

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Bagong. Suyatno. 2005. *Metode Penelitian Sosial: berbagai alternative pendekatan*. Jakarta, Prenada Media

Dadang Suwanda, (2021). *Mal Pelayanan Publik*. In P. L. Yudi Prihanto Santoso (Ed.), *Percepatan Peningkatan Kualitas Dan Inovasi Layanan masyarakat*. PT Remaja Rosdakarya.

Darmawan Napitupulu, Muhammad Ridwan Lubis, Erika Revida, Surya Hendra Putra, Syifa Saputra, Jamaludin, Edi Surya Negara, Janner Simarmata. (2020). *E-Government : Implementasi Strategi dan Inovasi*. Penerbit : Yayasan Kita Menulis. Cetakan 1, April 2020

Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, dan Ria Rahmatul Istiqomah. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020

Hesselbein, Fransiskus & Rob Johnston., 2002. *Tentang Kreativitas, Inovasi, dan Pembaruan (tentang kreativitas, inovasi, dan pembaruan)*. Yayasan Drucker. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta

Lely Indah Mindarti, (2016). In *Aneka Pendekatan Dan Teori Dasar Administrasi Publik*. UB Press.

Moenir, AS. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Pedoman Teknik Penulisan Proposal dan Skripsi (2020). Universitas Nasional

Sipahutar, H. (2021). *Efektifitas Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik di Indonesia*. Tangerang Selatan: Indocamp.

Suwendra, I Wayan. *Metode Penelitian Kualitatif*. 1 ed. Bali: Nilacakra, 2018.

Jurnal

Adibowo, Rino (2013). Implementasi Kebijakan Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Indramayu. *JIPSI - Jurnal Ilmu pol (pelayanan online)itik dan Komunikasi UNIKOM*, Vol.01. ISSN 2086 – 1109 DOI : <http://jipsi.fisip.unikom.ac.id/jurnal/implementasi-kebijakan.1x>

Ainun Nimatu Rohmah, K. Y. (2022). Adopsi Inovasi Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota. *Jurnal Komunikasi Pembangunan* , Vol.20 (01) 2022 , 47-60. Retrieved from <https://doi.org/10.46937/20202239408>

Freddy, M.H.Lubis (2008). Implementasi Sistem Informasi Kependudukan Di Kecamatan Medan Denai. *Jurnal Society*, DOI : <https://text-id.123dok.com/document/myj7r66y-implementasi-sistem-informasi-administrasi-kependudukan-di-kecamatan-medan-denai-kota-medan.html>

Yogi Suwarno, (2008:9). Inovasi Di Sektor Publik

Jon ferdi purba, (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *Vol. 3, No.2*. Retrieved from <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i2.2597>

Muhammad Faris Aldiansyah, A. s. (2022). Inovasi Pelayanan KTP Elektronik Melalui Aplikasi Temanggung Gandem Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol.21*, 14-30.

Nugraheni, Z. A. A. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.

Stefanus A. J., D. S. (2016). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu pol (pelayanan online)itik, Vol. 5 No.1*. Retrieved from <https://doi.org/10.33366/jisip.v5i1.216>

Tarifu, L. (2020). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Pada Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Kendari. *Jurnal Publicuho, Vol. 3*. doi:10.35817/jpu.v3i2.12511

Dokumen

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004

Peraturan Daerah Kab. Temanggung No 9 tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 4 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Temanggung.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.



LAMPIRAN

1. Surat Penelitian

	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	: 897/WD/ XI/2022	Jakarta, 26 November 2022
Lamp	: -	
Perihal	: Permohonan Penelitian dan Informasi Data	
Kepada Yth	: Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung	
Dengan hormat,		
Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:		
Nama	: Asti Nia Fauzati	
Nomor Induk Mahasiswa	: 193515416012	
Prodi/Konsentrasi	: Administrasi Publik	
Alamat Rumah	: Ngawen, Kec. Tembarak, Kab. Temanggung, Jawa Tengah	
HP	: 081542296979	
Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Melalui Aplikasi Temanggung Gandem Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung , Dengan Dosen Pembimbing : Bpk. Heru Dian Setiawan, ST., 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.		
		 Wakil Dekan, Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

2. Daftar Pedoman Wawancara

1. Informan Kunci : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung

No	Pertanyaan	Dimensi/Indikator
1	Bagaimana sejarah terbentuknya aplikasi temanggung gendem pol ini ?	Historis
2	Apa arti dari kata Temanggung gendem pol? Mengapa memilih kata tersebut?	Historis
3	Apakah inovasi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dan pemerintah?	Keuntungan relatif
4	Apakah masyarakat sebagai penerima layanan mengungkapkan kesenangan / kepuasannya terhadap pelayanan di Disdukcapil setelah adanya inovasi pelayanan Temanggung Gendem Pol?	Keuntungan relatif
5	Status sosial Apakah terjadi perubahan pandangan terhadap Disdukcapil setelah adanya inovasi pelayanan Temanggung Gendem Pol?	Keuntungan relatif
6	Apakah inovasi pelayanan Temanggung Gendem Pol mengacu pada inovasi pelayanan sebelumnya?	Kesesuaian
7	Apakah tekanan untuk meningkatkan kualitas layanan menjadi salah satu faktor dilakukannya inovasi pelayanan di Disdukcapil?	Kesesuaian
8	Apakah tujuan inovasi pelayanan ini berupa pelayanan satu pintu untuk pemerintah?	Kesesuaian
9	Apakah inovasi pelayanan Temanggung Gendem Pol dilakukan berdasarkan kebutuhan	Kesesuaian

	masyarakat saat ini?	
10	Adakah kendala dan masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan Temanggung Gandem Pol?	Kerumitan
11	Apa yang disiapkan dari Disdukcapil Temanggung untuk menghadapi pelayanan yang berlebih?	Kerumitan
12	Apakah ada dari masyarakat yang tidak mau tau akan adanya inovasi pelayanan Temanggung Gandem Pol?	Kerumitan
13	Apakah inovasi pelayanan Temanggung Gandem Pol telah diuji coba di masyarakat?	Kemungkinan dicoba
14	Bagaimana antusias masyarakat terhadap inovasi pelayanan Temanggung Gandem Pol?	Kemungkinan dicoba
15	Apakah setelah adanya inovasi Temanggung Gandem Pol pelayanan di Disdukcapil menjadi lebih mudah diamati dan dipahami oleh masyarakat?	Kemudahan diamati
16	Apakah program ini sudah terlihat dampaknya?	Kemudahan diamati
17	Bagaimana peran pemerintah dalam mendukung inovasi pelayanan yang dilakukan Disdukcapil?	Kemudahan diamati

