

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Hayat, Manajemen Pelayanan Publik (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2017).
- J. Wayong, 1961. Fungsi Administrasi Negara, Jambatan: Jakarta
- Khozin, M. (2020). Evaluasi Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Istimewa Yogyakarta. Jurnal Aristo, 239-256.
- Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hal. 6
- Mutiarin, Dyah dan Zainudin. 2014. Manajemen Birokrasi dan Kebijakan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Steers. M. Richard, 1985, Efektivitas Organisasi, Jakarta, Erlangga, Hlm. 46
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutrisno edi, Manajemen Sumber Daya Manusia (Jakarta: Kencana, 2007).
- Supriyono, Sistem Pengendalian Manajemen. (Semarang: Universitas Diponegoro, 2000).
- Soerjono, Soekanto, Efektivitas Hukum dan Peranan Saksi, Remaja, Karyawan (Bandung: 1989).
- Sonda & Siagian, 2008. Filsafat administrasi, Jakarta: Bumi Aksara
- Sutrisno, Hadi. 2002. Metodologi Reserch. Yogyakarta: Andi Offset (Edisi Revisi, 2002), hlm.136.
- Syafrir wirman, 2012. Studi Tentang Administrasi Publik, PT Aelora Aksara Pratama: Erlangga
- Purwadarminta, W. J. S. 2006. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta. Balai Pustaka.
- Zaenal Mukarom, Muhibudin wijaya laksana, membangun kinerja pelayanan publik menuju clean government and good governance (Bandung: Pustaka Setia, 2016).

Jurnal :

- Agus Ultrianto, 2010. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kebijakan Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Satu Pintu Pekan Baru: UPTD Kecamatan Tampan
- Reandrianta Felix Avian , Jurnal Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Kependudukan Dan Catatan Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Setelah Berlakunya Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (22 Januari 2015).
- Pratama, Nimas Aulia Nandha, Slamet Muchsin, and Roni Pindahanto Widodo. "Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1)." *Respon Publik* 14.4 (2020): 59-69.
- Wati, Fallita Rahma, et al. "Efektivitas Kebijakan Pengelolaan Sampah Berbasis Tempat Pengelolaan Sampah Terpadu 3R di Indonesia." *PERSPEKTIF* 10.1 (2021): 195-203.

Yustanaputra, M. B. B. (2022). *Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Online Melalui Aplikasi "Aku Dicari" Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Badung Provinsi Bali* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).

Regulasi :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2014. Standar Pelayanan Publik. 15, Tahun 2014.(Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 2014)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006

Intruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003

Sumber Website :

Rhyatokotua. Faktor-Faktor yang Menentukan Kinerja Pelayanan Publik Bidang Pendaftaran Penduduk dengan SIAK pada Dinas Catatn Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupten Gianyar.

<https://www.slideshare.net/rhyatokotua/unud-2421071384042bab-iii>.

Diakses pada 10 Agustus 2022.

<https://kependudukan.denpasarkota.go.id/artikel/read/6387>(diakses pada 20 Juli 2022)

Silondo Bermula diakses pada disdukcapil.depo.go.id tanggal 28 Juli 2022



LAMPIRAN



PEDOMAN WAWANCARA

No	Indikator	Disdukcapil	Masyarakat
1.	Keberhasilan Program	Apakah dengan adanya Silondo Bermula membantu pemerintah dalam memberi layanan administrasi kependudukan?	Apakah Silondo Bermula mudah dalam penggunaannya? Jika tidak apa kendalanya?
		Apa manfaat yang didapat dalam pelayanan online menggunakan layanan chat Whatsapp SiLONDO yang tidak dapat di pelayanan manual?	Apakah Silondo Bermula lebih efisien dibanding pelayanan tatap muka?
		Apa saja masalah yang sering terjadi saat menggunakan menggunakan layanan chat Whatsapp SiLONDO dalam pelayanan adminduk?	
		Apakah jaringan dan server sudah dapat dikatakan baik untuk pelayanan berbasis online? Jika belum apa kendalanya?	Apakah jaringan dan server sudah dapat dikatakan baik untuk pelayanan berbasis online? Jika belum apa kendalanya?
2.	Keberhasilan Sasaran	Apa sasaran dan target dibuatnya Silondo Bermula?	Bapak/ibu mengetahui Silondo Bermula dari mana?
		Adakah sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil terkait aplikasi ini? Jika ada, apa bentuk sosialisasinya?	Adakah sosialisasi yang dilakukan oleh Kelurahan, rt atau rw?
		Bagaimana cara dari Disdukcapil sendiri untuk menjangkau masyarakat yang kurang paham teknologi?	
3.	Kepuasan Terhadap Program	Apakah koordinasi antara pemohon layanan dengan petugas Silondo Bermula sudah terkoneksi dengan baik?	Bagaimana prosedur layanan menggunakan Silondo Bermula? Apakah sulit atau tidak?
		Apakah jumlah petugas Silondo Bermula sudah dipastikan cukup untuk mengingat layanan online ini dibantu dengan mesin?	
		Apakah estimasi dokumen tepat waktu sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan?	Apakah estimasi dokumen tepat waktu sudah sesuai dengan SOP?
4.	Tingkat Input dan Output	Bagaimana cara masyarakat sebagai pengguna Silondo Bermula dapat menyalurkan kritik dan saran?	Adakah kendala dalam penggunaan Silondo Bermula?
		Bagaimana cara disdukcapil merespon keluhan masyarakat terkait Silondo Bermula?	Apakah pernah menyampaikan keluhan ke

			Disdukcapil terkait Silondo Bermula ?
			Apa respon yang diberikan oleh Disdukcapil saat menyamoaikan keluhan?
5.	Pencapaian Tujuan Menyeluruh	Apakah Silondo Bermula sudah sesuai dengan tujuannya, yaitu mudah,cepat dan akurat?	Apakah Silondo Bermula sudah dikatakan dengan baik?
		Bagaimana cara Disdukcapil untuk meningkatkan efektivitas layanan administrasi kependudukan menggunakan Silondo Bermula?	Lebih memilih pelayanan secara online atau manual?
			Apa saran dan harapan terkait Silondo Bermula kedepannya?



TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Nuraeni Widayatti, S.P
 Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok
 Hari/Tanggal : Selasa, 27 Juli 2022
 Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Pertanyaan	Jawaban
1. Apakah dengan adanya Silondo Bermula membantu pemerintah dalam memberi layanan administrasi kependudukan? Jika sudah, apa alasannya?	Iya sangat membantu pemerintah secara aspek lebih structural, dari waktunya lebih efisiensi, materi juga. Masyarakat juga yang dari bojongsari misalnya, mau mengurus akte ke dukcapil depok itu perlu banyak waktu, biaya ongkosnya berapa, belum lagi antrinya berapa lama. Dengan adanya sistem Silondo Bermula ini yang kita buat itu masyarakat bisa melakukan permohonan layanan mau jam berapa pun, tengah malam atau pun bisa melakukannya, walaupun di proses dihari berikutnya di jam kerja. Intinya sangat membantu bagi pemerintah dan masyarakat. Mempermudah dan sangat membantu
2. Apa manfaat yang diperoleh dalam Silondo Bermula yang tidak dapat di pelayanan tatap muka?	Dari sisi manfaatnya mereka tetap mendapat pelayanan, didalam sisi prosesnya mereka lebih cepat, lebih mudah, Yang seperti saya bilang tadi misalnya ada pemohon yang dari bojongsari dari sisi waktunya sangat efisien, tidak mengeluarkan biaya untuk ongkos datang ke sini, tidak memerlukan tenaga, harus kita mengantri. Dan cenderung hampir 90% orang sudah menggunakan layanan ini dan mereka tidak mau datang selama adanya layanan online ini. Kecuali mereka yang baru melakukan perekaman KTP atau KIA harus datang kesini ya. Dan hasilnya juga, kita kirim filenya menggunakan PDF nanti bakal di print sendiri. Nah untuk KTP dan KIA itu kita di formnya ada pilihan untuk pengambilannya, bisa di dukcapilnya, di kelurahan, diantar menggunakan kurir deomart depok. Jadi sangat dimudahkan sekali dan fasilitas itu tidak ada saat pelayanan offline.
3. Apa saja masalah yang sering terjadi saat menggunakan Silondo Bermula dalam	Masalah akan tetap ada walaupun yang kita terima itu sedikit ya sejauh ini, tapi bagaimana kita menyelesaikan permasalahan itu sendiri. Kebanyakan sih permasalahannya bagi mereka

pelayanan administrasi kependudukan?	yang belum paham menggunakan layanan ini, mungkin dari kita akan menginformasikannya lebih aktif lagi, kalau untuk prosesnya kita sudah di design semudah mungkin agar tidak ribet. Paling itu saja belum paham cara menggunakannya. Padahal kita juga sudah tentukan juga disitu setelah waktu layanan maksimal 4 hari setelah pengiriman berkas diterima oleh kami. Permasalahan lainnya ketika baru sehari meeka mengirim persyaratan sudah bertanya lagi, padahal sudah jelas SOP pelayanan maksimal 4 hari. Bisa juga karna masyarakat kurang membaca persyaratan dengan detail jadi ada persyaratan yang miss.
4. Apakah jaringan dan server ketika mengakses google form sudah dapat dikatakan baik untuk pelayanan berbasis online? Jika belum apa kendalanya?	Pernah ada, karena ini menggunakan internet ya, kemarin kebetulan di depan ada proyek galian, kabelnya pasti keputus sama gardu, tapi kita bagaimana caranya mempercepat agar tidak lama melakukan proses pelayanan, gitu sih mba. Sedikit sih mba, artinya kita tetap monitoring jika ada masalah sedikit langsung di riset lagi.
5. Apa sasaran atau target dibuatnya Silondo Bermula?	Sasarannya sih pasti seluruh masyarakat depok ya mba, targetnya semua warga depok mendapatkan layanan administrasi kependudukan dengan mudah. Jadi tidak ada alasan lagi warga yang menunda nunda mengurus administrasi kependudukan mereka. Silondo Bermula ini merupakan juga gerakan sadar administrasi kependudukan ya. Beda sama sebelum adanya layanan online ini, yang masih menggunakan cara manual, mereka terhalang oleh jarang dan waktu, kalau sekarang kan tidak terhalang, mau kapan pun dan dimana pun mereka bisa mendaftar, mereka tinggal isi data yang ada sudah tersedia itu di google form lalu yasudah bisa ditinggalkan. Nanti setelah dokumen beres tinggal dikirim oleh kita, kalau tidak mau datang untuk ngambil dokumen, bisa memanfaatkan kurir deomart yang ada disini. Bagaimana caranya untuk tetap bisa melakukan pelayanan mudah dan cepat.
6. Adakah sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil terkait Silondo Bermula ini? Jika ada, apa saja bentuk sosialisasinya?	Banyak sih ya, dari sosial media, dari spanduk. Pernah melalui zoom juga. Pokoknya bsnysk media lah yang orang sering gunakan grup whatsapp. Kalau dikelurahan ada operator dinas disdukcapil yang ditempatkan di kelurahan, dan harusnya mereka paham dan mengerti yak arena

