

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Richardus. *E-Government In Action*. Jakarta: Grasindo.

Gibson, James L. 1996. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Banirupa
Aksara.

Moenir. 2006 *Manajemen Umum di Indonesia yang Mendefinisikan Efektivitas*.
Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: ALFABETA.

Backus, Michiel. 2001. *E-Government In Developing Countries. The Hague:*
IICD.

Jurnal:

Setianingrum. 2016. *Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengaduan*, Jurnal:
Kependudukan dan Kebijakan, Vol. 24, No, 1.

Yolanda, Nikita. 2020. *Efektivitas Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan
Online Rakyat (LAPOR!) Pemerintah Kota Solok*. Diploma Thesis,
Universitas Andalas.

Rafida, Hasna. 2019. *Efektivitas Aplikasi Informasi Manajemen Pelayanan Online
(Simphonie) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara Online di
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten
Serang Tahun 2018*. Skripsi Jurusan Administrasi Publik
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Yuli, Ratna. 2021. *Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat (Studi Kasus di Kantor Samsat Kabupaten Merangin Provinsi Jambi)*. Jurusan Ilmu Pemerintahan, Sultan Thaha Saifudin

Peraturan Perundang-undangan:

Intruksi Presiden RI Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Telematika

Intruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 18 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri PANRB Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pengusulan Penetapan dan Pembinaan Jabatan Fungsional PNS

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Pasal 33 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Permenpan Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pelayanan Publik
Nasional

Web/Internet:

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (<https://apjii.or.id/survei2019x/kirimlink>) Diakses pada tanggal 28 Maret 2022

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (<https://ppid.tangerangkab.go.id/informasi/>) Diakses pada tanggal 3 April 2022

Profil Kabupaten Tangerang (<https://biropemkesra.bantenprov.go.id/>) Diakses pada tanggal 3 April 2022

Tata Cara Pengaduan SP4N-LAPOR! (<https://dlhk.acehprov.go.id/tata-cara-pengaduan-sp4n-lapor/>) Diakses pada tanggal 1 April 2022

Permenpan Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pelayanan Publik Nasional (<https://jdihn.go.id/>) Diakses pada tanggal 3 April 2022



Lampiran 1

Pedoman Wawancara

Tabel Pedoman Wawancara
(Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang)

Nama Informan : Yeni Suryani

Jabatan : Sekertaris Dinas

Waktu Pelaksanaan Wawancara : 27 Juli 2022

Informan : Kunci

No.	Indikator	Pertanyaan
1.	Pencapaian Tujuan	1. Apakah pelaksanaan program SP4N-LPAOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang sudah berjalan dengan efektif? 2. Bagaimana prosedur pelayanan program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang?
2.	Integrasi	1. Bagaimana sosialisasi dari program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang? 2. Bagaimana respon pegawai terhadap pelayanan program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang?
3.	Adaptasi	1. Bagaimana sarana dan prasarana program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang? 2. Bagaimana koordinasi antara pimpinan dan bawahan pada program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang? 3. Apakah upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan

Tabel Pedoman Wawancara
(Operator SP4N-LAPOR! di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Tangerang)

Nama Informan : Rizki Amalia
 Jabatan : Pengelola SIAK
 Waktu Pelaksanaan Wawancara : 27 Juli 2022
 Informan : Utama

No.	Indikator	Pertanyaan
1.	Pencapaian Tujuan	1. Apakah pelaksanaan program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang sudah berjalan dengan efektif? 2. Bagaimana prosedur pelayanan program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang?
2.	Integrasi	1. Bagaimana sosialisasi dari program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang? 2. Bagaimana respon pegawai terhadap pelayanan program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang?
3.	Adaptasi	1. Bagaimana sarana dan prasarana program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang? 2. Bagaimana koordinasi antara pimpinan dan bawahan pada program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang? 3. Apakah upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan

Tabel Pedoman Wawancara
(Masyarakat Kabupaten Tangerang)

Nama Informan :

Waktu Pelaksanaan Wawancara :

Informan : Pendukung

No.	Indikator	Pertanyaan
1.	Pencapaian Tujuan	1. Bagaimana pelaksanaan program SP4N-LPAOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang? 2. Bagaimana prosedur pelayanan program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang?
2.	Integrasi	1. Apakah respon pegawai dalam program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang sudah optimal? 2. Bagaimana sosialisasi dari program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang?
3.	Adaptasi	1. Bagaimana sarana dan prasarana program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang? 2. Bagaimana upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan?

