



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**INOVASI PROGRAM GLADIS TIKTOK GEBYAR DALAM  
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA DEPOK**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik (S.AP)

**JATI DEWI RETNANINGSIH**

**193515516122**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**Juli, 2023**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***INNOVATION OF THE GLADIS TIKTOK GEBYAR PROGRAM IN PUBLIC  
SERVICES AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL  
REGISTRATION IN THE CITY OF DEPOK***

***SKRIPSI***

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

**Jati Dewi Retnaningsih**

**193515516122**

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES  
DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION***

***July, 2023***

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Jati Dewi Retnaningsih  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516122  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Program Gladis Tiktok Gebyar Dalam Pelayanan Publik Di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui,

Jakarta, 29 Juli 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D.

Dr. Mary Ismowati, M.Si.

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Jati Dewi Retnaningsih  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516122  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Program Gladis Tiktok Gebyar Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui,  
Jakarta, 24 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

  
Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D.

Dekan

  
  
Dr. Erna Bimawati Chotim, M.Si.

## HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Jati Dewi Retnaningsih

Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516122

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Inovasi Program Gladis Tiktok Gebyar Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok

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

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Dr. Asran Jalal, M.Si.

Penguji 1 : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Penguji 2 : Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D.

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal: 24 Agustus 2023

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jati Dewi Retnaningsih

Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516122

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Inovasi Program Gladis Tiktok Gebyar Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok

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

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan Peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat:

Jakarta, 29 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



**Jati Dewi Retnaningsih**

## ABSTRAK

Nama : Jati Dewi Retnaningsih

NPM : 193515516122

Judul Skripsi : Inovasi Program Gladis Tiktok Gebyar Dalam Pelayanan Publik  
Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

<p><b>Kata Kunci</b></p> <p>Pelayanan Publik, Inovasi, Program Gladis Tiktok, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.</p>	<p>Indonesia memiliki banyak penduduk yang membuat pemerintah baik pusat maupun daerah bekerja sama untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia dengan pelayanan publik yang diberikan. Kota Depok merupakan salah satu daerah yang memiliki masyarakat multietnis dan mengalami peningkatan penduduk tiap tahunnya. Permintaan pelayanan pun menjadi banyak yang membuat masyarakat Kota Depok masih ada yang belum mempunyai dokumen administrasi kependudukan. Salah satu cara untuk menyelesaikan permasalahan tersebut adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok membuat inovasi program Gladis Tiktok. Program Gladis Tiktok berasal dari singkatan Gebyar Layanan Disdukcapil Tingkat Kecamatan se-Kota Depok yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dan mempercepat pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi program Gladis Tiktok gebyar dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi dilihat dari 3 (tiga) indikator, yaitu keunggulan relatif (relative advantage), kesesuaian (compatibility), dan kerumitan (complexity). Metode pengolahan data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Gladis Tiktok merupakan inovasi program. Hal ini diukur oleh indikator adanya keunggulan yang dimiliki program Gladis Tiktok, sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah dipahami tata cara dan persyaratannya dan tidak rumit dalam penggunaannya (pendaftarannya).</p>
<p><b>Pembimbing</b></p>	<p>Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D.</p>

## ABSTRACT

Name : Jati Dewi Retnaningsih

Major : Public Administration

Thesis : "Innovation of the Gladis Tiktok Gebyar Program in Public Services at the Department of Population and Civil Registration in the City of Depok"

<p><b>Key Words</b></p> <p><i>Public Service, Innovation, Gladis Tiktok program, Population Service and Civil Registration Depok City.</i></p>	<p>Indonesia has many residents who make the government both central and local areas to work to meet the basic needs of humans with the public services provided. Depok city is one of the areas that have the MultiaTnis community and experience increased population of each year. The service demand also becomes many who make the city of Depok city still exist who have not yet owned the Population Administration document. One way to complete the issue is the Department of Population and Civil Registry Depok City to make inventory of Gladis Tiktok program. The Gladis Tiktok program comes from the pregnancy of Shedin Divankcapil District of the Depok District of the Depok which aims to facilitate the community and accelerate the service. The purpose of this study is to know the innovation of Gladis Gebyar program in the public service in the Department of Population and Civil Registration of Depok City. The method used in this study is to use descriptive qualitative methods by conducting interviews, observation and documentation of the 3 (three) indicators, which is relative advantage (relative advantage), compatibility), and complexity. Data processing methods using data reduction, data presentation, and conclusion. The results showed that the Gladis Tiktok program was a program innovation. This is measured by indicators of the advantages possessed by the Gladis Tiktok program, which are in accordance with the needs of the community, the procedures and requirements are easy to understand and not complexity in their use (registration).</p>
<p><b>Advisor</b></p>	<p>Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D.</p>