	sebulan sekali kita ada evaluasi dan monitoring hal – hal layanan tentang disdukcapil. Kelurahan harusnya mengetahui bagi operator dari pegawai disduknya, tapi tidak semua petugas kelurahan mengetahui. Hanya beberapa saja, karena kita belum melakukan edukasi terhadap semua petugas kelurahannya terkait silondo. Tapi kalo petugas khusus dari dukcapil pasti tau, pernah diskusi juga dengan lingkungan disitu misalnya rt dan rw setempat.
7. Bagaimana cara dari Disdukcapil sendiri untuk menjangkau masyarakat yang kurang paham teknologi?	Itu pasti ada saja ya mba masyarakat yang kurang paham tentang teknologi, tapi untu jaman sekarang saya rasa sedikit sekali masyarakat yang tidak mengerti teknologi. Mungkin dari 100% yang tidak melek tentang teknologi hanya 5%. Makanya saya sudah katakan ketika adanya sistem layanan online ini kita berpikir bagaimana caranya masyarakat melakukan layanan dengan mudah digunakan, ini juga alasan kita kenapa menggunakan whatsapp, karena whatsapp sudah sangat familiar dan banyak masyarakat yang meggunakan whatsapp di ponselnya.
8. Apakah koordinasi antara pemohon layanan yang menggunakan SiLONDO dengan petugas yang melayani sudah terkoneksi dengan baik?	Sudah mba, kan setiap pelayanan seperti pendaftaran, pengaduan, konsultasi itu sudah memiliki bagian petugasnya dan peruntukannya sudah kita pilah sendiri untuk pendaftaran, beitu pula dengan layanan pengaduan dan konsultasi. Itu isiya petugas semua dan sudah bukan bagian dari mesinnya. Jika ada masyarakat yang ingin melakukan pengaduan tapi tidak direspon, nah mungkin itu tempat layanannya yang salah. Jika mereka melakukan pengaduan di tempat layanan yang semestinya itu akan direspon dengan cepat.
9. Apakah Silondo Bermula dan layanan secara tatap muka petugasnya sama? Apakah jumlah SDM sudah dipastikan cukup untuk melakukan pelayanan, mengingat para pemohon layanan adminduk yang jumlahnya lumayan banyak?	Beda mba, karena dibagian petugas Silondo Bermula sudah ditetapkan pada masing – masing layanan. Begitu pula pada loket pendaftaran dikantor untuk menghandle jika ada kendala yang dialami oleh masyarakat. Kalau untuk SDM itu sendiri menurut saya sudah mencukupi, karena saya berpikir bahwa jumlah orang akan bisa diminimalisir jika sistem itu bisa bekerja. contoh pegawai tol dulunya banyak sekarang tidak ada. Karena layanan menggunakan sistem, jadi bagaimana caranya sistem tersebut berjalan optimal.

10. Bagaimana cara masyarakat sebagai pengguna aplikasi dapat menyalurkan kritik dan saran?	Kita ada juga punya layanan survey kepuasan masyarakat, bisa diisi bagi masyarakat yang sudah melakukan layanan maupun yang belum melakukan layanan.
11. Bagaimana cara Disdukcapil dalam merespon keluhan masyarakat terkait layanan chat Whatsapp SiLONDO?	Pasti kita melihat dulu apakah jumlah kritik untuk kedepannya bersifat membangun dan relevan, kalau misalnya saran dan kritik kita butuh analisa dulu serta ngumpulin data dulu dan butuh pertimbangan . Jika masalah kendala terkait dokumen masyarakat yang segera ditangani ya pasti itu kita akan segera di tanggapi. Biasanya saya senang untuk melakukan turun langsung untuk menangani keluhan yang masuk dari masyarakat yang kontak langsung , karna saya gk bisa nanganin ke sistemnya langsung, saya akan saya langsung bilang kepada bidang terkait. Jadi gini mba, kalau sya secara prinsip kepuasan masyarakat itu menjadi utama dari sebuah pelayanan, kalau dia bisa diselesaikan dengan layanan online berarti tidak ada masalah, biasanya mereka itu ada persoalan yang mana saya minta konfirmasi ke teman teman. Ada orang yang tidak sabaran, ada yang baru melakukan pendafatarn kemarin, hari ini sudah menanyakan lagi berkasnya sudah dimana posisi dokumennya. Jika ada kekurangan persyaratan pasti petugas layanan silonfo akan menginformasikan, setelah di informasikan masyarakat tidak follow up lagi tuh. Kadang kadang masyarakat gk sabar dengan cara boom chat terus menerus, itu yang membuat posisi chat akan naik terus, sedangkan kita balas dari paling bawah dulu. Nah kalau sudah seperti itu saya buat FnQ. Ya kalau udah posisi di pengaduan akan direspon cepat.
12. Apakah Silondo Bermula sudah sesuai dengan tujuannya, yaitu bersih, mudah, dan lancar?	Ya sejauh ini sudah. Bersih jelas tidak ada calo atau pungli, sistem Silondo Bermula ini juga dibatasi pembuatan akta kelahiran dalam setahun 5. Makanya saya batasi dalam 1 gadged itu 1x jenis layanan dalam 1 tahun. Jadi kalau mau mengajukan lagi tidak bisa. Tapi untuk layanan lain seperti KK, KTP masih bisa. Tapi kalau melakukan pelayanan KK terus menerus itu tidak bisa, kita batasi dalam 1 tahun hanya 1 x saja.
13. Bagaimana cara Disdukcapil untuk	Dampak dari Silondo Bermula itu ya cara kita untuk meningkatkan efektivitas. Lebih mudah,

meningkatkan efektivitas layanan adminduk menggunakan layanan chat Whatsapp SiLONDO?	lebih cepat, dan lacar. Jadi untuk sisi kitanya paling terus kita perbaiki lagi, terus kita update lagi sistemnya. Kita tidak semata mara bikin abis itu selesai. Tapi kita melihat perkembangan penggunaan layana silondo, kita melihat ada masyarakat yang belum paham. Kita tetap memperbaiki dan monitoring juga. Kita cari cara termudah, misalnya dengan sistem pola yang seperti ini pengaduannya ada 10 orang, tetapi ketika kita rubah polanya pengaduannya makin berkurang. Dari situ kita bisa melihat bagaimana cara kita memberikan pelayanan online dengan snagat mudah, kita perbaiki dari sisi kitanya.
---	--



Nama : Drs. Agus Samsuri
 Jabatan : Koordinator Pranata Komputer Ahli Muda
 Hari/Tanggal : Selasa, 26 Juli 2022
 Instansi : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Pertanyaan	Jawaban
1. Apakah dengan adanya Silondo Bermula, membantu pemerintah dalam memberi layanan administrasi kependudukan? Jika sudah, apa alasannya?	Membantu, karena Silondo Bermula ini dibuat untuk meminimalisir yang namanya pelayanan tatap muka, terkait kemarin adanya covid 19, dan ekarang masyarakat tidak perlu lagi repot – repot membawa berkas langsung kemari, bisa melalui Silondo Bermula dengan form layanannya sudah difasilitasi di dalamnya, tinggal mereka mengupload dan sebagainya. Dan tentunya sangat membantu.
2. Apa manfaat yang diperoleh dalam Silondo Bermula yang tidak dapat di pelayanan tatap muka?	Manfaatnya, masyarakat bisa mempergunakan waktu dengan se-efektif mungkin di kehidupan sehari-hari, jadi mereka bisa saja memegang hp sambil melakukan pelayanan online sesuai kebutuhan administrasi kependudukannya.
3. Apa saja masalah yang sering terjadi saat menggunakan Silondo Bermula dalam pelayanan administrasi kependudukan?	Kalau kendalanya ada 2 internal dan eksternal. Kendala internalnya yaitu salah satunya masalah server ada kalanya masalah jaringan, kalau misalnya ada gangguan tentunya akan terjadi hal – hal yang tidak diinginkan. Kendala dari eksternalnya seperti yang dialami oleh masyarakat, masyarakat tidak semuanya memiliki android, lalu yang kedua tidak semua masyarakat tidak familiar dengan web atau sistem, lalu yang ketiga walaupun masyarakat memahami web atau aplikasi tapi masyarakat belum sabar dalam hal bagaimana mereka itu memanfaatkan Silondo Bermula pada saat ada jeda waktu, baru melakukan chat whatsapp dan belum dibalas oleh botnya, mereka sudah melakukan chat berulang, sehingga membuat sistemnya jadi bingung. Ya jadi kesiapan masyarakat memang sangat membantu, namun seharusnya masih perlu sinergi serta pemahaman lebih lanjut
4. Apa sasaran atau target dibuatnya Silondo Bermula?	Sasaran kita adalah motto kita, sasaran yang membahagiakan masyarakat, masyarakat bisa terlayani secara maksimal, prima, tepat waktu, tepat sasaran, tidak ada peluang untuk calo atau pungli. Jadi target kita untuk pelayanan gratis bisa tercapai. kalau secara personil selalu