Lampiran 2

Data Informan

Informan Penelitian

No.	Keterangan	Nama	Jabatan	Alasan Penentuan Informan
1.	Informan Kunci	Yeni Suryani	Sekretariat Dinas	Sekretaris Dinas dan sebagai Pejabat Penghubung program SP4N LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang
2.	Informan Utama	Rizki Amalia	Pengelola SIAK	Pengelola SIAK dan sebagai operator program SP4N LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang
3.	Informan Pendukung	Dinda Ayu Pertiwi	Masyarakat	Sebagai pengguna Aplikasi SP4N LAPOR! yang merasakan langsung dampak dilapangan.
4.	Informan Pendukung	Sukempag	Masyarakat	Sebagai pengguna Aplikasi SP4N LAPOR! yang merasakan langsung dampak dilapangan.
5.	Informan Pendukung	Dito Prastyo	Masyarakat	Sebagai pengguna Aplikasi SP4N LAPOR! yang merasakan langsung dampak dilapangan.
6.	Informan Pendukung	Liyanah Citra	Masyarakat	Sebagai pengguna Aplikasi SP4N LAPOR! yang merasakan langsung dampak dilapangan.
7.	Informan Pendukung	Ahmad Nur Zaman Mochtar	Masyarakat	Sebagai pengguna Aplikasi SP4N LAPOR! yang merasakan langsung dampak dilapangan.

Lampiran 3

Transkrip Wawancara

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 1

Wawancara dengan Ibu Yeni Suryani Selaku Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, Rabu, 27 Juli 2022 Pukul 10.30 WIB

1. Apakah pelaksanaan program SP4N-LAPOR! Di Disdukcapil Kabupaten Tangerang sudah berjalan dengan efektif?

Jawab: SP4N-LAPOR! sudah dilaksanakan sejak tahun 2016, namun untuk bulan dan tanggalnya saya kurang tahu karena saya baru bergabung di Disdukcapil pada tahun 2019 jadi saya baru mengelolanya di tahun 2019. Sejauh ini program SP4N LAPOR! Sudah berjalan dengan baik. Dapat dilihat pada rating yang kami dapatkan yaitu 4,31 sampai dengan sekarang, menurut kami sudah sangat bagus karena ratingnya sudah diatas empat (4). Keinginan kami rating yang kami dapatkan mencapai lima (5) namun karena masih banyak kendala tentunya menghambat kami mencapai target.

2. Bagaimana waktu pelayanan dan dasar hukum dari progam SP4N LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Kabupaten Tangerang kan sudah berhasil meraih penghargaan, maka dari itu kami harus mempertahankan rating yang kita miliki, malah kalau bisa kita naikkan rating kita soalnya semua yang terlibat disini paham kalau sudah menyangkut tentang LAPOR! pasti semua cepat bergerak. Dasar hukumnya juga jelas ya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dan ada Peraturan Menteri PAN RB Nomor 46 Tahun 2020. Kemudian SP4N LAPOR! ini untuk mendukung implementasi Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik jadi kita harus memaksimalkannya.

3. Bagaimana waktu pengerjaan dari setiap laporan yang masuk?

Jawab: Tergantung dari apa yang diadukan, misalnya kalau untuk data yang belum update biasanya dalam sehari bisa langsung selesai, kemudian kalau untuk pencetakan dokumen KTP (Kartu Tanda Penduduk) biasanya kami cek terlebih

dahulu apabila tidak ada masalah dan yang bersangkutan sudah mengajukan permintaan pencetakan bisa langsung kami proses, kadang ada yang kami antar langsung sampai kerumahnya apabila memang yang bersangkutan sangat membutuhkan contohnya seperti sedang sakit.

