

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Arifin, Zainal. 2019. *Evaluasi Program Teori dan Praktik dalam Konteks Pendidikan dan Nonpendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Prabowo, Hadi, Dadang Suwanda, Wirman Syafri. 2022. *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Poltak Sinambela, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Riyanto, Yatim. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Penerbit SIC.
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabet.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: STIA-LAN Pressa.

### Jurnal:

- Agusta Ari Wibowo, Setyohadi Pratomo, (2021), Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mendukung Reformasi Birokrasi Di Era Masyarakat Informasi, Jurnal Media Administrasi, Vol. 3 No.1.
- Ariska Tri Viky Andani, Endah Setyowati, Fadillah Amin, (2019), Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertahanan Nasional Kota, Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol. 5 No.3.
- Berry Sastrawan, Gotfridus Goris Seran, Erlindawati, (2023), Responsivitas Pegawai Dalam Pelayanan One Day Service Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, Jurnal Dinamika Governance, Vol. 13 No.1.
- Edy Purnomo, Winarti, Joko Pramono, (2023), Analisis Pelayanan One Day Service di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen, Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol. 12 No. 2.
- Erni Saharuddin dan Dewi Amanatum Suryani, (2020), Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan 'Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5' Di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta, Jurnal Administrasi Publik, Vol. 6 No.1.
- Febri Yanti dan Geovani Meiwanda, (2022), Pelaksanaan Inovasi di bidang administrasi kependudukan Kota Payakumbuh, Vol. 5 No. 1.

Maulida Putri Rahmawati, Muhammad Fatchuriza, (2021), Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Kendal, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 6 No.2.

Riki Satria Muharam, Fitri Melawati, (2019), Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung, Jurnal Administrasi Publik, Vol. 1 No.1.

Viktoria Ndia, Cahyo Sasmito, (2019), Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Batu), Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 8 No.2.

Wahyu Hidayat, (2021), Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang, Jurnal Studia Administrasi, Vol. 3 No.2.

**Website Internet:**

[berita.depok.go.id](http://berita.depok.go.id)

[bps.go.id](http://bps.go.id)

Diakses melalui jurnal elektronik [repository.uma.ac.id](http://repository.uma.ac.id) pada tanggal 29 Maret 2023.

Diakses melalui jurnal elektronik [repository.unpas.ac.id](http://repository.unpas.ac.id) pada tanggal 29 Maret 2023.

Dukcapil, Inovasi Pelayanan Publik [Berita Dukcapil Bisa 2023] tersedia di: <https://dukcapil.kalbarprov.go.id/pages/inovasi-pelayanan-publik#:~:text=Menurut%20Peraturan%20Menteri%20PANRB%20No,se cara%20langsung%20maupun%20tidak%20langsung>, diakses pada tanggal 23 Maret 2023.

Humas, Hasil Sensus Penduduk 2020; BPS: Meski Lambat, Ada Pergeseran Penduduk Antarpulau [Berita Sekretariat Kabinet Republik Indonesia 23 januari 2021] tersedia di: <https://setkab.go.id/hasil-sensus-penduduk-2020-bps-meski-lambat-ada-pergeseran-penduduk-antarpulau/>, diakses pada tanggal 23 Maret 2023.

Portal Resmi Kota Depok, Tahun Ini, Gladis Tiktok Sudah Terbitkan 10.369 Dokumen Kependudukan [Berita Depok 29 Desember 2022], tersedia di: <https://berita.depok.go.id/tahun-ini-gladis-tiktok-sudah-terbitkan-10369-dokumen-kependudukan>, diakses pada tanggal 25 Maret 2023.

**Dokumen dan Peraturan Perundang - Undangan:**

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor: 407/2832/DISDUK/2021 Tentang Pembentukan Tim Gebyar Layanan Disdukcapil Tingkat Kecamatan Kota Depok - Sehari Jadi (Gladis Tiktok) dan Sosialisasi Layanan Komunitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok Tahun 2021

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.Pan/7/2003

Peraturan Menteri PAN-RB No. 30 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



The logo of Universitas Nasional is a shield-shaped emblem. It features a green background with a yellow border. At the top center is a yellow five-pointed star. Below the star is a white and grey monument-like structure. This structure is flanked by two red, flame-like or wing-like shapes. At the bottom of the shield, the text "UNIVERSITAS NASIONAL" is written in white, curved letters.

# LAMPIRAN

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Daftar Pedoman Wawancara

No.	INDIKATOR	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok	Masyarakat
1.	Keunggulan Relatif ( <i>Relative Advantage</i> )	<p>Menurut Bapak/Ibu, kenapa program Gladis Tiktok dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok?</p> <p>Menurut Bapak/Ibu, apakah program Gladis Tiktok merupakan program baru?</p> <p>Menurut Bapak/Ibu, apa keunggulan dan nilai lebih dari program Gladis Tiktok yang membedakan dengan sebelum adanya inovasi layanan ini?</p>	<p>Menurut Bapak/Ibu, apa yang membuat bapak/ibu tertarik untuk menyelesaikan dokumen kependudukan melalui program Gladis Tiktok?</p> <p>Menurut Bapak/Ibu, apakah program Gladis Tiktok merupakan pelayanan yang baru bapak/ibu terima?</p> <p>Menurut Bapak/Ibu, apakah ada keunggulan dan nilai lebih dari program Gladis Tiktok yang dirasakan?</p>
2.	Kesesuaian ( <i>Compatibility</i> )	<p>Menurut Bapak/Ibu, apa saja produk yang dihasilkan dari program Gladis Tiktok?</p> <p>Menurut Bapak/Ibu, apakah dokumen kependudukan dari program Gladis Tiktok sesuai yang</p>	<p>Menurut Bapak/Ibu, apakah program Gladis Tiktok sudah sesuai untuk memenuhi dokumen kependudukan yang dibutuhkan?</p> <p>Menurut Bapak/Ibu, apa yang Bapak/Ibu</p>