	melakukan pengawasan internal, selalu mengawasi dari tanggapan masyarakat, walaupun ada ditemukan satu orang atau dianggap melakukan pelanggaran itu segera hubungi kami (disdukcapil depok) dan lakukan verifikasi mencari kebenaran terhadap yang diberitakan itu.
5. Adakah sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil terkait Silondo Bermula ini? Jika ada, apa saja bentuk sosialisasinya?	Banyak ya, silondo ini kan punya kegiatan dukcapil menyapa masyarakat, nah itu terbuka biasanya untuk masyarakat, terus melalui banner, spanduk, mungkin pak lurah sudah menyampaikan. Spanduk kan biasanya satu kesatuan dengan informasi yang lain. Kalau silond kita jelas 1 nomor bisa untuk semua jenis pelayanan. Nomornya juga gampang 0811 kode dari operator, 90 identik dengan kata go, karna kita punya produk go digital juga kan 32 kode provinsi jawa barat 76 itu depok. Gampang menghafalnya. Alhamdulillah kita dapat nomer sesuai keinginan dan itu tepat dan mudah udahan menjadi edukasi buat masyarakat. Bagi saya sudah banyak yang sudah memanfaatkan Silondo Bermula, ya walaupun masih ada kendala kepemilikan hp android dan lain sebagainya. Ya kalau menurut saya sudah berjalan. Tapi kan 1,8jt lebih penduduk yang ada di depok. Jadi kalau misalnya ada yang belum tau, ya mungkin hanya beberapa yang belum tau dai sekian banyak masyarakat yang ada di depok.
6. Bagaimana cara dari Disdukcapil sendiri untuk menjangkau masyarakat yang kurang paham teknologi?	Ya artinya edukasinya akan terus di gaungkan, dengan berbagai macam teknik, bagi yang sudah berjalan atau nanti akan ada inovasi – inovasi lanjutan. Yang sudah saya bilang, ada program dukcapil menyapa masyarakat, pembuatan banner, ada pembuatan spanduk, semuanya disitu pasti mengarah kepada informasi – informasi secara luas, bisa aja informasi silondo atau yang lain. Kalau ada pertemuan kepala dinas atau kepala dinas, mereka akan menyampaikan, seperti itu akan terus digaungkan, di edukasi, diberikan informasi terupdate. Tapi kalau terkait yang sudah lansia itu dikembalikan lagi kepada yang bersangkutan, mereka kan punya anak, punya

	cucu. Bisa dbilang anak anak jaman sekarang sudah canggi – canggih mungkin bisa dibantu oleh mereka.
7. Apakah Koordinasi antara pemohon layanan yang menggunakan silondo dengan petugas yang melayani sudah terkoneksi dengan baik?	Iya kalau silondo terkoneksi secara otomatis, memang mereka setelah orang itu masuk sesuai arahan Silondo Bermula misalnya dia butuh akte kelahiran, di klik kemudian dilayani, dan nanti ada petunjuk – petunjuk melalui layanannya, misalnya suruh upload foto, data pendukung lainnya. Nanti ada pilihan untuk pengambilan mau mengambil berkas dimana dengan pilihannya di kelurahan, di dukcapilnya, atau diantar menggunakan kurir dari koperasi disini namanya decomart.
8. Apakah Silondo Bermula dan layanan secara tatap muka petugasnya sama? Apakah jumlah SDM sudah dipastikan cukup untuk melakukan pelayanan, mengingat para pemohon layanan adminduk yang jumlahnya lumayan banyak?	Kalau bicara masalah SDMnya, kalau masyarakatnya sudah memahami menggunakan layanan, dan layanan kami penyempurnaannya sudah maksimal sebetulnya sudah hampir mencukupi ya, tapi persoalannya yaitu masyarakat masih ada yang memiliki keluhan serta segala macam permasalahan yang terjadi dan perlu bertanya secara tatap muka ya setidaknya hal seperti itu harus ditangani. Jadi kita juga perlu yang namanya SDM karena di kita ini SDM nya masih ada honorer, ada yang PNS. Jadi masih kurang. Apalagi kita nanti ada pelayanan di kecamatan itu bagian dari tugas administrasi kependudukan yang notabene sebagian diserahkan diserahkan di bagian pelayanan kecamatan tentu disana butuh SDM yang cukup. Kalau dulu misalnya 1 kecamatan ada 7 kelurahan. Setidaknya 1 kecamatan itu sudah siap didatangkan oleh sejumlah 7 kelurahan itu yang pasti. Kita butuh yang namanya tenaga yang cukup dengan beban kerja, apalagi pegawai juga sudah banyak yang usia mendekati pensiun
9. Apakah estimasi tepat waktu yang dijanjikan sudah terlaksana?	Sudah berjalan dengan sesuai SOP 4 hari kerja , cuma terkait tadi melebihi estimasi yang diperkirakan, ada kemungkinan yang tidak bisa kita hindari adalah terkait dengan jaringan, kedua tiba2 ada sarpras yang tiba2 rusak
10. Bagaimana cara masyarakat sebagai	Bisa melalui sosmed, kadis juga selaluantau, misalnya ada masyarakat yang mengalami

pengguna aplikasi dapat menyalurkan kritik dan saran?	kendala, langsung di share sama kadis kebagian masing masing bagian misalnya kesalahan terhadap operator langsung dipanggil
11. Apakah Silondo Bermula sudah sesuai dengan tujuannya, yaitu bersih, mudah, dan lancar?	Bersih, mudah, dan lancar, itukan harapan ideal, dan selama ini ada beberapa masyarakat yang merespon dengan baik. Tapi kan namanya jumlah masyarakat depok sangat banyak, kita tidak bisa bilang semua baik. Kalau pun ada beberapa orang yang punya alasan lain, ya kita menerima keluhan mereka, karena itu bagian dari pada kita melakukan penyempurnaan disegala bidang gitu.
12. Bagaimana cara Disdukcapil untuk meningkatkan efektivitas layanan adminduk menggunakan layanan chat Whatsapp SiLONDO?	Penyempurnaan itu ya kita lihat dari masukan masukan apa dari masyarakat, atau ada kendala apa dari masyarakat. Tentunya juga akan disesuaikan juga dengan aplikasi kita sendiri kita butuhkan apa lagi. Seperti kemarin yang sering jadi error seakan akan Silondo Bermula yang tidak berjalan dengan baik. Kita sempurnakan, kita buatakn FaQ, jadi kita selalu melakukan penyempurnaan – penyempurnaan Silondo Bermula

Nama : Jarkasih M.Si
 Jabatan : Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data
 Hari/Tanggal : Selasa, 26 Juli 2022
 Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Pertanyaan	Jawaban
1. Apakah dengan adanya Silondo Bermula, membantu pemerintah dalam memberi layanan administrasi kependudukan? Jika sudah, apa alasannya?	Iya mempermudah masyarakat dna pemerintah. Yang biasanya masyarakat harus bertatap muka dari rumah berangkat menggunakan kendaraan memakai biaya dan lain sebagainya, dengan adanya teknologi ya Alhamdulillah dimanfaatkan untuk masyarakat melakukan administrasi kependudukan melalui whatsapp atau website untuk mendapatkan pelayanan. Jadi dengan terkonoli itu makin mempermudah.
2. Apa manfaat yang diperoleh dalam peSilondo Bermula yang tidak dapat di pelayanan tatap muka?	Ya bedanya hanya tidak bertemu langsung aja dengan pemohon, tapikan semua persyaratan sudah dibuat melalui silondo itu kemudian memang ketika itu dilayani oleh mesin dan semua persyaratan terpenuhi jadi kan langsung jadi hasilnya. Kecuali memang ada beberapa layanan perlu dicetaknya langsung disini contohnya KTP dan KIA karna itu berbentuk fisik gk bisa dilakukan di print dalam bentuk PDF. Itu pun ada pilihan lainnya dengan menggunakan kurir decomart, kita memanfaatkan koperasi untuk melakukan pengantaran kartu. Jadi semua kita memanfaatkan.
3. Apa saja masalah yang sering terjadi saat menggunakan Silondo Bermula dalam pelayanan administrasi kependudukan?	Kadang yang namanya masalah pasti ada, namanya mesin pasti punya keterbatasan, kadang yang masuk bisa yang transaksinya banyak mengalami crowded jadi agak lambat, yang kedua ketika jaringan yang terpusat, kalau mengalami hal tersebut bisa datang saja, atau bisa melakukan pelayanan di kelurahan.
4. Apa sasaran atau target dibuatnya Silondo Bermula?	Sasarannya ingin memberikan pelayanan terbaik, tepat, cepat. Seperti taglinenya bersih, mudah, dan lancer.
5. Adakah sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil terkait Silondo Bermula	Banyak, bisa meluai web, flayer, media sosial. Kalau di kelurahan sudah disosialisasikan, di kelurahan kan ada operatornya kita juga komunikasi staffnya. Kita shere ke operator, ke

ini? Jika ada, apa saja bentuk sosialisasinya?	beberapa pejabat yang ada di kelurahan lalu disampaikan ke warga.
6. Bagaimana cara dari Disdukcapil sendiri untuk menjangkau masyarakat yang kurang paham teknologi?	Ya makanya, kita kan punya operator, dikelurahan juga ada. Nanti akan diarahin sama operator – operator itu bagaimana prosedur secara online juga pelayanan yang ada di Lt 1. Masyarakat yang biasanya tatap muka, nanti dikasih masukan sama bagian pelayanan. Kan ada satpol pp yang menjaga juga nanti akan dikasih petunjuknya. Selain itu juga kan kalau ada masyarakat seperti lansia disarankan untuk membantu dalam proses administrasi kependudukan ini, pasti memiliki anak atau cucu yang dimana anak jaman sekarang gk gaptek dan sudah pada mengerti.
7. Apakah koordinasi antara pemohon layanan yang menggunakan SiLONDO dengan petugas yang melayani sudah terkoneksi dengan baik?	Iya sudah terkoordinasi dengan baik, namun terkadang yang namanya teknologi AI itu kan mesin yang jawab, Cuma ketika banyak transaksinya atau salah pencet menu layanan itu yang menghambat koordinasi. Tapi akan dikasih solusi atau perintah jika ada kekurangan berkas yang ingin di upload
8. Apakah Silondo Bermula dan layanan secara tatap muka petugasnya sama? Apakah jumlahSDM sudah dipastikan cukup untuk melakukan pelayanan, mengingat para pemohon layanan adminduk yang jumlahnya lumayan banyak?	Iya ada petugas khususnya untuk melayani Silondo Bermula, sejauh ini berjalan dengan lancar. Nanti akan diatur tugas – tugasnya. Makanya kita sesuai SOP layanan 4 hari selesai, ada jedanya. Dengan adanya layanan yang menggunakan mesin ini juga tidak menggantikan peran SDM, tidak ada yang dikurangi. Lalu yang pensiun juga banyak. Jadi kita maksimalkan fungsinya.
9. Bagaimana cara masyarakat sebagai pengguna aplikasi dapat menyalurkan kritik dan saran?	Ada kotak saran dibawah, bisa juga melalui whatsapp. Bisa juga lewat bu kadis, biasanya bu kadis ngasih nomer hpnya, beliau sangat proaktif dan responsive banget. Jika ada keluhan langsung disampaikan kepada kami, melalui sosial media.
10. Bagaimana cara Disdukcapil dalam merespon keluhan masyarakat terkait layanan chat Whatsapp SiLONDO?	Iya langsung ditanggapi atau nanti dishare lagi kepada petugas yang berkaitan dengan masalah tesebut sesuai bidang bidangnya.
11. Apakah Silondo Bermula sudah sesuai dengan	Sudah karena bersih gratis gk ada calo, mudah karena tidak dipersulit selama semua persyaratan terpenuhi, lancar sesuai SOP