4. Bagaimana prosedur pelayanan program SP4N-LAPOR! Di program SP4N LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Kalau bahas prosedur berarti kita bahas SOP (standar operasional prosedur) ya, untuk SOP-nya sendiri kita mengadaptasi SOP dari Kominfo. Waktu itu Kominfo sudah membuat untuk dinas-dinas dibawahnya, jadi kita tinggal mengikuti saja. Karena kan memang Kabupaten Tangerang ini dijadikan percontohan se-Nasional dari sekian banyak, ada 6 yang dijadikan percontohan salah satunya Kabupaten Tangerang atau bisa disebut juga sebagai *Pilot Project*.

6. Bagaimana sosialisasi dari program SP4N-LAPOR! Di program SP4N LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Kalau dilihat dari pengaduan yang masuk berarti sosialisasi yang kami lakukan sudah sampai ya, bisa dibilang sudah cukup karena banyak yang mengadu melalui aplikasi SP4N-LAPOR! di tahun 2019 sampai 2020 dan saat ini pun masih berjalan programnya. Memang laporannya menurun tetapi dalam seminggu selalu ada laporan masuk rata-rata 5 atau 6 laporan.

7. Apakah ada kanal lain untuk mensosialisasikan program SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Khusus sosialisasinya kami lebih mengankalkan Diskominfo karena Diskominfo lebih sering menyiarkan salah satunya pada *channel youtube* Diskominfo tentang program SP4N-LAPOR! sehingga kami tinggal terima.

8. Bagaimana sarana dan prasarana program SP4N-LAPOR! Di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Karena program SP4N-LAPOR! bersifat *online* sarana yang disediakan berupa komputer dan saluran internet yang lancar, kemudian untuk prasarananya tidak ada ruangan khusus untuk program SP4N-LAPOR! namun ada ruang pengaduan khusus untuk pengaduan *offline* hanya saja bukan saya yang berjaga di ruangan tersebut karena saya mobile sambil mengerjakan pekerjaan saya.

9. Bagaimana koordinasi antara pimpinan dan bawahan pada program SP4N-LAPOR! Di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Koordinasinya baik, setiap bulannya saya menerima laporan dari mbak rizki ya selaku operator atau adminnya SP4N LAPOR! di sini, jadi nanti setelah mbak rizki kirimkan ke saya, kemudian saya berikan ke pak Kadis.

10. Apakah upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas program SP4N-LAPOR! Di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Upaya yang biasa dilakukan adalah dengan diikutsertakan bimtek (bimbingan teknis) atau pelatihan yang diadakan oleh diskominfo atau dari pusat biasanya juga mengadakan bimtek yang berlokasi di Jakarta, bimtek dengan pusat terakhir diadakan oleh Kemenpanrb (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi) bersama KOICA (*Korea International Cooperation Agency*).

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 2

Wawancara dengan Ibu Rizki Amalia Selaku Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, Rabu, 27 Juli 2022 Pukul 11.05 WIB

1. Apakah pelaksanaan program SP4N-LAPOR! Di Disdukcapil Kabupaten Tangerang sudah berjalan dengan efektif?

Jawab: Sejauh ini sih sudah. Bisa di lihat dari rating yang kita dapatkan yaitu 4,31 dan Kabupaten Tangerang juga menjadi perconothan se-Nasional.

2. Bagaimana sistem penilaian dari program SP4N LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Info dari bimtek saat itu, sistem penilaiannya apabila diberikan 5 bintang berarti pelapor sudah sangat puas, apabila ratingnya 4 atau 3 berarti bisa memilih satu kelemahan sebagai alasan, contohnya respon yang kurang atau tidak sesuai, dan jika 1 atau 2 bintang yang diberikan akan ada banyak list kelemahan sebagai alasan mengapa memberikan dengan sangat rating rendah, contohya pelayanannya lama, tidak informatif, atau merasa dipersulit.