		<p>dibutuhkan masyarakat?</p> <p>Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kesesuaian antara inovasi pelayanan dalam program Gladis Tiktok dengan sebelum adanya inovasi tersebut?</p>	<p>rasakan sebelum adanya program Gladis Tiktok dan setelah adanya program Gladis Tiktok?</p>
3.	Tingkat Kerumitan ( <i>Complexity</i> )	<p>Menurut Bapak/Ibu, apakah tata cara dan persyaratan dalam pelayanan program Gladis Tiktok mudah dipahami oleh masyarakat?</p> <p>Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat kesulitan dalam cara mendaftarkan dokumen kependudukan di layanan program Gladis Tiktok yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok?</p> <p>Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat hambatan dalam pelaksanaan program Gladis Tiktok?</p>	<p>Menurut Bapak/Ibu, apakah tata cara dan persyaratan dalam pelayanan program Gladis Tiktok mudah dipahami?</p> <p>Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat kesulitan yang dirasakan dalam pelayanan program Gladis Tiktok yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok?</p> <p>Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat hambatan dalam pelaksanaan program Gladis Tiktok?</p>

## Lampiran 2 Transkrip Wawancara

### TRANSKIP WAWANCARA

#### INFORMAN 1

<b>Informan Penelitian</b>	:	Bapak Budi Muhammad, Koordinator Pelayanan Program Gebyar Layanan Disdukcapil Tingkat Kecamatan se-Kota Depok (Gladis Tiktok)
<b>Tempat</b>	:	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok
<b>Hari dan Tanggal</b>	:	Kamis, 15 Juni 2023
<b>Waktu</b>	:	10.00 WIB

1. Menurut Bapak/Ibu, kenapa program Gladis Tiktok dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok?

"Menurut saya, karena untuk melakukan percepatan pembuatan akte kelahiran anak usia 0 - 18 tahun karena diketahui memang dalam DKB tahun 2022 masih ada anak usia 0 - 18 tahun yang belum mempunyai akte itu hampir 22.000 dari jumlah anak usia 0 - 18 sebanyak 500.000 ribu. Jadi kita sudah mencapai 97% anak usia 0-18 tahun yang sudah mempunyai akte jadi tinggal 2% yang belum mempunyai akte. Makanya kita tetap melakukan percepatan anak yang belum punya akte ini melalui jemput bola yang hadir disetiap kecamatan dan dijadwalkan selama 2 hari yaitu Jumat dan Sabtu. Karena zaman sudah online warga tetap online dulu nah nanti pencetakannya disitu tinggal datang sudah dicetak lalu dibagikan. Tapi tidak menutup kemungkinan juga warga yang langsung datang kesana kita terima lalu diinput dan dicetak hari itu juga jadi. Jadi warga apabila ingin membuat akte kelahiran yang belum punya seperti bayi yang baru lahir yang belum ada NIK di KK nah itu nanti warga itu mendapatkan 3 produk KIA, akte kelahiran, dan KK yang sudah ada nama orang tua bayi itu."

2. Menurut Bapak/Ibu, apakah program Gladis Tiktok merupakan program baru?

"Sebelumnya sudah ada program seperti ini dulu namanya one day service yaitu pelayanan sehari jadi. Kita yang mendatangi ke lokasi sekolah - sekolah, kecamatan dan kelurahan. Namun sekarang sudah ada inovasi yang dinamakan Gladis Tiktok jadi gebyar pelayanan tingkat kecamatan se-kota Depok. Sebenarnya didalam kegiatan itu tetap kita mendatangi kecamatan - kecamatan sehari atau dua hari disitulah disebut one day service yang artinya satu hari jadi. Jadi warga datang hari itu dan pada hari itu juga jadi. Namun terdapat perbedaan antara Gladis Tiktok dengan one day service tersebut. Sebelumnya pada one day service pelayanan hanya dilakukan 1 hari dengan tempat yang sudah ditentukan 11 titik ada yang di sekolah, kelurahan maupun kecamatan serta warga masih mendaftar langsung datang dengan membawa persyaratan karena belum ada daftar online sehingga jumlahnya masih terbatas. Sedangkan dengan Gladis Tiktok lebih disempurnakan lagi dan ditambah menjadi dua hari Jumat dan Sabtu di 11 titik ada yang di kecamatan maupun Mall juga serta warga bisa mendaftar secara online yang mana saat sudah dijadwalkan bisa langsung mengambil produknya namun masih bisa untuk warga yang daftar datang secara langsung dengan membawa persyaratan."

3. Menurut Bapak/Ibu, apa keunggulan dan nilai lebih dari program Gladis Tiktok?

"Warga datang langsung dapat produknya yaitu sehari jadi. Kalau pelayanan yang biasa 4 hari jadi daftar lewat online kemudian jadi nah kalau yang Gladis Tiktok ini sehari langsung jadi. Sebelumnya kan hanya bisa offline yaa dengan membawa berkas persyaratan dan mereka mengantri sehingga jumlahnya masih terbatas yang dapat dilayani. Namun dengan adanya program ini jumlah masyarakat yang mendaftar jadi lebih banyak dengan mendaftar secara online. Selain itu ya dengan jemput bola yang beda dari pelayanan biasa, kita yang mendatangi warga supaya lebih dekat dan memudahkan warga."