tujuannya, yaitu bersih, mudah, dan lancar?	
12. Bagaimana cara Disdukcapil untuk meningkatkan efektivitas layanan adminduk menggunakan layanan chat Whatsapp SiLONDO?	Memaksimalkan semua fasilitas yang kita miliki, maksimalkan peran fungsi petugas, alat dan sebagainya. Kan kita gk sendiri, depok juga punya aplikasi namanya DSW Depok Single Window, dimana aplikasi tersebut untuk layanan kependudukan, tp untuk layanan kependudukan juga akan diarahkan ke whatsapp juga. Karna masyarakat juga ingin yng mudah dengan tujuan masyarakat juga mendapatkan pelayanan yang mudah. Kalau menggunakan aplikasi yang di download di playstore bisa saja tapi kita saat ini menggunakan yang layanan whatsapp dulu.



Nama : Fitri Damayanti S.Tr Kom
 Jabatan : Staff Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)
 Hari/Tanggal : Selasa/26 Juli 2022
 Instansi : Dinas Pendidikan dan Pencatatan Sipil

Pertanyaan	Jawaban
1. Apakah dengan adanya Silondo Bermula, membantu pemerintah dalam memberi layanan administrasi kependudukan? Jika sudah, apa alasannya?	Iya mba chat WA SILONDO sangat membantu petugas dalam memberikan pelayanan Adminduk. Karena kemajuan teknologi juga jadi kita menggunakan mesin untuk mempermudah pekerjaan kita.
2. Apa manfaat yang diperoleh dalam peSilondo Bermula yang tidak dapat di pelayanan tatap muka?	Dengan adanya pelayanan chat WA Silondo masyarakat dapat memperoleh informasi lengkap mengenai pelayanan Adminduk dari mana saja, tanpa harus datang ke loket pelayanan.
3. Apa saja masalah yang sering terjadi saat menggunakan Silondo Bermula dalam pelayanan administrasi kependudukan?	Masih terdapat msyarakat yang tidak membaca instruksi saat menggunakan layanan chat SILONDO, karena WA SILONDO dioperasikan oleh chat bot dan hanya menjawab sesuai dengan keyword yang telah ditentukan. Kalau mereka butuh pengurusan KTP ketik nomer 7 nanti akan keluar dan terpaparkan. Yang bikin lama membalas tanggapannya yaitu karena permohonan yang masuk banyak ya, jadi kalau mereka chat terus menerus dan tidak sabaran, chat yang masuk akan tenggelam. Karena masyarakat gk sabaran itu jadi lama direspon, tapi akhirnya akan direspon kok. Namun jika ada kendala yang tidak bisa diatasi secara online bisa datang langsung ke bagian loket pelayanan.
4. Apakah jaringan dan server ketika mengakses google form sudah dapat dikatakan baik untuk pelayanan berbasis online? Jika belum apa kendalanya?	Saat ini Disdukcapil Depok sudah tidak menggunakan Google Form, seluruh pendaftaran dialihkan ke Web Silondo Bermula. Kendalanya mungkin balik lagi ke masyarakatnya ya mba, jika masyarakatnya memiliki banyak literasi pasti akan mudah mengerti. Berbeda dengan masyarakatnya yang kurang paham proseduralnya seperti apa, bagaimana menggunakan layanan online ini.
5. Apa sasaran atau target dibuatnya Silondo Bermula?	Target dibuatnya layanan online silondo yaitu memberikan pelayanan terhadap masyarakat dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke

	loket pelayanan, mempermudah masyarakat dari segi tenaga, ongkos, waktu.
6. Adakah sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil terkait Silondo Bermula ini? jika ada, apa saja bentuk sosialisasinya?	Sosialisasi terkait layanan chat wa silondo telah dilakukan baik secara online salah satunya dengan media social maupun secara offline. Tapi memang ada beberapa pelayanan yang tidak bisa dilakukan di kelurahan jadinya harus datang ke dukcapilnya.
7. Bagaimana cara dari Disdukcapil sendiri untuk menjangkau masyarakat yang kurang paham teknologi?	Sosialisasi secara offline melalui infografis, poster, video, atau sosialisasi dengan melibatkan perangkat desa Guna mendukung akselerasi digitalisasi masyarakat yang kurang paham teknologi. Misanya seperti lansia kan tidak paham tentang layanan online, nah itu perlu dibimbing toh setidaknya oleh anaknya mereka, begitupun di loket pelayanan jika ada lansia itu akan dibantu dengan petugas kami.
8. Apakah koordinasi antara pemohon layanan yang menggunakan SiLONDO dengan petugas yang melayani sudah terkoneksi dengan baik?	Sudah terkoneksi dengan baik mba, jika permohonan layanan masuk kedalam Silondo Bermula yang pertama akan dibalas oleh mesin. Nah chat selanjutnya akan di layani oleh petugas yang menangani tiap – tiap layanan. Jika
9. Apakah Silondo Bermula dan layanan secara tatap muka petugasnya sama? Apakah jumlah SDM sudah dipastikan cukup untuk melakukan pelayanan, mengingat para pemohon layanan adminduk yang jumlahnya lumayan banyak?	Sebetulnya layanan online ini menggunakan mesin ya mba. Kalo menurut saya baiknya ditambahin SDM nya, kurang banyak, karena yang pertu ditangani juga banyak ya mba seiring dengan permohonan administrasi kependudukan yang masuk kedalam Silondo Bermula ini. Kalau Silondo Bermula ini ada petugas yang menangani di setiap masing – masing pelayanan. Misalnya pengurusan KIA ada 2 orang, bagian pengaduan ada 3 orang, akta kelahiran ada 2 orang, akta kematian 1 orang. Rata – rata 2-3 orang.
10. Apakah estimasi tepat waktu yang dijanjikan sudah terlaksana?	Sudah terlaksana, dengan Standar operasional pelayanan adalah 4 hari kerja. Jika tidak terkenal pada sistem dan jaringan dalam waktu 4 hari dokumen selesai. Tapi jika dokumen belum lengkap, petugas silondo akan memberikan kabar bahwa dokumen yang diperlukan ada yang kurang dan kemungkinan akan di proses 4 hari lebih.
11. Bagaimana cara masyarakat sebagai	Jika ingin menyampaikan keluhanya bisa lewat Silondo Bermula yang bagian pengaduan bisa.

pengguna aplikasi dapat menyalurkan kritik dan saran?	Atau lewat Instagram juga bisa, tau lewat Lapor.go.id juga bisa, atau bisa lewat SIGAP tapi itu untuk tingkat daerah, kalau lapor kan Tingkat Nasional ya, bisa kalau mereka mau menyampaikan kritik, keluhan, saran. Kritik dan saran dapat disampaikan melalui nomor pelayanan WA pengaduan, kotak saran yang telah disediakan di sekitar loket pelayanan adminduk, dan dapat juga melalui Instagram, Lapor.go.id, SIGAP
12. Bagaimana cara Disdukcapil dalam merespon keluhan masyarakat terkait layanan chat Whatsapp SiLONDO?	Pasti langsung ditanggapi ya apalagi Lapor.go.id karena dalam 2 hari menerima laporan harus segera ditanggapi. Menerima keluhan dengan baik, serta memetakan pertanyaan atau keluhannya untuk dijadikan bahan evaluasi, terakhir memberikan solusi yang terbaik dari setiap keluhan yang masuk.
13. Apakah Silondo Bermula sudah sesuai dengan tujuannya, yaitu bersih, mudah, dan lancar?	Sudah sesuai kalau menurut saya. Bersih dalam kata bebas pungli, bebas calo dan gratifikasi. Dengan adanya Silondo Bermula, memang tujuannya meminimalisir adanya dugaan calo
14. Bagaimana cara Disdukcapil untuk meningkatkan efektivitas layanan adminduk menggunakan layanan chat Whatsapp SiLONDO?	Untuk mendukung efektivitas dari layanan chat WA SiLONDO telah dibuat AI atau chat bot yang akan memberikan pelayanan selama 24 Jam penuh

Nama : M. Iqbal
Pekerjaan : Mahasiswa S2 Fisipol UGM Jurusan Manajemen dan Kebijakan Publik
Hari/Tanggal : Minggu /24 Juli 2022
Tempat : Melalui Instagram @realiqbalm

Keterangan :