3. Apakah ada banyak pelapor yang memberikan rating rendah kepada pelayanan program SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Tentunya ada, terutama pelapor yang mungkin sudah sangat kesal sehingga memberikan kami hanya 1 dari 5 bintang padahal sudah kami proses.

4. Bagaimana prosedur pelayanan program SP4N-LAPOR! Di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Kalau untuk prosedur dari program SP4N LAPOR! sebetulnya kami mengadaptasi dari Diskominfo karena kan sama saja SOP-nya. Nah, jadi Diskominfo yang membuat SOP-nya lalu dinas-dinas dibawahnya tinggal mengikuti.

5. Bagaimana sosialisasi dari program SP4N-LAPOR! Di program SP4N LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Sejak awal memang kami dihimbau untuk mensosialisasikan program SP4N-LAPOR!. Sosialisasi yang kami lakukan yaitu mengadakan *standing banner*, *poster*, mensosialisasikan melalui instagram juga. Namun, *standing bannernya* sudah hilang karena sudah lama jadi entah kemana, tapi dilihat dari laporan yang masuk sih berarti sosialisasinya sudah sampai nih, bisa dibilang sudah mencapai target.

6. Bagaimana sarana dan prasarana program SP4N-LAPOR! Di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Sarana prasarananya berupa komputer, wifi, ruang kerja, namun kalau ruangan yang khusus untuk program ini belum ada. Karena kan sifatnya *online* ya, jadi saya bisa mengerjakan pekerjaan ini di ruangan saya sambil kerja juga.

7. Bagaimana koordinasi antara pimpinan dan bawahan pada program SP4N-LAPOR! Di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Koordinasinya sangat baik, setiap harinya saya langsung mengkoordinasikan laporan masuk kepada bidang-bidang terkait dan setiap laporan yang masuk pasti akan langsung di proses karna mereka tahu bahwa SP4N LAPOR! harus segera ditindaklanjuti. Kemudian setiap bulannya saya mengirimkan rincian laporan pengaduan kepada pejabat penghubung yaitu ibu sekretaris dinas melalui kepala bidang saya. Setelah itu, pejabat penghubung atau ibu sekretaris dinas menyerahkan data tersebut kepada kepala dinas

8. Apakah upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas program SP4N-LAPOR! Di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Kalau upaya ke masyarakat seperti sosialisasi secara langsung pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang belum pernah melakukannya. Tetapi setiap ada acara dari Bupati, biasanya beliau selalu mensosialisasikan tentang pengaduan yang dapat dilakukan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! atau dengan menghubungi 112 karena, bupati kami sangat peduli dengan masalah pengaduan sehingga selalu diselipkan sosialisasi tentang hal-hal seperti itu.

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN 3

Wawancara dengan Dinda Ayu Pertiwi Amalia Selaku Masyarakat Kabupaten Tangerang, Kamis, 28 Juli 2022 Pukul 19.01 WIB

1. Bagaimana pelaksanaan program SP4N-LAPOR! Di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Saat ini yang saya rasakan adanya SP4N LAPOR! sudah mempermudah masyarakat sih. Menghemat ongkos untuk tidak datang langsung ke disdukcapil Kabupaten Tangerang, terus responnya cepet walaupun nanti ada aja alesannya tapi oke lah programnya.

2. Bagaimana penilaian anda terhadap program SP4N LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab:Kalo menurut saya sudah cukup baik, responnya juga cukup baik.

1. Apakah respon pegawai dalam program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang sudah optimal?

Jawab: Responnya dibilang memuaskan ya engga memuaskan banget, dibilang buruk juga engga, jadi ya lumayan.

2. Bagaimana sosialisasi dari program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Kalo sosialisasinya kurang sih kata saya mah, emang ada di instagram tapi kurang menurut saya, diliat di instagram Dukcapil Kabupaten Tangerang aja engga ada, saya tau SP4N LAPOR! dari tetangga saya.