Catatan : Pertanyaan ini ditujukan untuk mengetahui inovasi pelayanan digital

Identitas Narasumber : Nama, Status Sosial, Usia, Lama Bekerja, dll

Dokumentasi : Foto, Rekaman Suara, Dokumen lainnya.

2. **Informan Utama :** Bidang Operator Layanan Administrasi kependudukan dan catatan sipil

No	Pertanyaan	Dimensi/Indikator
1	Apakah inovasi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dan pemerintah?	Keuntungan
2	Apakah masyarakat sebagai penerima layanan mengungkapkan kesenangan / kepuasannya terhadap pelayanan di Disdukcapil setelah adanya inovasi pelayanan Temanggung Gadem Pol?	Keuntungan
3	Apakah keuntungan yang dirasakan bagi pemerintah setelah adanya inovasi pelayanan Temanggung Gadem Pol?	Keuntungan
4	Untuk pelayanan dinas kependudukan apa saja yang dapat diakses oleh masyarakat?	Kesesuaian
5	Bagaimana waktu pelayanan yang diberikan setiap programnya?	Kesesuaian
6	Apakah tanggapan pelayanan yang diberikan sama secara offline maupun online?	Kesesuaian
7	Bagaimana kelengkapan teknologi yang ada di Disdukcapil sehingga mempengaruhi keberhasilannya inovasi Temanggung Gadem Pol?	Kesesuaian
8	Masalah-masalah apa saja yang anda temui ketika melakukan respon terhadap pelayanan digital? Bagaimana cara anda menyelesaikan permasalahan tersebut?	Kerumitan
9	Mengapa tanggapan pelayanannya lama?	Kerumitan
10	Apakah inovasi pelayanan Temanggung Gadem Pol telah diuji coba di masyarakat?	Kemungkinan dicoba
11	Apakah program inovasi ini bisa diakses oleh semua masyarakat tanpa memandang waktu	Kemungkinan dicoba

	ataupun tempat pengaksesan?	
12	Bagaimana tanggapan anda terkait pendapat masyarakat yang merasa pelayanan kurang bagus untuk inovasi pelayanan digital?	Kemudahan diamati
13	Bagaimana keterlibatan anda dalam menyikapi masalah-masalah tersebut ?	Kemudahan diamati
14	Apakah program ini sudah terlihat dampaknya?	Kemudahan diamati
15	Apakah inovasi Temanggung Gandem Pol telah memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini?	Kemudahan diamati

Catatan : Pertanyaan ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan digital

Identitas : Nama, Status Sosial, Usia, Lama Bekerja dll.

Dokumentasi : Foto, Rekaman Suara, Dokumen lainnya



3. Informan Tambahan : Masyarakat

No	Pertanyaan	Dimensi/Indikator
1	Apakah anda merasakan perbedaan pandangan terhadap pihak Disdukcapil setelah adanya inovasi Pelayanan Temanggung Gandem Pol?	Keuntungan relatif
2	Apakah anda merasa senang/puas atau memiliki keluhan terkait inovasi Temanggung Gandem Pol?	Keuntungan relatif
3	Apakah anda merasakan perbedaan biaya yang dikeluarkan dalam menerima pelayanan di Disdukcapil setelah adanya inovasi pelayanan Temanggung Gandem Pol?	Keuntungan relatif
4	Apakah anda merasakan keuntungan dari adanya inovasi Temanggung Gandem Pol tersebut?	Keuntungan relatif
5	Apakah menurut anda inovasi Temanggung Gandem Pol telah sesuai dengan nilai dan norma yang dianut oleh masyarakat saat ini?	Kesesuaian
6	Apakah inovasi pelayanan Temanggung Gandem Pol telah memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini?	Kesesuaian
7	Apakah pelayanannya memuaskan?	Kesesuaian
8	Bagaimana pelayanan yang diberikan?apakah berbeda?	Kesesuaian
9	Apakah anda merasakan kemudahan atau kesulitan dalam menggunakan inovasi pelayanan Temanggung Gandem Pol?	Kerumitan
10	Apakah anda mengalami kendala (seperti	Kerumitan

	kesulitan mengakses, kendala jaringan, aplikasi kurang user friendly, pihak Disdukcapil lama merespon) saat menggunakan aplikasi Temanggung Gadem Pol?	
11	Apakah orang terdekat anda juga sudah mengetahui adanya pelayanan digital?	Kemungkinan dicoba
12	Apakah anda telah mencoba inovasi pelayanan Temanggung Gadem Pol sebelumnya?	Kemungkinan dicoba
13	Apa masukan untuk pelayanan saat ini terutama inovasi pelayanan tersebut?	Kemungkinan dicoba
14	Apakah dengan adanya inovasi Temanggung Gadem Pol anda sebagai masyarakat semakin mudah dalam mengamati dan memahami bagaimana pelayanan di Disdukcapil?	Kemudahan diamati
15	Apakah inovasi pelayanan Temanggung Gadem Pol telah memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini?	Kemudahan diamati

Catatan : Pertanyaan ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan digital yang dirasakan masyarakat

Identitas : Nama, Status Sosial, Usia, dll.