P : Peneliti

I : Informan

P	Kak saya izin nanya2 lagi tentang layanan ini untuk melakukan penelitian skripsi saya ya kak. Saya akan tanyakan lewat dm, pertanyaannya basic kok kak
I	Boleh banget, silahkan
P	Baik kak, maaf mengganggu waktunya. Saya Heidy dari Universitas Nasional, saat ini sedang penelitian tentang layanan online Silondo Bermula. Sebelumnya terimakasih kak atas kesempatannya. Boleh tau nama kakak siapa dan pekerjaan kakak apa?
I	Saya Muhammad Iqbal M. Saya sdg menempuh studi Magister Manajemen dan Kebijakan Publik, Fisipol, UGM.
P	Baik kak iqbal, kak mengurus dokumen apa menggunakan Silondo Bermula ini? Apakah menurut kakak penggunaan layanan ini mudah?
I	Kemarin pertama kali menggunakan Silondo, untuk Koordinasi NIK. Silondo mudah digunakan. Namun, strategi pelayanan harus di tingkatkan. Misalnya: Kemarin aku case nya bolak balik Silondo ampe tiga kali hanya untuk koordinasi NIK. Itu gak ada solusi dari sistem. Karena yg aku liat, Silondo standarnya SOP. Trackingnya juga gak tau gmn caranya. Jadi pengguna gak tau, sejauh mana perkembangan dari laporan. Aku masukkan permohonan, jika dalam waktu tiga hari tidak ditanggapi. Silahkan menghubungi Ditjen Dukcapil Kemendagri. Petunjuk tsb aku coba gunakan. Naasnya, Ditjen malah nyuruh untuk Koordinasi dgn Dukcapil Depok. Karena wewenang Koordinasi NIK bukan tanggungjawab Ditjen Kemendagri melainkan tanggungjawab Dukcapil Depok. Kalo garisnya kita tarik, keliatan tuh. Koordinasi antar instansi juga kurang yaa (Dukcapil Depok - Ditjen Dukcapil Kemendagri).
P	Iya kak betul gk bisa tracking dokumen kita sudah sampai mana, sedangkan sistem mengandalkan botchat jadi gk ada komunikasi 2 arah ya kak? Tapi jika dibandingkan antara pelayanan online menggunakan Silondo Bermula dengan pelayanan secara tatap muka, menurut kakak lebih efektif yang mana?
I	Bener bgt, masyarakat gak bisa mengetahui perkembangan dari laporan. Kalo gak ada tanggapan, ya di ulang lagi dari awal. Ini problem Konsolidasi NIK ya, aku gak tau case yg lain. Bisa jadi mekanismenya berbeda. Mengenai efektivitas, offline dan offline. Sebenarnya tergantung dgn situasi. Karena sekarang pandemi, tentu mau tdk mau harus pake Silondo. Namun, jika case nya seperti aku. Ada baiknya offline, jdi langsung

	koordinasi dgn Petugas Pelayanan. Pertimbangan lain seperti masyarakat yg beraktivitas di luar kota kek aku. Tentu Silondo jadi pilihan utama.
P	Iya kak menggunakan layanan online emg keuntungannya bisa digunakan dimana aja dan kapan saja, tentu sangat mudah bagi org2 yg kerjanya mobile dan sulit datang langsung secara online. Lalu ada kendala gk kak saat proses melakukan administrasi ini? Misalnya server down, tiba2 ngebug, atau loading?
I	Awalnya, aku mau daftar BPJS dan OSS RBA. Namun, aplikasi ku ditolak dgn alasan "Alamat tidak sesuai dengan Data Ditjen Kemendagri". Setelah itu, aku cari informasi di Pemkot Depok. Akhirnya ketemu dgn Silondo. Jadi aku langsung masukkan permohonan lewat aplikasi tsb. Konsolidasi NIK di Silondo Bermula untuk masyarakat yg identitasnya belum di update oleh sistem Dukcapil setempat (Dukcapil Depok). Aku sebenarnya pindah dari Makassar ke Depok. KTP dan KK udh jadi. Tapi, data di Ditjen Kemendagri belum diperbarui. Nahh, satu2 nya cara untuk memperbarui Data NIK yaa lewat Dukcapil baik offline maupun online. Karena sekarang ada Silondo (online), ya aku coba gunakan aplikasi tsb. Kendala administrasi tidak ada. Sistemnya gak nge bug sih, aman2 aja. Aku yakin awal2 dihandel oleh botchat. Lalu, percakapan berikutnya chat 2 dan 3 aku gak yakin itu botchat krn ada interaksi yg logis. Baiknya, Admin yg handel Chat 2 dst memperkenalkan diri. Jadi masyarakat tau siapa yg ditemenin interaksi.
P	Siap kak untuk admin yg menghubungi harusnya memperkenalkan diri, itu akan saya jadikan masukan buat dukcapilnya. Lalu kakak tau Silondo Bermula ini awalnya darimana? Di lingkungan tempat tinggal kakak, baik kelurahan/rt/rw apakah ada info mengenai layanan online silondo ini?
I	Tracking ama jaminan layanan. Kalo pernah denger Tiket Bantuan LPDP Kemeneku, itu bgs bgt dijadiin masukan juga untuk Silondo. Kita bener2 dihubungi ampe kasus selesai. Terus di akhir ada survei kepuasan dari penyedia layanan. Nahh, itu bgs bgt untuk meningkatkan standar pelayanan dlm instansi Publik. Aku dptnya dari Instagram dan website resmi. Aku jrg bgt ke Kelurahan, mungkin ada mungkin tidak. Silondo dptnya dari akun Info Depok, bukan akun resmi Pemerintah.
P	Menurut kakak, sosialisasi layanan online silondo ini sudah cukup baik blm dari pemerintah kepada masyarakat? Karna banyak keluhan juga dr org2, mereka gk tau layanan ini, bahkan di kelurahan pun diam2 saja. Klo menurut saya, klo dr kelurahan tidak ada informasi ttg layanan ini, kemungkinan akan ada dugaan calo atau pungli. Pdhl klo mereka lgsg lewat Silondo Bermula gk ada ada yg namanya pungli atau calo kak.
I	Menurut aku, ada tiga kelompok yg jadi target peSilondo Bermula (Gen X, Y, dan Z). Tentu strategi yg digunakan harus beda2 dong. Milenial dan Gen Z kan bisa difasilitasi dgn mudah, keduanya tiap hari mejeng di Sosial Media. Dua generasi ini akan mengatakan bahwa sosialisasi yg dilakukan oleh Silondo sudah efektif. Baik dari aspek kemudahan layanan hingga transformasi teknologi. Nahhh, kalo kita tanya Generasi X. Anggapan mereka pasti berbeda, gak ada sosialisasi, hingga sulitnya mengakses Form

	Digital. Yaa kita tau lah, Gen X kewalahan mengisi Form. Ini beda bgt kan dgn Gen Y dan Z. Sampe disitu, kacamata nya mesti luas. Jadi, gak bisa menyimpulkan satu sisi saja. Ini demi menghindari bias dalam penelitian.
	Siapa yg mengeluh? Itu juga harus jelas, liat usianya, dia generasi X, Y, apa Z. Liat riwayat pendidikan. Liat pengalaman, pekerjaan. Banyak bgt yg mesti di bongkar. Disitulah menariknya Kualitatif. Kenapa di Kelurahan gak ada informasi ttg Silondo? Mungkin jadi masukan juga untuk Dukcapil Depok. Harusnya bisa sinergi dgn Kelurahan setempat, agar aksesibilitas warga untuk memperoleh pelayanan via Silondo bisa maksimal. Mengenai Pungli? Justru Silondo dikeluarkan dgn alasan memutus mata rantai Pungli yg ada di Kelurahan.
	Aplikasi yg digunakan oleh LPDP untuk menjawab seluruh pertanyaan Awardee dan Calon Awardee LPDP. Tiket Bantuan LPDP bagus bgt menurut aku. Ada interaksi antara penanya dgn instansi. Sehingga kita bisa melihat perkembangan laporan/bantuan. Tak lupa, ada saran dan masukan dari tiap laporan/bantuan. Terakhir ada survei kepuasan layanan untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Laporan kita juga cepet ditanggapi, maksimal 1x24 jam, tergantung permasalahan.
P	Mungkin dari disdukcapil sudah di gala-kan tentang Silondo Bermula ini. Tp dari pihak kelurahan tidak ada posternya atau dikasih tau. Jd masyarakat yg dari kelurahan disuruh ke dukcapil, dari dukcapil disuruh menggunakan layanan online ini kak.
I	Disitu pentingnya kolaborasi ya. Jadi gak tumpang tindih. Kemarin aku bolak balik krn gak jelas koordinasi nya. Sejauh ini, yg bisa aku tangkep Silondo belum sempurna. Menurut aku satu dua tiga org Dukcapil bahkan belum mengerti. Contohnya kasus aku kan, yg handel Kepala Dinas. Kemana yg lain, kok bisa atasan yg handel langsung. Bukannya ini sdh by sistem. Jadi situasi yg berkelembak gak bisa ditangani level plg bawah, sampe Kadis hrs turun tangan. Padahal sepele bgt masalahnya. Coba deng kita breakdown ke bawah. Gimana sih alur Silondo? Misalnya: Koordinasi NIK ditangani, Pak Andi. Pindah Datang/Keluar ditangani, Bu Ayu. Ganti foto, Pak Anwar. Cetak ulang KTP, Bu Indri. Dll. Kalo keempatnya gak masuk? Siapa yg akan mengambil alih pekerjaan mereka?? Kalo tiba2 pak Andi kebetul ke toilet. Apakah jobdesk beliau sementara waktu bisa di kerjakan Bu Ayu dan Bu Indri atau org lain. Pemerintah perlu menyiapkan SDM atau PJ tiap Kelurahan agar masyarakat bisa memperoleh akses ke Silondo. Misalnya: Kelurahan Kukusan, Pak Bayu. Kelurahan Beji, Bu Nisa. Dst. Pemerintah juga hrs ngasi option ke masyarakat. Kalo ada warga yg gak bisa menggunakan Silondo, ya hrs difasilitasi org Kelurahan. Kalo Gen Y dan Z mah, langsung ke aplikasi aja. Tdk bisa org Kelurahan menolak pelayanan dasar, apalagi dgn asumsi sdh ada Silondo. Kasian kan yg udh Tua dan yg gak ngerti menggunakan aplikasi tsb.
P	Tapi kak, klo untuk mengurus administrasi pasti byk org yg mengeluhkan, banyak jg permasalahan. Apakah memungkinkan untuk melakukan kontak setiap pemohon?

I	Nahhh, itu dia yg hrs di highlight. Silondo tdk punya akses untuk melakukan kontak langsung antara masyarakat dengan pemerintah pun sebaliknya. Saya agak bingung gmn cara follow up permohonan yg kita ajukan, lagi2 case nya Konsolidasi NIK dan KK ya.
P	Kakak pernah menyampaikan keluhan ini kpd pihak disdukcapil gk kak? Kalo misalmya pernah apa ada tanggapan? Dan respon mereka bagaimana kak?
I	Belom pernah, aku gak tau gmn cara menyampaikan kritik dan saran yaaa. Jadi gak ada feedback sama sekali.