4. Menurut Bapak/Ibu, apa saja produk yang dihasilkan dari program Gladis Tiktok?

"Produk utamanya ada Akte Kelahiran, Akte Kematian dan Kartu Identitas Anak (KIA), namun bisa juga Kartu Keluarga."

5. Menurut Bapak/Ibu, apakah dokumen kependudukan dari program Gladis Tiktok sesuai yang dibutuhkan masyarakat?

"Ya mereka kan berdasarkan pengajuan seperti bikin Akta dan KIA yaa sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat karena masyarakat lah yang mengajukan untuk pembuatan Akta dan lainnya. Seperti yang diketahui ya kalau dokumen kependudukan memang sangat penting dan dibutuhkan masyarakat, jadi ya sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat."

6. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kesesuaian antara inovasi pelayanan dalam program Gladis Tiktok dengan sebelum adanya inovasi tersebut?

"Kesesuaiannya ya dulu kan sebelum adanya inovasi pelayanan masih offline belum bisa daftar online. Karena adanya perkembangan zaman dan pandemi covid-19 jadi kita membuat perubahan dengan memanfaatkan teknologi. Jadi program Gladis Tiktok ini sebuah inovasi untuk menyempurnakan yang sebelumnya dengan pelayanan yang bisa daftar online maupun offline selesai satu hari saja. Lebih memudahkan masyarakat dan mempercepat pelayanan."

7. Menurut Bapak/Ibu, apakah tata cara dan persyaratan dalam pelayanan program Gladis Tiktok mudah dipahami oleh masyarakat?

"Menurut saya, tata cara dan persyaratannya mudah dipahami masyarakat. Sebelumnya kita posting dahulu informasi melalui media sosial seperti Instagram atau web resmi Disdukcapil Depok dan kita sosialisasikan ke kecamatan dan kelurahan serta ada spanduk maupun benner di depan gedung Balaikota Depok jadi masyarakat bisa melihat. Untuk caranya kita sosialisasikan tersebut dan persyaratan sama jadi ya mudah dipahami oleh masyarakat."

8. Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat kesulitan dalam cara mendaftarkan dokumen kependudukan di layanan program Gladis Tiktok yang

diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok?

"Sebelum adanya pandemi yaa mereka datang pada hari itu, dibuat, diinput jadi hari itu. Nah pas covid kan online nih kadang yaa masyarakat perlu sosialisasi untuk cara onlinenya tapi ya sekarang kita kombinasi juga ada yang online dan ada yang offline juga datang membawa berkas jadi tetap berjalan pada pelayanan tersebut. Secara online masyarakat dapat mengisi formulir dengan link yang sudah dibagikan dan mengisi dengan mengupload semua syarat yang sesuai sehingga dapat mempercepat pelayanan. Kalau secara offline sama dengan biasanya membawa persyaratan dan mendaftar secara manual. Selain itu, kita melakukan jemput bola dengan mendatangi masyarakat untuk lebih dekat dengan daerahnya sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Disdukcapil. Dengan adanya jemput bola ini, memudahkan masyarakat terutama bagi mereka yang daerah rumahnya jauh dari Disdukcapil Kota Depok. Namun masih banyak masyarakat yang kurang paham bila mendaftar online, jadi masih banyak masyarakat yang mendaftar secara langsung sehingga membuat antrian yang lumayan banyak."

9. Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat hambatan dalam pelaksanaan program Gladis Tiktok?

"Menurut saya, hambatan di online yaitu warga yang kurang mengerti dalam pendaftaran online kita arahkan tetap online yang datang dan namanya jaringan komputer itu digunakan seharian yaa kadang melambat karena kurangnya komputer namun kita tetap usahakan sehari jadi."

## TRANSKIP WAWANCARA

### INFORMAN 2

<b>Informan Penelitian</b>	:	Bapak Yosep, Petugas Pelayanan Program Gebyar Layanan Disdukcapil Tingkat Kecamatan se-Kota Depok (Gladis Tiktok)
<b>Tempat</b>	:	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok
<b>Hari dan Tanggal</b>	:	Senin, 26 Juni 2023
<b>Waktu</b>	:	11.00 WIB

1. Menurut Bapak/Ibu, kenapa program Gladis Tiktok dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok?

"Program Gladis Tiktok dibuat sebagai program percepatan karena untuk melayani masyarakat supaya bisa terlayani dengan mudah dan sangat cepat. Makanya diadakannya Gladis Tiktok yaitu program penjemputan bola yang diadakan di setiap kecamatan khususnya di Kota Depok."

2. Menurut Bapak/Ibu, apakah program Gladis Tiktok merupakan program baru?

"Iya merupakan salah satu program baru yang inovasi dari Disdukcapil Kota Depok dari tahun 2021. Program ini menyempurnakan pelayanan program yang sebelumnya dengan memanfaatkan teknologi, jadi masyarakat bisa daftar online dan juga bisa langsung kalau tidak mengerti cara daftarnya."

3. Menurut Bapak/Ibu, apa keunggulan dan nilai lebih dari program Gladis Tiktok?

"Keunggulannya sehari jadi dan bisa daftar melalui *online*. Warga yang datang dan daftar hari itu sorenya sudah mendapatkan layanan Akta maupun KIA sehingga tidak perlu menunggu 7 hari kerja atau 4 hari kerja. Kalau warga yang sudah daftar online menjadi lebih cepat produknya dicetak dan lebih memudahkan juga untuk percepatann."