Dokumentasi : Foto, Rekaman Suara, Dokumen lainnya.

3. Transkrip Wawancara

Informan Kunci : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung

Nama : Ibu Lia

Jabatan : Kepala Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

A. Bagaimana sejarah terbentuknya aplikasi temanggung gandum pol (pelayanan online)?

B. Dengan banyaknya permasalahan yang terjadi seperti :

- 1) Belum adanya UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan, yang menyebabkan pelayanan Adminduk di Kecamatan hanya bersifat tugas pembantuan sehingga belum dapat melaksanakan semua jenis layanan Administrasi kependudukan. Hal ini menyebabkan masyarakat yang berada di kecamatan yang jaraknya jauh dari Dinas Dukcapil enggan untuk mengurus Administrasi kependudukan
- 2) Adanya anggapan sekelompok masyarakat, sulitnya mengurus administrasi kependudukan, hal ini menyebabkan masih banyak masyarakat yang enggan mengurus sendiri Administrasi Kependudukannya, sehingga dititipkan Perangkat Desa/ Kelurahan maupun calo, yang terkadang mematok harga tidak standart untuk pengurusan Administrasi kependudukan.
- 3) Banyaknya antrian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 4) Keengganan sebagian masyarakat yang merasa panjangnya birokrasi Pelayanan Administrasi kependudukan dikarenakan masih dilaksanakan secara manual dimana pemohon harus ke Desa / Kelurahan bahkan kecamatan untuk memperoleh formulir – formulir pendaftaran administrasi kependudukan;
- 5) Banyak masyarakat Temanggung sudah menggunakan Handphone Android dan mengakses internet tetapi belum dimanfaatkan untuk

kepentingan pribadinya dalam kepastian status perdata seseorang sebagai warga negara.

Menyikapi permasalahan diatas, Pemerintah Kabupaten Temanggung dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat aplikasi sederhana dan mudah diterapkan melalui aplikasi berbasis android yang kami beri nama *Temanggung Gandem pol (pelayanan online)*. Hal ini selaras dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring/online.

Aplikasi Temanggung Gandem pol (pelayanan online) dibuat untuk memfasilitasi masyarakat /pemohon Administrasi kependudukan yang dapat memanfaatkan Teknologi Informasi melalui penggunaan Smartphone untuk pengurusan dokumen kependudukan secara langsung, tidak terbatas ruang dan waktu sehingga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, asal tersambung dengan internet.

- A. Apa arti dari kata Temanggung gandum pol (pelayanan online)?
- B. Gandem sendiri singkatan kata dari gabungan data Temanggung, pol nya pelayanan online
- A. Apakah inovasi pelayanan aplikasi temanggung gandum pol (pelayanan online) dapat bermanfaat bagi masyarakat?
- B. Tentu sangat bermanfaat bagi masyarakat, manfaatnya berupa :
 - 1) Memangkas birokrasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang biasanya harus melalui berbagai tingkatan, sekarang dapat dilaksanakan secara langsung oleh pemohon.
 - 2) Meningkatkan waktu pelayanan karena pemohon cukup satu kali datang ke Dinas Dukcapil hanya untuk mengambil Dokumen yang sudah jadi. Apabila ada kekurangan berkas akan dikonfirmasi lewat SMS/Whatsapp oleh Petugas Dinas.
 - 3) Mengurangi Antrian Pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman dan cepat terlayani ;
 - 4) Menghindari Calo Pengurus Administrasi Kependudukan ;

- 5) Mengurangi Pungutan liar / berlebih karena pada dasarnya semua layanan Dinas Dukcapil GRATIS.
- 6) Permohonan pelayanan dapat dilakukan kapan dan dimana saja asalkan masih tersedia jaringan seluler.
- A. Apakah masyarakat sebagai penerima layanan mengungkapkan kepuasan terhadap pelayanan di Disdukcapil setelah adanya inovasi aplikasi temanggung gandum pol (pelayanan online)?
- B. Tentu, terbukti dengan banyaknya yang mengunduh aplikasi tersebut, bukti lainnya kantor sepi dengan antrian karena banyak yang mengurus data kependudukan secara online
- A. Dalam status sosial apakah terjadi perubahan pandangan terhadap Disdukcapil setelah adanya inovasi pelayanan temanggung gandum pol (pelayanan online)?
- B. Tentu ada perubahan pandangan, dengan buktinya masyarakat semakin peduli dengan data kependudukan apabila ada kesalahan langsung minta untuk perbaikan. Dengan adanya online maka bisa dengan mudah untuk mengakses pelayanan
- A. Apakah inovasi pelayanan temanggung gandum pol mengacu pada inovasi pelayanan yang ada?
- B. Inovasi ini pasti mengacu pelayanan yang ada, di capil pelayanan ini saling integrasi maka inovasi tersebut mengacu seperti sebelumnya dengan aplikasi Temanggung gandum pol (pelayanan online) ini sebagai rumah pelayanan yang bisa memberikan semua pelayanan kependudukan. Integrasi pelayanan di capil ada 10 program yang saling bekerja sama seperti pelayanan pembuatan akta kelahiran bernama bundaku bekerjasama dengan puskesmas dan lain sebagainya
- A. Apakah tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menjadi salah satu faktor dilakukannya inovasi pelayanan di Disdukcapil?
- B. Tentu inovasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti tujuan utamanya mudah, cepat dan gratis