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat, karunia dan rahmat-Nya, sholawat dan juga salam tidak lupa penulis panjatkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, meskipun hasilnya masih jauh dari kata kesempurnaan.

Skripsi yang berjudul "**Inovasi Program Gladis Tiktok Gebyar Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok**" ditulis untuk dapat memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada tahap penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang sulit bagi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku rektor Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
5. Bapak Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Pascasarjana Universitas Nasional dan juga sebagai Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga dan juga pikiran untuk mengarahkan dan membimbing saya dalam penyusunan serta penulisan skripsi ini. Saya mengucapkan terimakasih atas kesabaran serta keikhlasannya atas masukan dan juga

dukungan selama proses penyusunan skripsi ini sampai kepada tahap sidang skripsi.

6. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional yang telah memberikan dukungan dan motivasinya.
7. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional.
8. Bapak Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang telah memberikan saran, dukungan dan motivasinya.
9. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
10. Bapak Tomy dan seluruh staff bagian Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional Jakarta yang telah banyak membantu saya dalam hal administrasi.
11. Serta kedua orang tua saya, yaitu Ibu “Sri Lestari” dan Bapak “Lanjar” yang paling yang saya cintai dan juga saya sayangi terima kasih atas segala kasih sayang, do’a, nasihat, pengorbanan, serta dukungan baik secara moral dan materil yang selalu diberikan kepada saya hingga saat ini.
12. Seluruh staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kesbangpol Kota Depok yang telah bersedia meluangkan waktu kepada peneliti dalam memberikan informasi dan juga data-data yang diperlukan dengan ramah dan baik.
13. Terima kasih juga kepada beberapa masyarakat Kota Depok yang telah bersedia menjadi informan dan juga membantu saya dalam proses mendapatkan data informasi untuk skripsi ini.
14. Terima kasih juga kepada diri saya sendiri yang telah berjuang sampai pada tahap sejauh ini.
15. Keluarga besar yang telah memberikan do’a dan dukungan kepada saya.
16. Terima kasih juga kepada Tay Tawan Vihokratana, New Thitipoom Tachaapaikhun, Gulf Kanawut Traipipattanapong, Bright Vachirawit

Chivaaree, Win Metawin Opas Iamkajorn, Byun Baekhyun, Lee Taeyong, Jeong Jaehyun, Kim Doyoung, Huang Renjun, Lee Donghyuck, Lee Jen, Na Jaemin, Park Jihoon, Wang Yibo, Xiao Zhan yang telah memberikan dukungan dan semangat secara tidak langsung kepada saya hingga pada tahap penyusunan skripsi ini.

17. Untuk teman-teman penulis selama masa perkuliahan dari awal hingga tahap penyusunan skripsi ini di Universitas Nasional, yaitu Ajeng Kurnia Legita, Soviana Dewi, Haniefa Bilqis, Nur Laely Asih, Tiara Arhanti Zahra, Eka Marseva, Funny Indri Widyastuti, Ismi Nabillah, Risma Pratiwi dan teman-teman angkatan 19 Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
18. Sahabat-sahabat penulis, yaitu Wardah Alfadilah, Salwa Atifatu Zahro, Zulfa Salsabila, Fryda Yuniar yang sudah memberikan dukungan dan supportnya.
19. Teman-teman satu bimbingan, yaitu Irma, Lindha, Salsabila, Mettew yang sudah berbagi suka dan duka selama masa bimbingan dan penyusunan skripsi. Terimakasih atas perjuangannya untuk tidak menyerah selama proses tahap penyusunan skripsi ini.
20. Dan seluruh pihak yang terlibat dalam proses penulisan skripsi ini tetapi tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu hingga proses penyelesaian. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat-Nya serta membalas seluruh kebaikan Bapak, Ibu dan Saudara-saudara sekalian.