4. Menurut Bapak/Ibu, apa saja produk yang dihasilkan dari program Gladis Tiktok?

"Sebetulnya programnya ada disemua layanan Disdukcapil ada akte kelahiran, akte kematian, KIA namun bisa juga KK."

5. Menurut Bapak/Ibu, apakah dokumen kependudukan dari program Gladis Tiktok sesuai yang dibutuhkan masyarakat?

"Menurut saya sesuai, karena masyarakat yang mengajukan dokumen yang mereka butuhkan. Produknya pun terkait dengan dokumen kependudukan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat."

6. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kesesuaian antara inovasi pelayanan dalam program Gladis Tiktok dengan sebelum adanya inovasi tersebut?

"Kalau pelayanan sih sama cuman kalau mungkin di inovasi aja kan kalau dulu orang enggan datang ke Disdukcapil dengan adanya program Gladis Tiktok jadi orang lebih antusias untuk datang langsung karena dekat dengan daerahnya dan juga pendaftarannya dipermudah dengan memanfaatkan teknologi ya melalui online."

7. Menurut Bapak/Ibu, apakah tata cara dan persyaratan dalam pelayanan program Gladis Tiktok mudah dipahami oleh masyarakat?

"Tata cara dan persyaratan sangat mudah dipahami sebenarnya. Karena ada sosialisasinya selain menyebar ke media baik di Facebook, Instagram, serta kita melakukan sosialisasi ke setiap kelurahan dan RT/RW dengan adanya forum RT dan RW kan kita lebih mudah memberi informasi jadi kita tinggal share ke grup RT RW atau grup kelurahan dan mereka akan share ke warga. Kalau untuk persyaratan sama saja cuman bedanya diupload ke formulir untuk memudahkan. Jadi ya mudah dipahami sih untuk cara dan persyaratannya."

8. Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat kesulitan dalam cara mendaftarkan dokumen kependudukan di layanan program Gladis Tiktok yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok?

"Menurut saya sih tidak begitu sulit ya kalau mendaftar secara langsung, karena pelayanan sangat mudah cuma memenuhi persyaratan seperti

pembuatan akta dengan mengisi formulir, surat keterangan lahir, melampirkan KK dan buku nikah jadi tidak ada yang susah. Apalagi layanannya dengan jemput bola untuk lebih memudahkan masyarakat agar tidak perlu jauh-jauh ke Disdukcapil Depok. Namun untuk pendaftaran secara online masih banyak masyarakat yang mendaftar secara langsung karena mereka mengalami kesulitan seperti kurang paham teknologi."

9. Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat hambatan dalam pelaksanaan program Gladis Tiktok?

"Program ini bagi saya program yang cukup bagus dalam artian untuk pencapaian target Disdukcapil. Selain itu kedua untuk mempermudah layanan masyarakat lebih terlayani. Hambatannya yaitu ketersediaan alat seperti komputer dan jaringan yang belum maksimal jadi kesabaran warga yang banyak tidak sabar misalkan sehari jadi itu targetnya kan tidak dua detik atau lima gitu yang pentingkan dari pagi sampe sore jadi."



## TRANSKIP WAWANCARA

### INFORMAN 3

<b>Informan Penelitian</b>	:	Pak Petra, Penerima Pelayanan Program Gebyar Layanan Disdukcapil Tingkat Kecamatan se-Kota Depok (Gladis Tiktok)
<b>Tempat</b>	:	Kota Depok
<b>Hari dan Tanggal</b>	:	Kamis, 15 Juni 2023
<b>Waktu</b>	:	12.30 WIB

1. Menurut Bapak/Ibu, apa yang membuat bapak/ibu tertarik untuk menyelesaikan dokumen kependudukan melalui program Gladis Tiktok?  
"Menurut saya itu penting buat dokumen kelengkapan dan zaman sekarang dokumen identitas buat administrasi segala macam sangat penting. Saya tertarik karena dengan membawa persyaratan yang lengkap sudah bisa mendaftar dan dokumen langsung jadi pada hari itu juga serta lokasinya lebih dekat mereka yang datang memberikan informasi dokumen identitas sangat penting apalagi untuk anak yang belum mempunyai."
2. Menurut Bapak/Ibu, apakah program Gladis Tiktok merupakan pelayanan yang baru Bapak/Ibu terima?  
"Ya pelayanan program tersebut baru saya terima, karena sebelumnya saya belum membuat dokumen identitas untuk anak."
3. Menurut Bapak/Ibu, apakah ada keunggulan dan nilai lebih dari program Gladis Tiktok yang dirasakan?  
"Ada, keunggulan yang saya rasakan dokumen saya yaitu KIA untuk anak menjadi cepat dengan sehari jadi dan lokasinya dekat jadi tidak harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen identitas anak."
4. Menurut Bapak/Ibu, apakah program Gladis Tiktok sudah sesuai untuk memenuhi dokumen kependudukan yang dibutuhkan?  
"Menurut saya sih sesuai yaa dengan apa yang saya ajukan dan butuhkan lalu mereka input dan cetak pada hari itu."

5. Menurut Bapak/Ibu, apa yang Bapak/Ibu rasakan sebelum adanya program Gladis Tiktok dan setelah adanya program Gladis Tiktok?

"Menurut saya sih yang dirasakann lebih memudahkan masyarakat ya. Sebelumnya kan harus datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus berkas dokumen yang masih berbelit dan lama bisa lebih dari seminggu, namun dengan adanya program Gladis Tiktok ini lebih dekat aksesnya dan memudahkan masyarakat dengan hanya sehari bisa langsung jadi."