- A. Apakah tujuan inovasi pelayanan ini berupa pelayanan satu pintu untuk pemerintah?
- B. Tujuan pelayanan satu pintu sangat memungkinkan namun untuk kabupaten Temanggung ini belum mendukung, baru berencana akan dilakukan inovasi untuk tingkat kabupaten. Sedangkan untuk tingkat kecamatan ada pelayanan satu pintu karena lingkungannya masih kecil.
- A. Apakah inovasi pelayanan temanggung gendem pol (pelayanan online) dilakukan berdasarkan kebutuhan masyarakat saat ini?
- B. Tentu karena masyarakat saat ini menginginkan pelayanan yang mudah, sebenarnya aplikasi Temanggung gendem pol (pelayanan online) bertujuan untuk pelayanan seperti itu untuk masyarakat yang sibuk karena dapat memenuhi dengan kemudahan akses dimana saja dan waktunya tidak tertentu. Apalagi masyarakat sekarang membutuhkan kepastian untuk pelayanan yang cepat dan mudah.
- A. Adakah kendala dan masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan temanggung gendem pol (pelayanan online)?
- B. Kendalanya dari masyarakat semenjak ada aplikasi gendem pol (pelayanan online) ini semakin banyak yang menggunakan maka sudah terkikis yang kurang paham dengan adanya teknologi maka mereka menyesuaikan dengan apa yang ada. Untuk saat ini kendalanya itu adanya regulasi, dulu Temanggung gendem pol (pelayanan online) itu terkoneksi dengan SIAK, SIAK ini aplikasi dari kementerian pusat. Pada tahun 2022 ada kebijakan untuk menggunakan aplikasi SIAK terpusat, sebelumnya kan terdistribusi dimana server ada di setiap daerah, setelah ada kebijakan tersebut maka hanya ada server di pusat dimana aplikasi tidak diperbolehkan data terkoneksi dengan data base, maka setelah SIAK terpusat aplikasi Temanggung gendem pol diberhentikan sejak bulan April 2022. Selama menunggu kebijakan baru, kami pihak capil untuk memfasilitasi masyarakat dalam pelayanan online melalui whatsapp yang semua persyaratan akan dikirim melalui whatsapp dan verifikasi juga dilakukan melalui whatsapp, namun kekhawatiran kami dengan media

tersebut data menjadi tidak tersistem tidak rapi. Saat ini kami sedang mengembangkan aplikasi Temanggung gendem pol (pelayanan online) yang nantinya tidak terkoneksi dengan data base kependudukan. Diharapkan aplikasi ini tahun depan sudah bisa dilaksanakan. Sekitar bulan februari sudah launching aplikasi baru untuk Temanggung gendem pol (pelayanan online).

- A. Apakah ada dari masyarakat yang tidak mau tau akan adanya inovasi pelayanan temanggung gendem?
- B. Saya rasa tidak karena masyarakat sudah banyak yang mulai mengikuti jika disetiap rumah ada anak mudanya untuk bisa menggunakan aplikasi tersebut dan dari setiap perangkat desa juga memfasilitasi untuk membantu pelayanan secara online
- A. Apakah sebelumnya inovasi pelayanan temanggung gendem pol (pelayanan online) telah diuji coba di masyarakat?
- B. Ini tidak hanya uji coba namun sudah terlaksana. Untuk uji coba dilakukan pada tahun 2019 dan mulai resmi berjalan pada tahun 2020
- A. Bagaimana antusias masyarakat terhadap inovasi pelayanan temanggung gendem?
- B. Antusiasnya luar biasa sangat tinggi karena yang menginstal lebih dari 10.000 karena pelayanan yang memudahkan masyarakat
- A. Apakah program inovasi ini sudah terlihat dampaknya?
- B. Sudah terlihat, terbukti kepemilikan dokumen kependudukan meningkat, kepedulian masyarakat terhadap dokumen kependudukan apabila ada perubahan dokumen, status maka langsung diperbaiki. Saat ini pelayanan diberikan kemudahan, kecepatan, gratis. Kalau untuk pengiriman setiap daerah berbeda-beda, pembayaran hanya untuk pengiriman dokumen. Dibandingkan yang datang langsung ke kantor biaya tersebut lebih murah apalagi jika rumahnya jauh dari kantor Disdukcapil
- A. Bagaimana peran pemerintah dalam mendukung inovasi pelayanan yang dilakukan oleh disdukcapil

B. Pemerintah sangat berperan dengan menyediakan anggaran agar proses pelaksanaan berjalan lancar, termasuk publikasi dengan surat kabar, radio, dan lain sebagainya. Pemerintah sangat berperan di regulasi untuk anggaran dan publikasi. Satu lagi peran pemerintah ada di SDM (sumber daya manusia) untuk memenuhi pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat.



Informan Utama : Bidang Operator Layanan Administrasi kependudukan dan catatan sipil

Nama : Helena

Jabatan/Bagian : Staff Operator Pelayanan

- A. Apakah inovasi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dan pemerintah?
- B. Ya, sngat bermanfaat sekali
- A. Apakah masyarakat sebagai penerima layanan mengungkapkan kesenangan/kepuasannya terhadap pelayanan di Disdukcapil setelah adanya inovasi pelayanan Temanggung Gandem?
- B. Iya sangat baik karena inovasi ini lebih efektif untuk melakukan pelayanan, masyarakat dapat melakukan pelayanan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor Disdukcapil
- A. Apakah keuntungan yang dirasakan bagi pemerintah setelah adanya inovasi pelayanan Temanggung Gandem
- B. Mendapatkan data yang tersistem, dan juga mengikuti perkembangan jaman
- A. Untuk pelayanan dinas kependudukan apa saja yang dapat diakses oleh masyarakat?
- B. Semua pelayanan dapat diakses seperti pembuatan kartu tanda penduduk, pembuatan kartu keluarga, pembuatan akta kelahiran, dan lain-lainnya
- A. Bagaimana waktu pelayanan yang diberikan setiap programnya?
- B. Semuanya diberikan waktu yang sama, tidak ada perbedaan
- A. Apakah tanggapan pelayanan yang diberikan sama secara offline maupun online?
- B. Sama, karena pelayanan yang diberikan tidak dibeda-bedakan hanya perbedaannya kalau offline langsung menerima dokumennya sedangkan kalau online harus dikirimkan terlebih dahulu jadi baru bisa menerima 1 hari setelahnya