Nama : Yelly
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Hari/Tanggal : Selasa/26 Juli 2022
 Tempat : Melalui Instagram @yellylee12

Keterangan :

P : Peneliti

I : Informan

P	Ibu pernah gunain silondo untuk keperluan apa?
I	Untuk buat KIA, sm perbaharui KTP yg rusak
P	Menurut ibu penggunaan silondo mudah apa sulit bu?
I	Sangat gampang dan ga bikin repot, klo langsung ke kelurahan pasti repot blm ini itu trus ngantrinya pasti berjam2, datang harus pagi. Klo online lebih hemat waktu
P	Lalu silondo ini menurut ibu efisien gk? Jika dibandingkan dgn pelayanan secara offline
I	Efisien bgt mba. Karna ga empet aja klourus offline, pagi harus urus anak dl sedangkan klo mau urus2 surat gt hr dtng lebih awal biar ga ngantri.
P	Saat upload berkasi ke google fom apa mengalami kendala kak? Misalnya resolusi gambar gk terupload, foto terlalu besar?
I	Semua lancar sih ga ada kendala, aman2 aja
P	Begitu pula dengan servernya ya bu gk ada kendala?
I	Iya tidak ada kendala juga Ga ada saya oba cari sendiri, soalnya klo di jakarta ada alpukat aplikasinya juga ada di play store, masa depok ga ada pas saya coba cari ternyata ada silondo tp kayaknya di play store blm ada ya karna saya coba cari dpaystore blm ada/namanya beda bukan silondo kali ya. Kan lebih gampang lg klo ada di play store bisa dicari
P	Lalu menurut ibu sosialisasi Silondo Bermula ini apa sudah merata dari pemerintah kpd masyarakat?
I	Kayaknya sudah mba. Tp beberapa orang di fb msh nanya2 klo mau urus berkas2 daerahdepok msh suka nanya. Apa mungkin di sebagian wilayah msh kurang.
P	Wahh di fb jg belum sepenuhnya dikasih informasi yg jelas ya bu ternyata, masih byk yg tanya2 juga
I	Iya betul, kebanyakan yg komen nawarin jasa pembuatan, itu saya ga tau klo calo atau memang orang yg bekerja di instalasi terkalit
P	Oh, ternyata masih terindikasi adanya calo/jasa bantuan. Saya gatau klo ibu gk bilang. Miris sih, pasti yg kebingungan cara daftarnya gatau adanya Silondo Bermula. Padahal adanya layanan ini agar masyarakat terhindar dari pungli dan calo
I	Banyak di fb yg menawarkan jasa pembuatan dokumen negara
P	Estimasi dokumen administrasi ibu selesai sudah sesuai blm bu? Dan selesainya dlm waktu brp hari?

I	Klo yg pertama saya selesai itu smp dokumen dtng sekitar 2minggu karna saya ga konfirmasi ke dcomart, tp yg kedua kali pas bantuin sodara buat KTP hilang 2 hr smp setelah konfirmasi ke masa kirim
P	Wah termasuk cepat ya bu. Kalau keuntungan yg ibu rasakan dengan menggunakan layanan online ini apa?
I	Lebih gampang aja ga perlu repot2 kesana kesini, biayanya jauh lebih murah klo pakai jasa kirim
P	Oke baik bu, lalu ibu pernah gk mwnyampaikan keluhan? Atau memberi masukan/saran/mengisi survey kepuasan untuk layanan ini?
I	Klo keluhan pernah waktu pembuatan yg pertama itu smp 2 minggu kok ga smp2 padahal keterangannya 2-4 hr kerja, tp ga ada kejelasan di setiap adminnya di kasih link sana sini ga ada jawaban yg pasti, to setelah DM dukcapil depok baru d kasih tau klo sdh selesai dokumennya dan bs di ambil, saya blng klo dikirim ke alamat, jawabannya itu bs ditanyakan langsung ke pihak jasa kirim. Setelah saya tanya ke pihak jasa kirim kirim bukti pembayaran br bsk nya dikirim. Soalnya ga ada keterangannya klo setelah selesai pembayaran di infokan ke jasa kiri.
P	Ohh jadi keluhan ibu yaitu gk ada keterangan bahwa dokumen selesai pembayarannya harus diinfokan ke jasa kirimnya ya bu?
I	Iya mba betul
P	Baik bu selanjutnya ada saran/masukan gk tentang layanan ini?
I	Masukannya sih itu aja mba harusnya ada keterangan setelah pembayaran harap hub jasa kirim
P	Terakhir bu, harapan ibu kedepannya untuk layanan ini apa? Pelayanan lewat whatsapp apa sudah memudahkan atau mungkin dukcapil depok harus membuat aplikasi sendiri seperti aplpukat betawi agar lebih mudah dan terarah penggunaannya?
I	Iya kayaknya harus ada aplikasinya biar lebih gampang. Klo di play store udh ada jd orang yg ga tau bs cr di playstore
P	Oke baik kakk terimakasih atas partisipasinya sudah mau jadi narasumber saya.

Nama : Dedy Haryadi
 Pekerjaan : Wiraswasta
 Hari/Tanggal : Jumat, 22 Juli 2022
 Tempat : Melalui Instagram @dedyharyadi

Keterangan :

P : Peneliti

I : Informan

P	Selamat siang pak saya Heidy, izin bertanya tentang Silondo bermula boleh pak?
I	Boleh mba, silahkan
P	Untuk mengurus apa pak menggunakan silondo?
I	Urus ktp istri yg rusak, trs urus akta kelahiran anak
P	menurut bapak layanan online silondo ini mudah gk dalam penggunaannya?
I	Cukup mudah mbak
P	Ada kendala gk pak saat mengupload berkas ke google form?
I	Klo upload ga Ada masalah sih mbak
P	Lalu ada masalah dengan servernya gk? Misanya <i>server down, error, loading</i> atau apapun?
I	Kalau error seperti kmren aja tuh, saya kontek ga ada jawaban ternyata sdg diupgrade tp setelah itu lancar sih
P	Kalau Silondo Bermula menurut bapak lebih efisien gk sih dibanding pelayanan tatap muka? Serta alasannya knp pak?
I	Sangat efektif & efisien sih menurut saya...krn hemat waktu sekaligus hemat uang
P	Bapak tau Silondo Bermula ini dari mana pak?
I	Saya dapat info dari Disdukcapil mbak, Krn saya sempat datang ke kntor nya tp diarahkan petugas utk pembuatan online
P	Apakah ada sosialisasi dari lingkungan bpk di kelurahan/rt/rw pernah digalakan? Atau pernah liat posternya?
I	Belum mbak
P	Tapi menurut bpk gmn tentang sosialisasinya layanan online ini dari pemerintah ke masyarakat? Apakah sudah cukup baik atau belum merata?
I	Blm merata sih menurut saya
P	Lalu estimasi dokumen selesai apa sudah sesuai pak? Selesai dlm berapa hari pak?
I	Seingat saya 4 hari selesai mbak
P	Keuntungan yg bapak sarasan dgn Silondo Bermula ini apa pak?
I	Urus mengurus dokumen makin mudah
P	Betul pak itu enak nya layanan online bisa kapan aja dimana saja. Lalu bpk pernah menyampaikan keluhan di ig atau di fb gitu gk pak?
I	Ga sih mbak, kmren aja itu yg komen di akunnya Disdukcapil, tp ternyata memang lg perbaikan sistemnya

P	Secara keseluruhan, apakah Silondo Bermula sudah berjalan dengan baik pak?
I	<i>Over all</i> sdh baik mbak
P	Saran untuk layanan disdukcapilnya ada gk pak?
I	Ya utk sarannya sih klo bs jangan lama2 jadi dokumennya, bila perlu sehari jadi
P	Lalu sama harapan bapak kedepannya apa pak dengan layanan ini?
I	Harapannya sistem ini bs tersosialisasi dgn baik ke masyarakat smpai tingkat kelurahan mbak
P	Siap pak saran dan harapannya semoga bisa saya sampaikan pd pihak terkait, Terimakasih banyak ya pak sudah mau jd narasumber saya..
I	Sama – sama mbak



Nama : Ahmad Zulfikar
 Pekerjaan : Baru Lulus Kuliah
 Hari/Tanggal : Selasa, 26 Juli 2022
 Tempat : Melalui Instagram @fik_art18

Keterangan :

P : Peneliti

I : Informan

P	Selamat siang kak
I	Siang juga kak
P	Kalo boleh tau, apa kaka pengguna Silondo Bermula?
I	Iya Saya Pengguna Silondo
P	Kakak pernah gunain ini untuk kepentingan apa?
I	Untuk Rubah Data/Status Pribadi
P	Menurut kakak penggunaan Silondo Bermula ini mudah gk kak?
I	Kayanya layanan seperti ini Tanggung kalau BOT nya masih blm sempurna, karna yg melayani bukan Human tp Chat otomatis. Responnya Pun lama
P	Pas masukin dokumennya ke google formnya, apa ada kenadala kak? Misalnya server error, tiba2 loading, ngebug, jaringan ilang?
I	Blm sampe tahap itu sih, karna Ya memang slow respon Dan Agak sedikit berbelit2.
P	Kakak mengetahui adanya Silondo Bermula dari mana?
I	Dari Instagram kak
P	Kalau sosialisasi di lingkungan kakak seperli kelurahan, rt/rw apakah ada?
I	Engga ada kak. Gak kak, saya kalo ke kelurahan langsung tanyain staff yg ada karna kadang mreka suka menyibuk2an diri Klo ada yg dtg. Nanti pada akhirnya balik lg tgl sekian dll. Pas balik lg ketemu org yg beda jawabannya sama, itu yg bikin org males balik lg dan banyak data diri yg menumpuk iya itu salah satu sebabnya.
P	Klo menurut kaka sosialisasinya tentang layanan ini sudah baik blm? Klo belum harusnya langkah yg diambil pemerintah seperti apa?
I	Belom dan blm ada 20% kak kira-kira. Karna saya juga taunya hanya dari Instagram yang saya cari sendiri. sosialisasinya di akun2 ig atau sosmed lain, Kalau sosialisasinya cuma di Instagram, kan lansia gak main sosial media kak.
P	Kak jika bisa milih, lebih milih layanan online atau offline? Dan alasannya kenapa?
I	Kalo bisa kedua nya deh, Kalo harus pilih salah satu rasanya terlalu egois, karna Masyarakat kita Gak merata kesejahteraannya bahkan punya hp blm tentu punya kuota kan.
P	Menurut kakak pribadi, sebetulnya layanan obline ini ada keuntungannya gk sih?