6. Menurut Bapak/Ibu, apakah tata cara dan persyaratan dalam pelayanan program Gladis Tiktok mudah dipahami?

"Tatacaranya mudah dipahami dengan sudah disosialisasikan dengan persyaratan yang harus dibawa."

7. Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat kesulitan yang dirasakan dalam pelayanan program Gladis Tiktok yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok?

"Menurut saya, kesulitannya daftar onlinenya sistemnya sempat error ya jadi lamban, namun masih dibantu sama petugasnya dan diarahin juga caranya."

8. Menurut saudara, apakah terdapat hambatan dalam pelaksanaan program Gladis Tiktok?

"Pelaksanaannya sih cepet yaa karena sehari jadi cuman ya memang harus menunggu beberapa jam. Sistemnya sempat error dan karena komputernya kurang banyak jadi antriannya juga lumayan panjang sehingga harus sabar nunggu lama namun asalkan syarat-syarat yang dibawa sudah lengkap hari itu pun langsung jadi."



## TRANSKIP WAWANCARA

### INFORMAN 4

<b>Informan Penelitian</b>	:	Ibu Sumiyati, Penerima Pelayanan Program Gebyar Layanan Disdukcapil Tingkat Kecamatan se-Kota Depok (Gladis Tiktok)
<b>Tempat</b>	:	Kota Depok
<b>Hari dan Tanggal</b>	:	Rabu, 28 Juni 2023
<b>Waktu</b>	:	10.30 WIB

1. Menurut Bapak/Ibu, apa yang membuat bapak/ibu tertarik untuk menyelesaikan dokumen kependudukan melalui program Gladis Tiktok?  
"Saya tertarik karena dapat informasi pelayanan dokumen bisa diselesaikan sehari saja. Apalagi dokumen anak yang sangat penting sebenarnya agar anak saya mempunyai identitas untuk sekolah lebih mudah."
2. Menurut Bapak/Ibu, apakah program Gladis Tiktok merupakan pelayanan yang baru bapak/ibu terima?  
"Ya itu pelayanan yang baru saya terima. Sebelumnya saya mengurus dokumen anak pertama yaa harus ke Disdukcapil kan ribet yaa tapi setelah adanya pelayanan ini yang lebih dekat."
3. Menurut Bapak/Ibu, apakah ada keunggulan dan nilai lebih dari program Gladis Tiktok yang dirasakan?  
"Menurut saya, yang saya rasakan sih keunggulannya ada ya saya tidak harus ke Disdukcapil buat bikin KIA yaa jadi tidak repot lah bolak-balik urus dokumen."
4. Menurut Bapak/Ibu, apakah program Gladis Tiktok sudah sesuai untuk memenuhi dokumen kependudukan yang dibutuhkan?  
\*Menurut saya, sudah sesuai karena sesuai dokumen yang saya ajukan dan membantu juga mereka yang lebih dekat pelayanannya."
5. Menurut Bapak/Ibu, apa yang Bapak/Ibu rasakan sebelum adanya program Gladis Tiktok dan setelah adanya program Gladis Tiktok?



"Perbedaannya sih memudahkan dan lebih cepat dibandingkan pelayanan yang sebelumnya. Sebelum ini kan harus datang ke Disdukcapil buat urus dokumen nah setelah ada pelayanan ini sih sangat memudahkan daftar online dulu lalu upload syaratnya jadi nanti tinggal kesana aja buat ambil."

6. Menurut Bapak/Ibu, apakah tata cara dan persyaratan dalam pelayanan program Gladis Tiktok mudah dipahami?

"Tatacara nya mudah dipahami dan persyaratan juga mudah asalkan seperti pelayanan biasa."

7. Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat kesulitan yang dirasakan dalam pelayanan program Gladis Tiktok yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok?

"Menurut saya sih tidak ada kesulitan yang dirasakan. Karena sudah paham tatacara dan syarat apa aja yang harus dilengkapi."

8. Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat hambatan dalam pelaksanaan program Gladis Tiktok?

"Pelaksanaannya cukup bagus petugasnya bisa arahkan caranya. Hambatannya ada seperti komputer yang kurang banyak sehingga membuat antrian panjang karena saya sudah daftar online yaa jadi datang kesana dengan menunjukkan bukti dan mengantri untuk mengambil dokumen yang sudah di cetak."



## TRANSKIP WAWANCARA

### INFORMAN 5

<b>Informan Penelitian</b>	:	Ibu Rahma, Penerima Pelayanan Program Gebyar Layanan Disdukcapil Tingkat Kecamatan se-Kota Depok (Gladis Tiktok)
<b>Tempat</b>	:	Kota Depok
<b>Hari dan Tanggal</b>	:	Rabu, 28 Juni 2023
<b>Waktu</b>	:	10.45 WIB