1. Bagaimana sarana dan prasarana program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Yang saya lihat sih sarananya lengkap, tapi kalo prasarana kayaknya ga ada tuh yg khusus buat SP4N LAPOR!, jangankan ruangan khusus, orang sistem antree aja gajelas disana, engga ada nomer urut jadi ga efisien.

2. Bagaimana upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Harus diperbaiki sistem pelayanannya, harus lebih ramah, dan semoga tindak lanjut dari program SP4N LAPOR! bisa diperbaiki serta ditingkatkan agar program ini bisa terus bermanfaat bagi masyarakat

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 4

**Wawancara dengan Dito Prastyo Selaku Masyarakat Kabupaten Tangerang,
Jumat, 29 Juli 2022 Pukul 14.05 WIB**

1. Bagaimana pelaksanaan program SP4N-LAPOR! Di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Pelaksanaan dari program ini cukup baik dan programnya sangat membantu masyarakat

2. Bagaimana penilaian anda terhadap program SP4N LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Berdasarkan pengalaman saya sih respon cepat tapi aktualnya untuk pelayanan keluhan tetap agak lama untuk selesai

1. Apakah respon pegawai dalam program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang sudah optimal?

Jawab: Belum optimal, karena responnya cuma didisposisikan sama adminnya, nah respon dari dukcapilnya saya nunggu sekitar lima hari waktu itu.

2. Bagaimana sosialisasi dari program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Sosialisasi dari Dukcapilnya kurang, tapi kalo dari yang lainnya sih udah cukup soalnya di sebarinnya juga kan di Instagram jadi pasti pada cepet tau tentang SP4N-LAPOR!. Nah kalo saya pribadi tau aplikasi ini dari Instagram Kominfo

1. Bagaimana sarana dan prasarana program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Setau saya sih gaada ruangan khusus program SP4N-LAPOR! disana soalnya kan ini online doang programnya, paling butuh wifi sama komputer aja yg memadai biar lebih cepet ngasih responnya.

2. Bagaimana upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan?

Jawab: Kalau menurut saya, sebaiknya lebih ditingkatkan lagi pelayanannya serta waktu penyelesaian masalahnya, jangan buat masyarakat nunggu terlalu lama apalagi sampe dipungut biaya

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 5

Wawancara dengan Liyanah Citra Selaku Masyarakat Kabupaten Tangerang, Sabtu, 30 Juli 2022 Pukul 18.22 WIB

1. Bagaimana pelaksanaan program SP4N-LPAOR! Di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Saya sebagai masyarakat merasa sangat terbantu oleh program ini karena bikin pengaduan jadi gampang dan praktis dan bisa sembunyiin identitas juga jadi bisa blak-blakan buat ngadu disitu. Apalagi kalo ngadu tentang kelakuan pegawainya pada jutek.

2. Bagaimana penilaian anda terhadap program SP4N LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Penilaiannya cukup baik, tapi kadang responnya cepet kadang juga lama.

1. Apakah respon pegawai dalam program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang sudah optimal?

Jawab: Respon dari admin cepet tapi respon dari pegawainya lama, laporan saya keburu ditutup duluan sama adminnya.

2. Bagaimana sosialisasi dari program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Waktu itu saya pernah liat pas lagi ke dukcapil ada bannernya, sekarang mah udah gaada.

1. Bagaimana sarana dan prasarana program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Kalo sarana pasti ada apalagi komputer sama jaringan internet, cuma kalo prasarana ga ada deh kayaknya, cuma memang di dukcapil itu ada ruangan khusus buat pengaduan langsungnya tapi bukan SP4N LAPOR!.