- A. Bagaimana kelengkapan teknologi yang ada di Disdukcapil sehingga mempengaruhi keberhasilannya inovasi Temanggung Gadem?
- B. Kelengkapannya mendukung sehingga pelayanan diberikan secara cepat
- A. Masalah-masalah apa saja yang anda temui ketika melakukan respon terhadap pelayanan digital? Bagaimana cara anda menyelesaikan permasalahan tersebut?
- B. Biasanya masalah teknis seperti kendala jaringan, kalau untuk masalah seperti teknis tersebut kita mengupayakan untuk segera memperbaiki agar pelayanan tetap berjalan. Jika permasalahannya dari masyarakat seperti dokumen tidak lengkap maka kita hanya bisa memberi sosialisasi kembali atau mengingatkan untuk segera menyelesaikan apa yang kurang
- A. Mengapa tanggapan pelayanannya lama?
- B. Untuk pelayanan sebenarnya tidak lama, jika lama pasti ada kendala terutama masalah jaringan tersebut yang tidak bisa kita kendalikan
- A. Apakah inovasi pelayanan Temanggung Gadem telah diuji coba di masyarakat?
- B. Untuk pertama diujicobakan pegawai Disdukcapil terlebih dahulu
- A. Apakah program inovasi ini bisa diakses oleh semua masyarakat tanpa memandang waktu ataupun tempat pengaksesan?
- B. Ya, tentu bisa diakses oleh semua masyarakat tanpa mengenal waktu dan tempat. Hal ini menjadikan efektifitas dengan adanya inovasi aplikasi Temanggung gadem pol (pelayanan online)
- A. Bagaimana tanggapan anda terkaitan pendapat masyarakat yang merasa pelayanan kurang bagus untuk inovasi pelayanan digital?
- B. Menurut saya itu wajar saja, dengan adanya tanggapan tersebut maka dijadikan masukan untuk memperbaiki
- A. Bagaimana keterlibatan anda dalam menyikapi masalah-masalah tersebut ?
- B. Membantu mencari jalan keluar bersama-sama dengan pegawai untuk tetap melancarkan pelayanan administrasi kependudukan
- A. Apakah program ini sudah terlihat dampaknya?

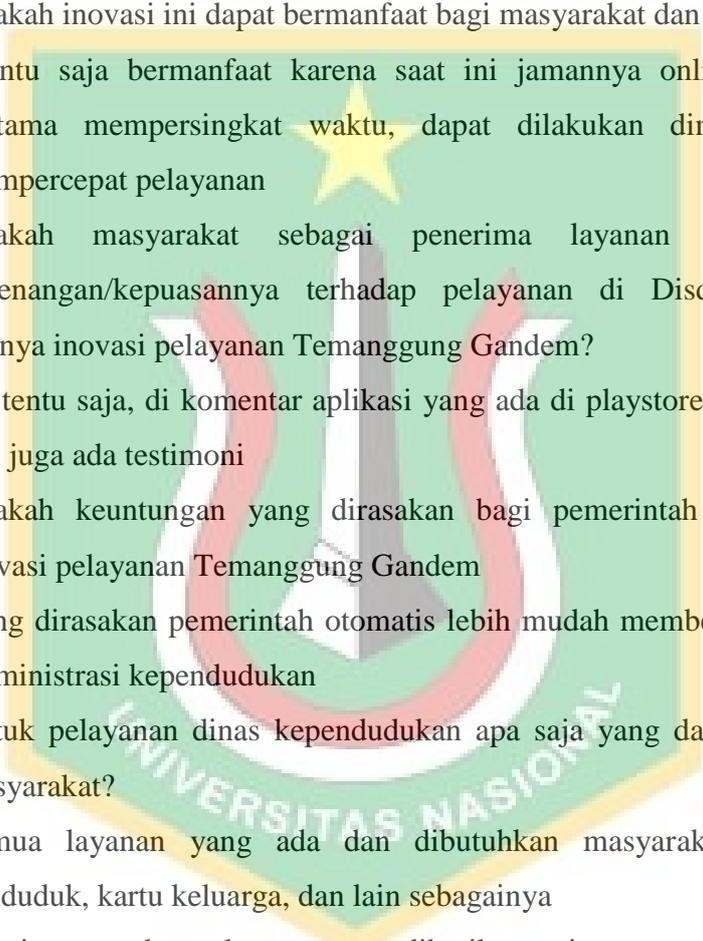
- B. Ya sudah terlihat, seperti berkurangnya antrian yang ada dikantor, banyaknya antusias masyarakat untuk melakukan pelayanan online
- A. Apakah inovasi Temanggung Gandem telah memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini?
- B. Menurut saya sudah memenuhi, karena diberikan kemudahan untuk pelayanan administrasi kependudukan



Informan Utama : Bidang Operator Layanan Administrasi kependudukan dan catatan sipil

Nama : Arum

Jabatan/Bagian : Staff Humas Media Sosial

- 
- A. Apakah inovasi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dan pemerintah?
- B. Tentu saja bermanfaat karena saat ini jamannya online, untuk yang pertama mempersingkat waktu, dapat dilakukan dimana saja, dan mempercepat pelayanan
- A. Apakah masyarakat sebagai penerima layanan mengungkapkan kesenangan/kepuasannya terhadap pelayanan di Disdukcapil setelah adanya inovasi pelayanan Temanggung Gadem?
- B. Ya tentu saja, di komentar aplikasi yang ada di playstore, di social media dan juga ada testimoni
- A. Apakah keuntungan yang dirasakan bagi pemerintah setelah adanya inovasi pelayanan Temanggung Gadem
- B. Yang dirasakan pemerintah otomatis lebih mudah memberikan pelayanan Administrasi kependudukan
- A. Untuk pelayanan dinas kependudukan apa saja yang dapat diakses oleh masyarakat?
- B. Semua layanan yang ada dan dibutuhkan masyarakat, kartu tanda penduduk, kartu keluarga, dan lain sebagainya
- A. Bagaimana waktu pelayanan yang diberikan setiap programnya?
- B. Semuanya sama diberikan waktu secepat mungkin, apalagi untuk online sehari bisa selesai seperti dengan pelayanan offline
- A. Apakah tanggapan pelayanan yang diberikan sama secara offline maupun online?
- B. Seharusnya sama karena sama – sama dilayani dengan cepat, untuk online harus bersabar karena terkadang banyak yang juga melakukan pelayanan

namun pelayanan yang diberikan sama yaitu 1 – 2 hari itu sudah sama menerima dokumennya