1. Menurut Bapak/Ibu, apa yang membuat bapak/ibu tertarik untuk menyelesaikan dokumen kependudukan melalui program Gladis Tiktok?  
"Karena buat dokumen anak jadi lebih mudah tidak harus ke Disdukcapil yang jauh dari rumah jadi pelayanan mereka yang dekat dan waktunya juga cepat cuman sehari langsung jadi."
2. Menurut Bapak/Ibu, apakah program Gladis Tiktok merupakan pelayanan yang baru bapak/ibu terima?  
"Ya pelayanan tersebut baru saya terima. Sebelumnya kan harus mengurus ke kelurahan dulu baru Disdukcapil tapi kalo ini kan bisa langsung secara *online* jadi lebih memudahkan kita juga."
3. Menurut Bapak/Ibu, apakah ada keunggulan dan nilai lebih dari program Gladis Tiktok yang dirasakan?  
"Yaa itu tadi ya, keunggulan yang saya rasakan pelayanan lebih dekat tidak bolak-balik dan cepat juga sehari jadi walau beberapa jam."
4. Menurut Bapak/Ibu, apakah program Gladis Tiktok sudah sesuai untuk memenuhi dokumen kependudukan yang dibutuhkan?  
"Menurut saya, sudah sesuai karena dokumen buat anak itu sebenarnya sangat penting untuk yang lainnya."
5. Menurut Bapak/Ibu, apa yang saudara rasakan sebelum adanya program Gladis Tiktok dan setelah adanya program Gladis Tiktok?  
"Sebelumnya tuh pelayanannya ribet harus urus kesana kesini ya nah kalau Gladis Tiktok ini lebih mudah dan waktunya cepat."

6. Menurut Bapak/Ibu, apakah tata cara dan persyaratan dalam pelayanan program Gladis Tiktok mudah dipahami?

"Menurut saya, tata cara pelayanan onlinenya masih perlu sosialisasi yang mana informasinya masih kurang. Untuk syaratnya mudah dipahami karena sama seperti halnya mendaftar secara langsung."

7. Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat kesulitan yang dirasakan dalam pelayanan program Gladis Tiktok yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok?

"Kesulitannya saat mengupload syarat sih yaa kita harus edit sendiri jadi agak ribet juga sebenarnya dan sistemnya agak lamban karena banyak yang akses jadi sempat error."

8. Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat hambatan dalam pelaksanaan program Gladis Tiktok?

"Pelaksanaan sih biasa ya sama saja dengan pelayanan yang lain kalau hambatannya jaringan agak lamban sehingga masyarakat pun mengantri cukup panjang dan waktunya benar 1 hari dengan beberapa jam menunggunya sampai sore hari."



## TRANSKIP WAWANCARA

### INFORMAN 6

<b>Informan Penelitian</b>	:	Ibu Susilawati, Penerima Pelayanan Program Gebyar Layanan Disdukcapil Tingkat Kecamatan se-Kota Depok (Gladis Tiktok)
<b>Tempat</b>	:	Kota Depok
<b>Hari dan Tanggal</b>	:	Rabu, 28 Juni 2023
<b>Waktu</b>	:	11.00 WIB

1. Menurut Bapak/Ibu, apa yang membuat bapak/ibu tertarik untuk menyelesaikan dokumen kependudukan melalui program Gladis Tiktok?  
"Menurut saya, dokumen identitas anak kan sebenarnya penting apalagi buat sekolah anak. Tertariknya sih karena bisa langsung jadi sehari waktunya cepat daripada pelayanan yang biasanya dan lebih dekat lokasinya."
2. Menurut Bapak/Ibu, apakah program Gladis Tiktok merupakan pelayanan yang baru bapak/ibu terima?  
"Iya program Gladis Tiktok merupakan pelayanan yang baru saya terima karena bisa daftar online jadi cepat dan mudah."
3. Menurut Bapak/Ibu, apakah ada keunggulan dan nilai lebih dari program Gladis Tiktok yang dirasakan?  
"Menurut saya, keunggulannya ada yang dirasakan yaitu waktunya lebih cepat sehari bisa langsung jadi dan lokasinya juga dekat tidak harus ke Disdukcapil lagi yang jaraknya jauh jadi lebih memudahkan. Karena kan sebelumnya saya sudah daftar *online* jadi lebih cepat udah dicetak."
4. Menurut Bapak/Ibu, apakah program Gladis Tiktok sudah sesuai untuk memenuhi dokumen kependudukan yang dibutuhkan?  
"Menurut saya, iya sudah sesuai dan memenuhi karena dokumen anak sekarang itu sangat penting untuk sekolah, kesehatan dan lainnya."

5. Menurut Bapak/Ibu, apa yang saudara rasakan sebelum adanya program Gladis Tiktok dan setelah adanya program Gladis Tiktok?

"Perbedaannya pelayanan Gladis Tiktok bisa daftar online jadi lebih memudahkan yaitu datang ke warga untuk lebih dekat dan waktunya juga cepat sedangkan sebelumnya harus datang ke Disdukcapil kalau ingin membuat dokumen dengan membawa berkas syarat dan bolak-balik mengurusnya."

6. Menurut Bapak/Ibu, apakah tata cara dan persyaratan dalam pelayanan program Gladis Tiktok mudah dipahami?

"Menurut saya, caranya mudah karena sudah ada informasi caranya dari grup RT ya dan persyaratan apa saja yang harus dilengkapi untuk pembuatan dokumen anak."

7. Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat kesulitan yang dirasakan dalam pelayanan program Gladis Tiktok yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok?

"Tidak ada kesulitan yang saya rasakan karena mudah dipahami caranya lewat daftar online dan ada informasinya yang cukup membantu."

8. Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat hambatan dalam pelaksanaan program Gladis Tiktok?

"Pelaksanaannya bagus, petugas mengarahkan dan pelayanannya cepat tidak sampe sehari-hari yaa cuman sehari langsung jadi. Untuk hambatannya tidak ada karena sebelumnya saya daftar online jadi jaringan lancar. Namun komputernya masih kurang banyak jadi mengantri lebih panjang."