I	Ada lebih fleksible, Hemat waktu tp performanya blm cukup baik.
P	Kakak pernah gk sih menyampaikan keluhan kpd pihak dukcapil? Entah lewat ig, fb atau apapun? Kaya komentar jg termasuk sih kak
I	Pernah
P	Lalu apakah ada tanggapan dari dukcapilnya mengenai keluhan kakak?
I	Tidak ada tanggapan kak
P	Menurut kaka layanan online melalui silondo sudah berjalan dengan baik belum? Serta alasannya apa?
I	Belum. Masih terlalu Rumit. Dipermudah aja lg dan jelas.
P	Oke baik kak, boleh kasih saran buat pemerintah disdukcapil dalam layanan online ini gk ka?
I	Lebih <i>user frendly</i> lg sih untuk Layanannya. Saran lainnya rekrut saja tenaga lepas seperti waktu sensus2 lepas org2 di tiap2 kecamatan, kelurahan, dri lurah serahkan ke Petugas RW tiap2 Kecamatan, nanti RW mensosialisasikan ke RT, di lingkungan dan RT sosialisasikan ke warga entah lewat Mading warga atau diatur waktu pertemuan yg diwakili tiap2 keluarga.
P	Lalu apa sih harapan kakak dengan layanan online ini? terlebih teknologi jaman skrg sudah pesat, semua berubah ke layanan online..
I	Fasilitas Wifi2 Online bukan cuma di taman2 tengah kota tp di pedesaan Jadi orang2 gagap teknologi bisa belajar dan gampang dapat pelatihan drari anak2 muda di lingkungannya.
P	Berarti secara keseluruhan Silondo Bermula ini belum sepenuhnya cukup baik ya kak?
I	Rasanya Masih jauh.
P	Baik kak terimakasih atas partisipasinya sudah menjadi narasumber saya..
I	Iya kak sama sama

Nama : Naufal ZM
 Pekerjaan : Karyawan
 Hari/Tanggal : Selasa, 26 Juli 2022
 Tempat : Melalui Instagram @zm_naufal

Keterangan :

P : Peneliti

I : Informan

P	Selamat siang kak, saya izin melakukan wawancara tentang Silondo Bermula ya kak
I	Siang kak, silahkan
P	Kak naufal pernah menggunakan Silondo Bermula untuk keperluan apa
I	Saya memakai layanan ini untuk keperluan pergantian ttd di ktp
P	Menurut kaka penggunaan layanan online ini mudah gk kak dalam mengaksesnya?
I	Untuk layanan melalui wa saya rasa agak kurang sih karena dalam pengalaman saya karena yang merespon juga bot dan saya harus menunggu menunggu balasannya yang kadang cepat dalam merespon dan kadang lambat dan menurut saya bagi orang yang awam dengan bot ini mungkin akan kurang mengerti cara kerjanya, untuk layanan website, akses ke websitenya cukup mudah, tetapi untuk pelayanannya sendiri menurut sudah lumayan tetapi informasi pelayanan yang ada di website tersebut menurut saya terbilang cukup baik tapi agak kurang, karena dari pengalaman saya selama memakai websitenya ketika saya ingin daftar pergantian ttd ktp tetapi di website tersebut tidak ada keterangan untuk pergantian ttd ktp tersebut, yang setelah lumayan lama saya cari ternyata pergantian ttd tersebut disatukan dengan pergantian foto ktp, dengan keterangan "ganti foto" yang mana menurut saya seharusnya jika memang disatukan coba untuk menuliskan keterangannya menjadi "ganti foto atau ttd" dan lain sebagainya, agar orang-orang dapat mencari informasi yang dibutuhkan dengan lebih mudah dipahami dan dimengerti.
P	Saat mengakses ada kendala gk kak? Mungkin dari jaringan atau server error?
I	Saat submit form ada kak, ketika submit pendaftaran setelah itu halaman menjadi full grey, dan ketika saya refresh dia kembali ke halaman awal pendaftaran. kadang website juga susah diakses walaupun tidak sering terjadi, saya tidak tau apakah server websitenya down atau baigaimana, dan informasi tentang Silondo Bermula ini kurang sih kak.
P	Kakak sendiri tau Silondo Bermula ini darimana? Di lingkungan tempat tinggal sprti rt/rw/kelurahan apa ada informasinya?
I	Untuk ini saya tau karena saya yang datang sendiri ke kantor Disdukcapil kak untuk keperluan yang sudah saya sebutkan sebelumnya, dan dari sana saya diarahkan untuk menghubungi nomer wa yang diberikan oleh mereka lalu kemudian saya baru tau website dari wa tersebut.

P	Berarti sebelumnya belum pernah denger sosialisasi ini dari kelurahan/rt/rw ya kak?
I	Belum sih kak, karena ketika saya ke Disdukcapil saya diminta untuk daftar melalui Silondo Bermula ini, sedangkan waktu dikelurahan saya diminta datang ke Disdukcapil secara langsung, yang berarti sosialisasi dimasyarakat bahkan di tingkat kelurahan masih kurang untuk Silondo Bermula ini.
P	Atau sosial media kaya fb, ig, yutup pernah liat ka?
I	belum sih kak, ini juga kalo bukan waktu pelayanan nya yang lama saya tidak akan mencari sosmed nya kak. padahal di website nya tertera bahwa pelayanan kemungkinan 4 hari kerja setelah saya submit form tersebut di webnya, tetapi sampai sekarang kata-kata yang ada di website tersebut tidak menggambarkan apa yang sekarang saya alami.
P	Menurut kaka apakah sosialisasi Silondo Bermula dari pemerintah sudah menjangkau cukup luas belum?
I	Untuk distribusi mengenai sosialisasi tentang pelayanannya kurang sih kak, banyak orang yang tidak tahu bahwa layanan ini tuh ada termasuk saya salah satunya, bahkan ketika saya pergi ke kelurahan untuk mengurus masalah ktp ini dan dari sana saya diarahkan untuk langsung ke Disdukcapil, dan mereka tidak memberitahu saya untuk mendaftarkan terlebih dahulu di Silondo Bermula ini yang artinya mereka juga kurang tau mengenai tentang Silondo Bermula ini atau kurangnya koordinasi dari pusat tentang masalah ini
P	Lalu menurut kakak apakah Silondo Bermula lebih efektif dan efisien dibanding tatap muka?
I	Saya rasa lebih efisien secara face to face ya, karena komunikasi yang dilakukan bisa secara dua arah sekaligus dan masalahnya pun bisa ditanyakan secara langsung tanpa terbatas oleh sesuatu, beda dengan layanan online yang kurang menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh kita, dan komunikasi nya terbatas
P	Jika bisa milih, kaka lebih suka dgn pelayanan online atau offline? Alasannya knp kak?
I	Jika diminta memilih saya akan memilih layanan offline karena menurut saya untuk saat ini lebih efektif dan informasi yang disampaikan akan lebih jelas dibanding layanan online yang terbatas berdasarkan dari apa yang saya alami saat ini.
P	Tapi kaka menemukan keuntungan atau kebaikan gk sih selama menggunakan layanan ini?
I	Ya plusnya dari layanan ini sebenarnya kita jadi nggak perlu repot" antri atau datang kantor langsung untuk pendaftarannya, kita hanya perlu device yang ada untuk melakukan pendaftaran secara online tanpa perlu mengeluarkan biaya transportasi lebih dan lainnya, minusnya estimasi waktu pengerjaannya terbilang lambat, ketidakpastian informasi yang didapatkan, serta kurang nya solusi atau informasi yang ada bila kita terkendala dengan layanan tersebut.

P	Kakak pernah menyampaikan keluhan terhadap Silondo Bermula gk? Misalnya menyampaikan keluhan ke pegawainya langsung dikantornya, ke ig dukcapil, atau email? Jika pernah, apakah tanggapan dari mereka?
I	Untuk saat ini saya baru menyampaikan kendala yang saya alami melalui ig, lebih tepatnya melalui komen di ig disdukcapil dan dm disdukcapil, dan untuk tanggapan dari mereka itu tidak ada sama sekali terkait masalah saya ini, bahkan sampai saat ini.
P	Menurut kakak layanan silindo ini sudah berjalan dengan baik belum?
I	Menurut saya sih layanannya kurang terkoordinasi dengan baik ya atau kurangnya informasi yang tersedia seperti layanan seperti customer service/ sosmed nya yang belum maksimal digunakan dalam menjawab pertanyaan" atau pun keluhan dan kendala dari masyarakat, contohnya saya yang sampai saat ini belum ada kejelasan untuk step selanjutnya harus apa dan bagaimana dan belum ada nya solusi yang diberikan.
P	Ada saran gk kak untuk Silondo Bermula ini?
I	Kalau untuk saran, saran saya lebih ditingkatkan untuk pelayanannya jika memang harus menggunakan online, dan coba lakukan sosialisasikan layanan terhadap masyarakat dan tolong untuk responnya terhadap keluhan atau masalah masyarakat ini kalau bisa dibuatkan forum khusus mengenai pengurusan ini, karena ketika saya dm melalui sosmed pun sempat saat ini pesan saya belum dibalas dan saya merasa bingung dengan apa yang harus saya lakukan selanjutnya untuk masalah ini, jangan sampai karena kesulitan atau kesalahan pelayanan masyarakat yang dibuat kebingungan bahkan kesusahan, serta lebih diperhatikan lagi tentang keluhan dan kendala masyarakat sehingga bisa menjadi salah satu layanan yang dapat memudahkan masyarakat bukan malah mempersulit proses yang dilakukannya, tujuan dari layanan online ini dibuat kan untuk memudahkan masyarakat, kalau aspek" yang saya sebutkan diatas saja masih belum memudahkan jadi apa bedanya dengan sebelum layanan online dibuat
P	Lalu harapan kaka dengan adanya Silondo Bermula ini apa?
I	Untuk harapannya semoga lebih baik lagi dalam penyampaian informasi dah lebih mudah lagi untuk akses serta penggunaan Silondo Bermula ini agar masyarakat juga merasa dimudahkan dengan layanan berbasis online ini.