2. Bagaimana upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan?

Jawab: Upayanya harusnya lebih ditingkatkan lagi kinerjanya malah harusnya disiapkan ruangan khusus buat program SP4N LAPOR! karna kalo ada ruangnya kan siapa tau jadi lebih cepet responnya. Semoga kedepannya bisa lebih cepat tanggap buat tindak lanjutin laporan yang masuk, terus masyarakat jangan dipersulit atuh.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 6

**Wawancara dengan Sukempag Selaku Masyarakat Kabupaten Tangerang,
Sabtu, 30 Juli 2022 Pukul 15.40 WIB**

1. Bagaimana pelaksanaan program -LPAOR! Di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Pelaksanaannya sudah cukup baik dan sangat membantu masyarakat, kalau kita liat di aplikasinya juga yang mendasari SP4N-LAPOR! ada peraturan presiden sama peraturan menteri, tapi sayangnya saya masih kurang paham sama mekanisme LAPOR! soalnya laporan saya belum selesai tapi ditutup oleh admin.

2. Bagaimana penilaian anda terhadap program SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Sedikit membantu namun tingkat kepuasan saya terhadap penanganannya masih kurang.

1. Apakah respon pegawai dalam program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang sudah optimal?

Jawab: Responnya cepat tapi ya cuma respon gitu doang buat diteruskan ke bagian terkait.

2. Bagaimana sosialisasi dari program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Masih kurang, sosialisasinya tidak menjangkau sampai kalangan bawah.

1. Bagaimana sarana dan prasarana program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Komputer, wifi udah pasti ada, tapi ruangnya engga ada paling cuma ruangan pengaduan buat yang *offline*. Seharusnya disediakan ruangan khusus buat menangani LAPOR! ini.

2. Bagaimana upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan?

Jawab: Upaya dalam memberikan pelayanan pastinya, terus harus lebih ramah lagi dengan masyarakat, dan diperluas juga sosialisasinya.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 7

Wawancara dengan Ahmad Nur Zaman Mochtar Selaku Masyarakat Kabupaten Tangerang, Senin, 1 Agustus 2022 Pukul 11.20 WIB

1. Bagaimana pelaksanaan program SP4N-LPAOR! Di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Program ini membantu masyarakat sekali, saya suka. Tapi harus ditingkatkan lagi nih kayaknya si pengurus program atau si adminnya soalnya lama banget mba responnya walaupun udah ditangani terus tinggal nunggu tapinya dokumen saya baru keluar 6 bulan dari saya ngelapor.

2. Bagaimana penilaian anda terhadap program SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Kalo saya menilai program ini sudah cukup baik, tapinya kadang suka lama penyelesaian laporan saya.

1. Apakah respon pegawai dalam program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang sudah optimal?

Jawab: Respon admin cepat tapi tindak lanjut permasalahan saya lambat, tidak ada solusi konkrit juga.

2. Bagaimana sosialisasi dari program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Kurang luas sosialisasinya dah menurut saya.

1. Bagaimana sarana dan prasarana program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang?

Jawab: Seharusnya yang namanya pelayanan publik apalagi online gara-gara pandemi kemarin tuh memadai sarana dan prasarananya tapi ruangan khususnya engga ada, jadi pas saya kesana juga bingung karena mekanismenya saya ga paham, laporan saya aja pernah dicuekin.

2. Bagaimana upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan?

Jawab: Harusnya disiapkan ruangan khusus buat program SP4N-LAPOR! karna kalo ada ruangnya kan siapa tau jadi lebih cepet responnya.

Lampiran 4

Dokumentasi

Dokumentasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang

Dokumentasi Wawancara dengan Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR! dan Operator SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang

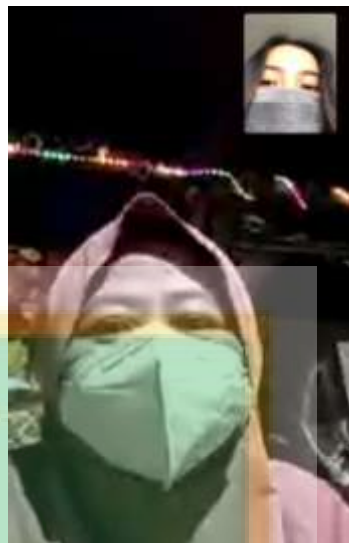


Gambar Wawancara dengan Yeni Suryani Sekertaris Disdukcapil Kabupaten Tangerang Selaku Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR! dan Rizki Amalia Staf Disdukcapil Kabupaten Tangerang Selaku Operator SP4N-LAPOR!