## TRANSKIP WAWANCARA

### INFORMAN 7

<b>Informan Penelitian</b>	:	Ibu Tuti, Penerima Pelayanan Program Gebyar Layanan Disdukcapil Tingkat Kecamatan se-Kota Depok (Gladis Tiktok)
<b>Tempat</b>	:	Kota Depok
<b>Hari dan Tanggal</b>	:	Rabu, 28 Juni 2023
<b>Waktu</b>	:	11.20 WIB

1. Menurut Bapak/Ibu, apa yang membuat bapak/ibu tertarik untuk menyelesaikan dokumen kependudukan melalui program Gladis Tiktok?  
"Menurut saya karena dokumen itu berkaitan sama kepentingan pendataan kaya masuk sekolah jadi untuk mempermudah."
2. Menurut Bapak/Ibu, apakah program Gladis Tiktok merupakan pelayanan yang baru bapak/ibu terima?  
"Iya benar, pelayanan Gladis Tiktok baru saya terima dan baru tahu kalau ada layanan yang seperti ini yang sehari bisa langsung jadi dokumennya."
3. Menurut Bapak/Ibu, apakah ada keunggulan dan nilai lebih dari program Gladis Tiktok yang dirasakan?  
"Iya ada keunggulan yang dirasakan dari Gladis Tiktok karena sangat mempermudah pembuatannya jadi tidak berbelit-belit tidak seperti kita mengurus di lingkungan sendiri gitu."
4. Menurut Bapak/Ibu, apakah program Gladis Tiktok sudah sesuai untuk memenuhi dokumen kependudukan yang dibutuhkan?  
"Menurut saya sudah cukup sesuai apalagi dokumen untuk anak yaa yang sangat penting."
5. Menurut Bapak/Ibu, apa yang saudara rasakan sebelum adanya program Gladis Tiktok dan setelah adanya program Gladis Tiktok?  
"Menurut saya, sebelumnya banyak berkas dokumen untuk persyaratannya yaa jadi berbelit dan lama. Sedangkan dengan adanya pelayanan Gladis

Tiktok sangat memudahkan apalagi melalui media elektronik yaa bisa diurus secara *online*."

6. Menurut Bapak/Ibu, apakah tata cara dan persyaratan dalam pelayanan program Gladis Tiktok mudah dipahami?

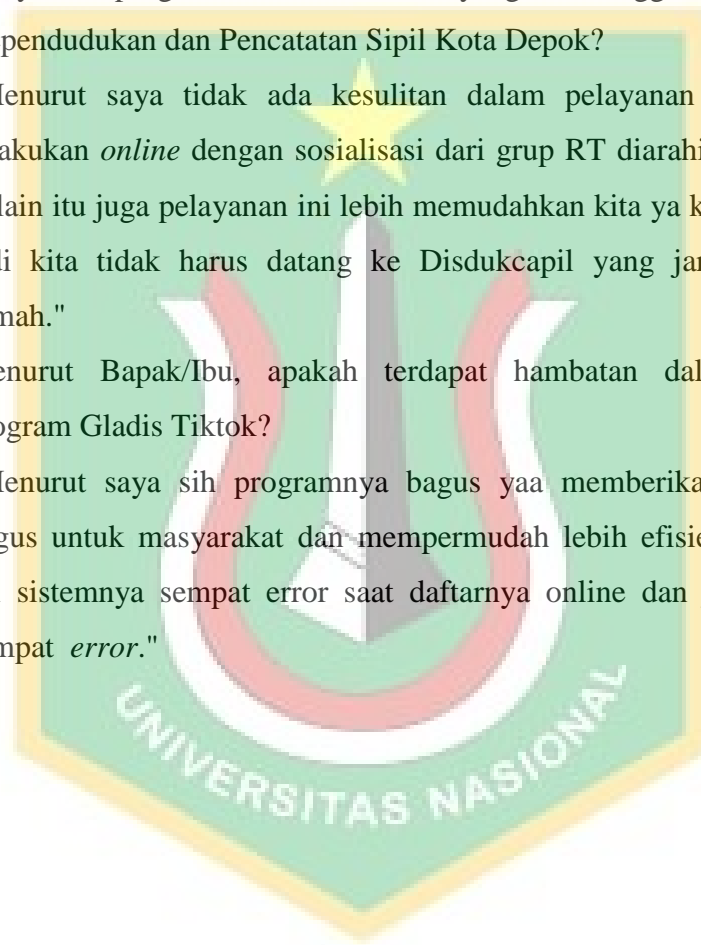
"Menurut saya, tatacara dan syaratnya mudah dipahami karena sudah ada jadi tinggal melengkapi persyaratan saja."

7. Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat kesulitan yang dirasakan dalam pelayanan program Gladis Tiktok yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok?

"Menurut saya tidak ada kesulitan dalam pelayanan itu karena bisa dilakukan *online* dengan sosialisasi dari grup RT diarahin cara daftarnya. Selain itu juga pelayanan ini lebih memudahkan kita ya karena lebih dekat jadi kita tidak harus datang ke Disdukcapil yang jaraknya jauh dari rumah."

8. Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat hambatan dalam pelaksanaan program Gladis Tiktok?

"Menurut saya sih programnya bagus yaa memberikan efisiensi yang bagus untuk masyarakat dan mempermudah lebih efisien. Hambatannya sih sistemnya sempat error saat daftarnya online dan jaringannya juga sempat *error*."





