1 %

49 Submitted to Houston Community College  
Student Paper

<1 %

50 [digilib.uinsby.ac.id](https://digilib.uinsby.ac.id)  
Internet Source

<1 %

51 [ejurnalunsam.id](https://ejurnalunsam.id)  
Internet Source

<1 %

52 [journal.untar.ac.id](https://journal.untar.ac.id)  
Internet Source

<1 %

53 [media.neliti.com](https://media.neliti.com)  
Internet Source

<1 %





54

[repository.uinsu.ac.id](https://repository.uinsu.ac.id)

Internet Source

<1 %

55

[repository.untag-sby.ac.id](https://repository.untag-sby.ac.id)

Internet Source

<1 %

56

[sumsel.bpk.go.id](https://sumsel.bpk.go.id)

Internet Source

<1 %

57

Dendy Eta Mirlana. "PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI ERA NEW NORMAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PONOROGO", Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara, 2022

Publication

<1 %

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

On