- A. Bagaimana kelengkapan teknologi yang ada di Disdukcapil sehingga mempengaruhi keberhasilannya inovasi Temanggung Gandem?
- B. Sangat mendukung, dengan menyediakan komputer
- A. Masalah-masalah apa saja yang anda temui ketika melakukan respon terhadap pelayanan digital? Bagaimana cara anda menyelesaikan permasalahan tersebut?
- B. Tergantung dari setiap masyarakatnya, jika sedang melakukan pelayanan dilengkapi dokumen persyaratan yang diminta. Terkadang masyarakat cuma melakukan antri saja tidak melengkapi dokumen menyebabkan lamanya pelayanan
- A. Mengapa tanggapan pelayanannya lama?
- B. Ya seperti yang dikatakan hal ini dikarenakan masyarakat kurang paham atas instruksinya yang menyebabkan pelayanan lama, seperti dokumen yang dibutuhan tidak terpenuhi
- A. Apakah inovasi pelayanan Temanggung Gandem telah diuji coba di masyarakat?
- B. Diujicobakan didesa baru kemudian disosialisasikan secara resmi di masyarakat
- A. Apakah program inovasi ini bisa diakses oleh semua masyarakat tanpa memandang waktu ataupun tempat pengaksesan?
- B. Ya tentu bisa, asalkan termasuk masyarakat Temanggung dan juga memiliki id untuk mengakses
- A. Bagaimana tanggapan anda terkaitan pendapat masyarakat yang merasa pelayanan kurang bagus untuk inovasi pelayanan digital?
- B. Setiap pelayanan itu tidak bisa sempurna, dari beberapa tanggapan tersebut maka dijadikan masukan untuk kami dengan memperbaikinya agar bisa memberikan pelayanan yang maksimal.
- A. Bagaimana keterlibatan anda dalam menyikapi masalah-masalah tersebut ?

- B. Memperbaiki sikap pelayanan apabila pelayanan kurang memuaskan dan juga mencari jalan keluar dengan pegawai dan juga masyarakat dengan melakukan evaluasi untuk mencari jalan keluarnya apa yang diinginkan masyarakat
- A. Apakah program ini sudah terlihat dampaknya?
- B. Tentu sudah terlihat apalagi dilihat dari banyaknya masyarakat yang memberikan ulasan kepuasan, karena dengan adanya online ini semua masyarakat bisa mengakses, mempermudah memperoleh pelayanan administrasi kependudukan
- A. Apakah inovasi Temanggung Gandem telah memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini?
- B. Tentu saja sudah memenuhi apalagi bagi masyarakat dimudahkan pelayanannya yang dapat diakses dimana saja, pelayanan mudah