Nama : Farras Ghina
Pekerjaan : Mahasiswi
Tanggal : Minggu, 31 Juli 2022
Tempat : Melalui Instagram @farrasghina.d

Keterangan :

P : Peneliti

I : Informan

P	Permisi kak perkenalkan saya Heidy, mohon izin wawancara ya kak tentang layanan silondo?
I	Iya kak silahkan
P	Menurut kakak apakah dengan adanya silondo bermula mudah penggunaannya? Dan apa ada kendala yang dialami kak?
I	Untuk penggunaan silondo melalui whatsapp cukup di respon dengan cepat karena menggunakan sistem chat bot otomatis/tidak di respon dengan bahasa manusia sehingga dapat melayani 24 jam. Sampai saat ini, layanannya menurut saya belum ada kendala.
P	Apakah layanan silondo lebih efisien dibanding pelayanan manual?
I	Menurut saya, sangat efisien. Karena jika saya bandingkan dengan sistem onsite/datang langsung, saya rasa tahap dan proses pengurusannya yang dilakukan sama saja dengan melalui silondo. Jika melalui Silondo, berkas yang diperlukan tinggal kita siapkan dalam bentuk file pdf lalu upload dan saya dapat melakukannya secara fleksibel, kapanpun dan dimanapun.
P	Lalu ada gk kak masalah dengan jaringan saat melakukan permohonan layanan?
I	Menurut saya, untuk server masih belum cukup baik. Dikarenakan pada saat saya sudah meng-upload satu file, lalu saya mengupload pada berkas berikutnya, berkas yang sebelumnya sudah saya upload tidak ada dan saya harus menguploadnya kembali dan tidak efisien. Untuk jaringan, pada saat saya gunakan cukup baik dan lancar.
P	Kakak tau silondo bermula dari mana?
I	Untuk layanan Silondo, saya ketahui melalui media sosial Instagramnya Disdukcapi Depok yaitu @disdukcapi Depok. Disana tertera informasi mengenai layanan online terbarunya disdukcapi Depok.
P	Lalu adakah sosialisasi yg dilakukan oleh kelurahan, rt atau rw di tempat kakak?
I	Belum ada sosialisasi mengenai layanan Silondo dari pihak RT, RW, maupun kelurahan di tempat tinggal saya. Oleh karena itu, sangat disayangkan sekali. Masih banyak masyarakat yang masih awam dan belum mengetahui serta mengerti jika mulai saat ini layanan untuk pengurusan kependudukan sudah dapat dilakukan secara online tanpa harus datang langsung. Terutama Bapak/Ibu lanjut usia yang mayoritas masih sering melakukan pengurusan dengan mendatangkan langsung ke pihak Disdukcapi Depok.

P	Menurut kakak apakah sosialisasi silondo bermula sudah menjangkau cukup luas?
I	Belum, karena sosialisasi masih belum atau kurang dilakukan secara onsite atau door to door ke wilayah - wilayah terpencil dan masih awam dengan layanan berbasis online tersebut.
P	Baik, kalau prosedur pelayanannya sulit gk kak?
I	Menurut saya, tidak sulit. Interface dari layanan ini sudah cukup ringkas tetapi jelas untuk petunjuk pengarahannya.
P	Apakah estimasi tepat waktu sudah sesuai janji?
I	Menurut pengalaman saya pada saat pembuatan KIA, estimasi pembuatannya diberitahu sekitar 4-5 hari. di hari ke 4 saya mendapat pesan dari pihak kelurahan setempat bahwa kartu sudah dapat di ambil. Tetapi, pada saat pembuatan ktp baru, estimasi yang ditentukan sekitar 3-4 hari sudah jadi. pada saat saya konfirm kembali ke pihak kelurahan dengan mendatangi langsung kelurahan, ternyata belum jadi tanpa ada alasan. Hal ini tidak efisien.
P	Keuntungan apa yang kakak rasakan dengan menggunakan silondo bermula?
I	Dengan secara mobile seperti ini, saya tidak harus mengurus kependudukan dengan mendatangi langsung disdukcapil dan saya dapat melakukannya kapanpun dan dimanapun. Hal itu membuat efisien waktu saya ketika pada saat saya juga sedang melakukan aktivitas yang lain yang dilakukan secara bersamaan.
P	Apa kaka pernah menyampaikan keluhan terkait kendala?
I	Belum ada, karena setiap saya mengirim pesan langsung di respon menggunakan chat bot otomatis.
P	Baik kak terimakasih atas partisipasinya untuk mau diwawancara
I	Iya kak sama – sama

Dokumentsi



Wawancara dengan Ibu Nuraeni Widayatti selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok



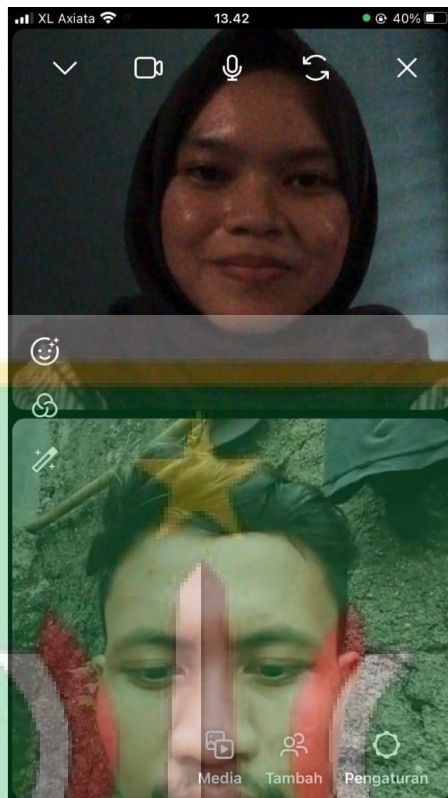
Bapak Jarkasih selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dan Pemanfaatan Data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



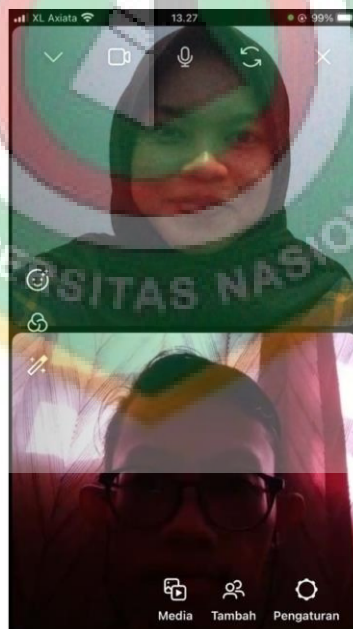
Bapak Agus Samsuri selaku Koordinator Pranata Komputer Ahli Muda



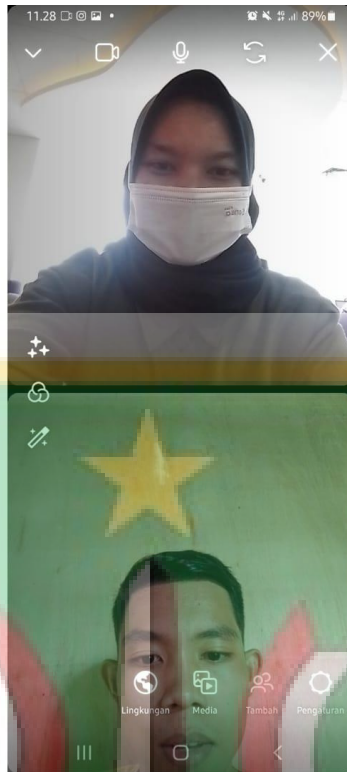
Ibu Fitri Damayanti selaku Staff Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)



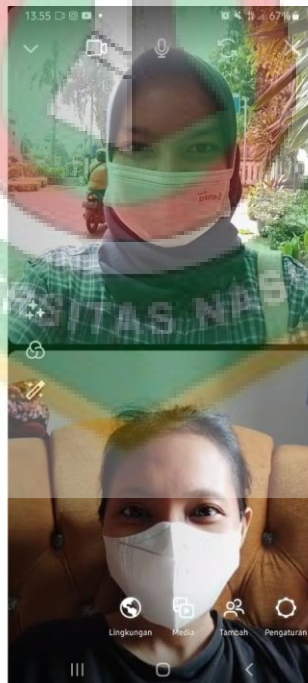
Wawancara dengan Kak Zulfikar selaku masyarakat pengguna Silondo Bermula



Wawancara dengan Kak Naufal selaku pengguna Silondo Bermula



Wawancara dengan Kak Iqbal selaku masyarakat pengguna Silondo Bermula



Wawancara dengan Ibu Yelly selaku masyarakat pengguna Silondo Bermula

Surat Perizinan Penelitian dari Kesbangpol Kota Depok

 **PEMERINTAH KOTA DEPOK**
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Komplek Balaikota Depok, Gedung Dibaleka I Lantai IV,
Jl. Margonda Raya No. 54 Telepon : 021-2941 2287
Faximile : 021-2941 2287 Website : Kesbangpol.depok.go.id Email : badankesbangpol.depok@gmail.com
Kota Depok, Jawa Barat - 16431

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 071/895 - 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 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Depok.
3. Peraturan Walikota 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 Surat dari Universitas Nasional
Nomor : 628/WD/VII/2021
Tanggal : 1 Juli 2022
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

a. Nama / NIM : Heidy Rahayu / 183112351550253
b. Alamat : Jl. Pancoran Mas RT. 002 Rw. 005 Kel. Ratu Jaya Kec. Cipayung
Nomor Telepon : 08987806086
c. **Judul Penelitian** : 1) "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kedudukan Sistem Layanan Online Dukcapil Depok"
2) **Lokasi Penelitian** : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok
3) **Waktu/Lama Penelitian** : 1 - 16 Juli 2022
4) **Anggota Tim Peneliti** : -
5) **Bidang Penelitian** : Administrasi Publik
6) **Status Penelitian** : Baru

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk digunakan seperlunya
Depok, 4 Juli 2022
a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

 **SEKRETARIS**
H. EDDY SUPARMAN, SE., M.Si
Pembina, IV/a
NIP. 19640903 198903 1 004

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;

Scanned by TapScanner

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Heidy Rahayu
TTL : Bogor, 15 Februari 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Nomor Telepon : 08987806086
Alamat : Jl. Pancoran Gg. Pancoran RT.02 RW.05 No.112 Kec.
Cipayung, Kel. Ratuja, Kota Depok, Jawa Barat

Riwayat Pendidikan :

1. SD Negeri 4 Depok : 2005-2011
2. SMP PGRI 1 Depok : 2011-2014
3. SMA Negeri 1 Depok : 2014-2017
4. Universitas Nasional : 2018-2022



ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

15%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.fe.unj.ac.id Internet Source	3%
2	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	3%
3	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
4	repositori.usu.ac.id Internet Source	1%
5	repository.unhas.ac.id Internet Source	1%
6	123dok.com Internet Source	1%
7	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
8	digilib.uinsgd.ac.id Internet Source	1%
9	dukcapil.kuburayakab.go.id Internet Source	1%