## DOKUMENTASI



**Wawancara dengan Bapak Budi Muhammad selaku Koordinator Pelayanan Program Gebyar Layanan Disdukcapil Tingkat Kecamatan se-Kota Depok (Gladis Tiktok)**

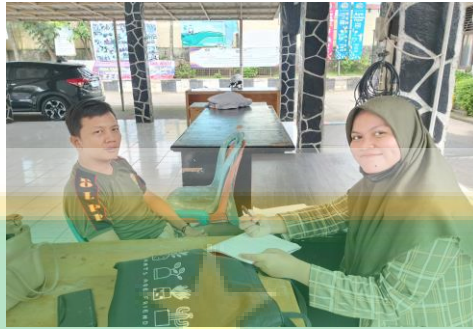
**Kamis, 15 Juni 2023 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok**





**Wawancara dengan Bapak Yosep selaku Petugas Pelayanan Program Gebyar Layanan Disdukcapil Tingkat Kecamatan se-Kota Depok (Gladis Tiktok)**

**Senin, 26 Juni 2023 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok**



**Wawancara dengan Bapak Petra penerima Program Gebyar Layanan Disdukcapil Tingkat Kecamatan se-Kota Depok (Gladis Tiktok)**

**Kamis, 15 Juni 2023 di Kota Depok**



**Wawancara dengan Ibu Sumiyati penerima Program Gebyar Layanan Disdukcapil Tingkat Kecamatan se-Kota Depok (Gladis Tiktok)**

**Rabu, 28 Juni 2023 di Kota Depok**



**Wawancara dengan Ibu Rahma penerima Program Gebyar Layanan  
Disdukcapil Tingkat Kecamatan se-Kota Depok (Gladis Tiktok)**

**Rabu, 28 Juni 2023 di Kota Depok**



**Wawancara dengan Ibu Susilawati penerima Program Gebyar Layanan  
Disdukcapil Tingkat Kecamatan se-Kota Depok (Gladis Tiktok)**

**Rabu, 28 Juni 2023 di Kota Depok**



**Wawancara dengan Ibu Tuti penerima Program Gebyar Layanan  
Disdukcapil Tingkat Kecamatan se-Kota Depok (Gladis Tiktok)**

**Rabu, 28 Juni 2023 di Kota Depok**

## Surat Rekomendasi Izin Penelitian Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok



**PEMERINTAH KOTA DEPOK**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
Komplek Balaikota Depok, Gedung Dibaleka I Lantai IV, Jl. Margonda Raya No. 54 Depok,  
Jawa Barat 16431,  
Telp. 021-7720 6784, Fax 021-7720 6784,  
Portal : kesbangpol depok go id e-mail : badankesbangpol depok@gmail.com

### REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070/1174-Bakesbangpol

- a. Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
2. Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Depok.  
3. Peraturan Wali Kota Depok Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Ijin Penelitian/Riset/Pendidikan Sistem Ganda di Kota Depok.  
4. Peraturan Wali Kota Depok Nomor 51 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

- b. Menimbang : Memperhatikan Pengantar dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok/Universitas Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Nomor : 148/WD/V/2023  
Tanggal : 31 Mei 2023  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian dan Informasi Data

#### MEMBERITAHUKAN BAHWA :

- a. Nama / NIM : Jati Dewi Retnaningsih / 193515516122  
b. Alamat : Kp. Duri RT.004/RW.001 Kelurahan Semanan Kecamatan Kali Deres Jakarta Barat  
c. Nomor Telepon : 088225764979  
d. Judul Penelitian : 1) "Inovasi Program Gladis Tiktok Gebyar Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok".  
2) Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok  
3) Waktu/Lama Penelitian : Juni 2023 s/d Juli 2023  
4) Anggota Tim Peneliti : -  
5) Bidang Penelitian : Administrasi Publik  
6) Status Penelitian : Baru

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Dibuat di : Depok  
Pada tanggal : 15 Juni 2023

a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:  
Sekretaris pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

drp. ERNAWATI  
SULISTIJANINGRUM SANJOTO  
M.Kes  
Pembina Tk.I,IV/b

#### Catatan :

1. Wajib Melaporkan Hasil Riset/ Penelitian/ Survei/ PKL ke Badan KESBANGPOL dan Dinas/Instansi Tempat Melakukan Riset/ Penelitian/ Survei/ PKL;
2. Harus Mematuhi Protokol Kesehatan Covid-19.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara

## HASIL TURNITIN

SKRIPSI\_JATI DEWI RETNANINGSIH

### ORIGINALITY REPORT

<b>22%</b>	<b>21%</b>	<b>9%</b>	<b>14%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	2%
<b>2</b>	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	2%
<b>3</b>	<a href="http://eprints2.ipdn.ac.id">eprints2.ipdn.ac.id</a> Internet Source	1%
<b>4</b>	<a href="http://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	1%
<b>5</b>	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
<b>6</b>	<a href="http://publikasi.unitri.ac.id">publikasi.unitri.ac.id</a> Internet Source	1%
<b>7</b>	Submitted to stipram Student Paper	<1%
<b>8</b>	<a href="http://eprints.ipdn.ac.id">eprints.ipdn.ac.id</a> Internet Source	<1%
<b>9</b>	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	<1%

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Jati Dewi Retnaningsih

NPM : 193515516122

Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 04 November 2000

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : KP. Duri, RT004/RW001, Kelurahan Semanan,  
Kecamatan Kali Deres, Jakarta Barat

Nomor Telpon/HP : 088225764979

Email : jatidewi1104@gmail.com

### **Pendidikan Formal**

(2007-2013) SD Negeri Semanan 01 Pagi

(2013-2016) SMP Negeri 187 Jakarta

(2016-2019) SMA Al-Huda Cengkareng

(2019-2023) Universitas Nasional