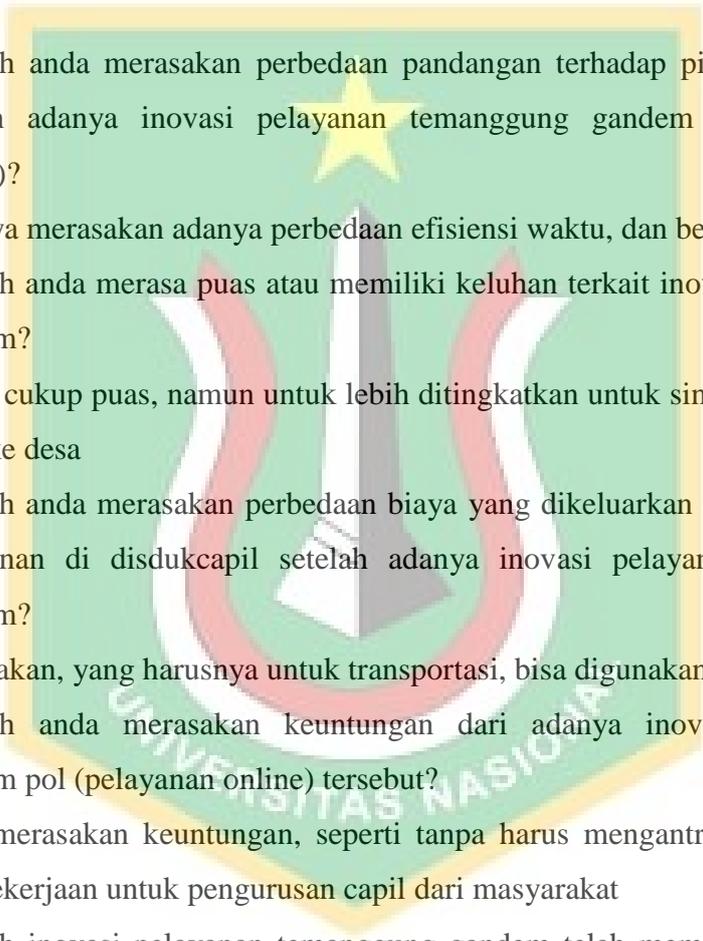


Informan Tambahan : Masyarakat

Nama : Wawan Setiyawan

Alamat : RT 04/ RW 01 Desa Joho, Kecamatan Temanggung, Kabupaten Temanggung

Pekerjaan : Perangkat Desa

- 
- A. Apakah anda merasakan perbedaan pandangan terhadap pihak Disdukcapil setelah adanya inovasi pelayanan temanggung gandum pol (pelayanan online)?
- B. ya, saya merasakan adanya perbedaan efisiensi waktu, dan berkas
- A. Apakah anda merasa puas atau memiliki keluhan terkait inovasi temanggung gandum?
- B. Sudah cukup puas, namun untuk lebih ditingkatkan untuk sinkronasi data dari capil ke desa
- A. Apakah anda merasakan perbedaan biaya yang dikeluarkan dalam menerima pelayanan di disdukcapil setelah adanya inovasi pelayanan temanggung gandum?
- B. Merasakan, yang harusnya untuk transportasi, bisa digunakan untuk lainnya
- A. Apakah anda merasakan keuntungan dari adanya inovasi temanggung gandum pol (pelayanan online) tersebut?
- B. Saya merasakan keuntungan, seperti tanpa harus mengantri, atau ijin libur dari pekerjaan untuk pengurusan capil dari masyarakat
- A. Apakah inovasi pelayanan temanggung gandum telah memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini?
- B. Belum secara keseluruhan. jika lewat aplikasi yang hanya digunakan untuk sesaat bagi masyarakat, dengan perlu mendaftar lebih repot. lebih baik lewat web yang bisa diakses dengan mudah dan lancer
- A. Apakah pelayanannya memuaskan?

- B. Cukup memuaskan, namun terkadang ada persyaratan yang tidak ada di aplikasi namun ditanyakan oleh operator, dan kepengurusan ditolak, pdhal kalo mengikuti aplikasi, syarat sudah lengkap
- A. Bagaimana pelayanan yang diberikan apakah berbeda antara offline dan online?
- B. Jelas berbeda, pelayanan offline harus mengantri, pelayanan online tanpa mengantri dan sudah dikirim lewat kantor pos
- A. Apakah anda merasakan kemudahan atau kesulitan dalam menggunakan inovasi pelayanan temanggung gadem?
- B. Saya merasakan ke 2 nya, kemudahannya lewat aplikasi, lebih ringkas, kesulitannya server capil yang kadang error, dan sikronasi data yang tidak ada di desa bagi perangkat desa, pdhal untuk persyaratan perlu berkas dari kantor desa setempat
- A. Apakah anda mengalami kendala (seperti kesulitan mengakses, kendala jaringan, lama respon, dll) saat menggunakan aplikasi temanggung gadem?
- B. Ya, saya mengalami masalah kendala sulita akses, jaringan, lama respon, namun tidak selalu
- A. Apakah orang terdekat anda banyak yang mengetahui adanya pelayanan secara digital ini melalui aplikasi temanggung gadem?
- B. Orang sekitar saya cukup mengetahui, namun lebih nyaman untuk menguruskan ke kantor desa. karna ada yang tidak mau ribet, tidak tau caranya(GAPTEK)
- A. Apa masukan untuk pelayanan temanggung gadem pol (pelayanan online) saat ini?
- B. Saran saya, untuk programernya sendiri apabila memang perlu bersyarat lebih, mohon segera diperbaiki, dan diupdate; sinkronasi data dari capil harus sampai ke desa, untuk kepengurusan berkas persyaratan dan permohonan dari dinas lain, kalopun tidak boleh memberikan NIK, mohon diberi solusi apabila nama sama di alamat yang sama pula; untuk capil mohon antara aplikasi dan operator disinkronkan dalam persyaratan pemberkasan