Jakarta, 20 Juli 2023



Jati Dewi Retnaningsih

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR DOKUMENTASI.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Akademis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II.....	15
KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Kerangka Teori.....	20
2.2.1 Konsep Inovasi.....	20
2.2.2 Konsep Program.....	24
2.2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III.....	37
METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1 Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3 Penentuan Informan.....	40

3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	42
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	43
BAB IV .....	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	45
4.1 Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian .....	45
4.1.1 Sejarah dan Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok .....	45
4.1.2 Tugas dan Fungsi .....	46
4.1.3 Visi dan Misi.....	49
4.1.4 Dasar Pembentukan Program Gladis Tiktok .....	49
4.1.5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	51
4.1.6 Program Gebyar Layanan Disdukcapil Tingkat Kecamatan se-Kota Depok (Gladis Tiktok).....	52
4.1.7 SOP Pelayanan Program Gladis Tiktok.....	56
4.2 Inovasi Program Gladis Tiktok Gebyar Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	57
4.2.1 Keunggulan Relatif ( <i>relative advantage</i> ) .....	59
4.2.2 Kesesuaian ( <i>compatibility</i> ) .....	68
4.2.3 Kerumitan ( <i>complexity</i> ) .....	72
BAB V.....	84
KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran .....	86
5.2.1 Saran Teoritis.....	86
5.2.2 Saran Praktis .....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	88
LAMPIRAN.....	92
DOKUMENTASI .....	111
HASIL TURNITIN .....	115
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	116

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Dokumen Kependudukan Secara Keseluruhan dengan Jumlah Dokumen Kependudukan Melalui Program Gladis Tiktok Tahun 2022.....	9
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 Informan Penelitian .....	41
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	43
Tabel 4.1 Agenda Pelaksanaan Program Gladis Tiktok Tahun 2022.....	53
Tabel 4.2 Data Jumlah Masyarakat Kota Depok Penerima Program Gladis Tikok Tahun 2021 .....	55
Tabel 4.3 Relevansi Teori dan Hasil Penelitian .....	82



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Sensus Penduduk.....	1
Gambar 1.2 Program Gladis Tiktok .....	7
Gambar 1.3 Data Jumlah Penduduk Kota Depok .....	8
Gambar 1.4 Data Jumlah Masyarakat Kota Depok Penerima Program Gladis Tiktok .....	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	51
Gambar 4.2 Program Gladis Tiktok .....	55
Gambar 4.3 Data Jumlah Masyarakat Kota Depok Penerima Program Gladis Tikok Tahun 2022 .....	56
Gambar 4.4 SOP Pelayanan Program Gladis Tiktok .....	57
Gambar 4.5 Pendaftaran Secara <i>Offline</i> .....	66
Gambar 4.6 Pendaftaran Secara <i>Online</i> .....	67
Gambar 4.7 Tata Cara Pendaftaran <i>Online</i> .....	80
Gambar 4.8 Persyaratan Pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Kartu Identitas Anak (KIA) .....	81

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pedoman Wawancara .....	92
Lampiran 2 Transkrip Wawancara .....	94





## DAFTAR DOKUMENTASI

Foto Bersama Informan Koordinator Program Gladis Tiktok .....	111
Foto Bersama Informan Petugas Program Gladis Tiktok .....	111
Foto Bersama Informan Penerima Program Gladis Tiktok.....	112
Foto Bersama Informan Penerima Program Gladis Tiktok.....	112
Foto Bersama Informan Penerima program Gladis Tiktok.....	112
Foto Bersama Informan Penerima Program Gladis Tiktok.....	113
Foto Bersama Informan Penerima Program Gladis Tiktok .....	113
Surat Pengantar Rekomendasi Izin Penelitian Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok .....	114