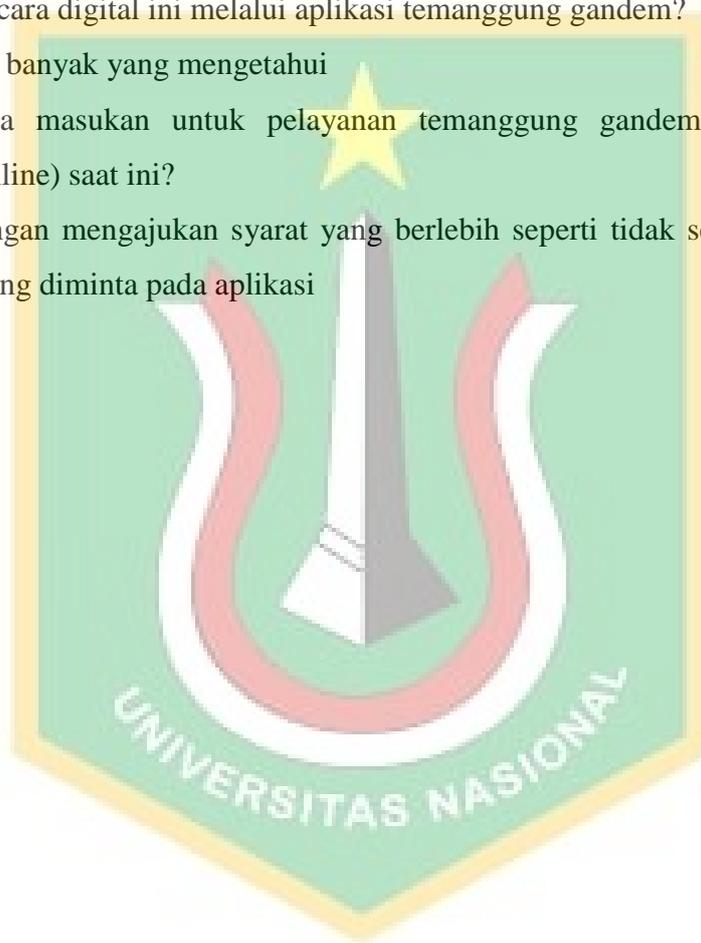


Nama : Munasifah

Alamat : Ngawen, Kelurahan Botoputih, Kecamatan Tembarak

- A. Apakah anda merasakan perbedaan pandangan terhadap pihak Disdukcapil setelah adanya inovasi pelayanan temanggung gandum pol (pelayanan online)?
- B. Merasa pelayanan lebih cepat dan dapat diakses dimana saja
- A. Apakah anda merasa puas atau memiliki keluhan terkait inovasi temanggung gandum?
- B. Ya terdapat keluhan terkadang respon lama dan kadang syarat yang diminta tidak sesuai dengan apa yang tertulis diaplikasi
- A. Apakah anda merasakan perbedaan biaya yang dikeluarkan dalam menerima pelayanan di disdukcapil setelah adanya inovasi pelayanan temanggung gandum?
- B. Ya merasakan, saat pelayanan online tidak mengeluarkan biaya
- A. Apakah anda merasakan keuntungan dari adanya inovasi temanggung gandum pol (pelayanan online) tersebut?
- B. Ya merasakan, saya jadi bisa mengakses kapan saja dan dimana saja
- A. Apakah inovasi pelayanan temanggung gandum telah memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini?
- B. Menurut saya sudah memenuhi
- A. Apakah pelayanannya memuaskan?
- B. Cukup memuaskan
- A. Bagaimana pelayanan yang diberikan apakah berbeda antara offline dan online?
- B. Sama saja, tetapi untuk online terkadang agak lama mungkin karena kendala jaringan
- A. Apakah anda merasakan kemudahan atau kesulitan dalam menggunakan inovasi pelayanan temanggung gandum?
- B. Ya mudah, karena tinggal mengikuti instruksi

- A. Apakah anda mengalami kendala (seperti kesulitan mengakses, kendala jaringan, lama respon, dll) saat menggunakan aplikasi temanggung gandum?
- B. Ya, seperti respon yang diberikan lama, tidak bisa upload foto, syarat yang diminta banyak tidak sesuai dengan syarat yang ada di aplikasi
- A. Apakah orang terdekat anda banyak yang mengetahui adanya pelayanan secara digital ini melalui aplikasi temanggung gandum?
- B. Ya banyak yang mengetahui
- A. Apa masukan untuk pelayanan temanggung gandum pol (pelayanan online) saat ini?
- B. Jangan mengajukan syarat yang berlebih seperti tidak sesuai dengan apa yang diminta pada aplikasi



Nama : Siti Tabiah

Alamat : Tlondan, Bulan, Kecamatan Selopampang, Temanggung

A. Apakah anda merasakan perbedaan pandangan terhadap pihak Disdukcapil setelah adanya inovasi pelayanan temanggung gandum pol (pelayanan online)?

B. Merasa pelayanan lebih cepat dan dapat diakses dimana saja

A. Apakah anda merasa puas atau memiliki keluhan terkait inovasi temanggung gandum?

B. Ya terdapat keluhan terkadang respon lama dan kadang syarat yang diminta tidak sesuai dengan apa yang tertulis di aplikasi

A. Apakah anda merasakan perbedaan biaya yang dikeluarkan dalam menerima pelayanan di disdukcapil setelah adanya inovasi pelayanan temanggung gandum?

B. Ya merasakan, saat pelayanan online tidak mengeluarkan biaya

A. Apakah anda merasakan keuntungan dari adanya inovasi temanggung gandum pol (pelayanan online) tersebut?

B. Ya merasakan, saya jadi bisa mengakses kapan saja dan dimana saja

A. Apakah inovasi pelayanan temanggung gandum telah memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini?

B. Menurut saya sudah memenuhi

A. Apakah pelayanannya memuaskan?

B. Cukup memuaskan

A. Bagaimana pelayanan yang diberikan apakah berbeda antara offline dan online?

B. Sama saja, tetapi untuk online terkadang agak lama mungkin karena kendala jaringan

A. Apakah anda merasakan kemudahan atau kesulitan dalam menggunakan inovasi pelayanan temanggung gandum?

B. Sedikit kesulitan karena terkadang instruksinya kurang jelas

- A. Apakah anda mengalami kendala (seperti kesulitan mengakses, kendala jaringan, lama respon, dll) saat menggunakan aplikasi temanggung gandum?
- B. Sedikit, karena kendala jaringan
- A. Apakah orang terdekat anda banyak yang mengetahui adanya pelayanan secara digital ini melalui aplikasi temanggung gandum?
- B. Ya banyak yang mengetahui
- A. Apa masukan untuk pelayanan temanggung gandum pol (pelayanan online) saat ini?
- B. Semoga sistemnya diperbaiki lagi, Lebih ditingkatkan untuk pelayanannya



4. Dokumentasi



Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Temanggung



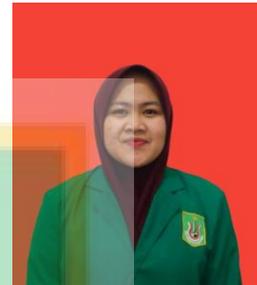
Wawancara dengan Helena Selaku Operator Pelayanan Online Aplikasi
Temanggung Gandem pol (pelayanan online)



Peneliti berfoto dengan Ibu Santi Selaku Kepala Kesekretariatan yang membantu arahan untuk proses wawancara

5. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Asti Nia Fauzati
NPM : 193515416012
Prodi : Administrasi Publi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu pol (pelayanan online)itik
Alamat : Ngawen, 005/004, Kelurahan Botoputih, Kecamatan
Tembarak, Kabupaten Temanggung
No. Hp : 081542296979
Email : astinia747@gmail.com

6. Bukti Cek Turnitin

asti

ORIGINALITY REPORT

20%	20%	8%	13%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	4%
2	repository.ummat.ac.id Internet Source	1%
3	Submitted to Universitas Maritim Raja Ali Haji Student Paper	1%
4	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
5	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
6	core.ac.uk Internet Source	1%
7	ppiddindukcapil.temanggungkab.go.id Internet Source	1%
8	repository.unair.ac.id Internet Source	1%
9	www.papermakalah.com Internet Source	1%