Dokumentasi Wawancara dengan Masyarakat Kabupaten Tangerang



Dokumentasi Wawancara dengan Liyanah Citra selaku pengguna SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang



Dokumentasi Wawancara dengan Dinda Ayu selaku pengguna SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang



Dokumentasi Wawancara dengan Sukempag selaku pengguna SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang



Dokumentasi Wawancara dengan Ahmad Nur Zaman Mochtar selaku pengguna SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang

Dokumentasi Wawancara dengan Masyarakat Kabupaten Tangerang



Dokumentasi Wawancara dengan Dito Prastyo selaku pengguna SP4N-LAPOR! di Disdukcapil Kabupaten Tangerang

Dokumentasi Disdukcapil Kabupaten Tangerang



Gambar Pintu Masuk Disdukcapil Kabupaten Tangerang



Gambar Loket Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Tangerang

Lampiran 5

Surat Tugas Pembimbing

 UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT
Jl. Sawo Manis No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624-7806700 Ext. 146, Fax 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

SURAT TUGAS
Nomer : 60 /WD-IV/2022

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional menugaskan kepada dosen berikut ini

Nama	Prof. Dr. Adnan Dendjat, M.Si
NID	130018002
Pangkat Akademik	Guru Besar
Unit Kerja	FISIP Universitas Nasional

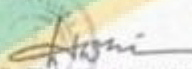
Untuk dapat bertindak sebagai Pembimbing Skripsi pada Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 atau nama mahasiswa :

Nama	Gia Lauren Vatikha
NPM	183112331550232
Judul Skripsi	Efektivitas Program SP4N-LAPOR Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang Tahun 2021

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jangka waktu penulisan skripsi antara tiga sampai enam bulan
2. Memberikan bimbingan secara teratur minimum delapan kali konsultasi dengan mengisi formulir 1
3. Penulisan Skripsi mengikuti pedoman sebagaimana tercantum dalam buku pedoman penulisan dan Ujian Skripsi yang dikeluarkan Fakultas

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Jakarta, 25 April 2022
Wakil Dekan,

Dr. Bhabri Nur Avianto, M.Si

Lampiran 6

Surat Ketersediaan Pembimbing

 UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manis No. 61, Pajaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737824, 7806700 Ext. 145, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor : 60/WD/IV/2022
Lamp : 1 (Satu) Berkas
Hal : Ketersediaan Membimbing Skripsi

Jakarta, 25 April 2022

Kepada Yth : Bapak Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si
Dosen FISIP Universitas Nasional
Di Jakarta

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing penulisan Skripsi yang di susun oleh :

Nama : Gea Laurent Vatikha
NIM : 183112351550232
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Program SP4N-Lipor Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang Pada Tahun 2021

Ketersediaan Bapak/Ibu memberikan bimbingan secara intensif sangat kami harapkan. Diminta bapak/Ibu Memberikan Jawaban Segera dengan memberikan tanda tangan di bawah ini dan untuk menghitung beban tugas, diminta segera mengembalikan kepada Pimpinan Fakultas melalui Sekretariat.

Demikian, Terima Kasih

Berwujud Tak Bersudat*
Sebagai Pembimbing

Wakil Dekan


Prof. Dr. Adjat Daradjat, M.Si


Dr. Bhaan Nur Avianto, M.Si

* surat yang tidak perlu

Lampiran 7

Surat Izin Penelitian Skripsi



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT
Jl. Sawo Manis No. 81, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 79737624, 7906700 Ext. 146, Fax 7902718-7902719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor : 517 /WD/ VI /2021
Lamp :
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang

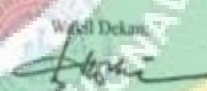
Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Geca Laurent Vatikha
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550232
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik
Alamat Rumah : Villa Melati Mas Blok, G6 No.4 RT.27/RW.9, Jelupang, Serpong Utara, Kota Tangerang Selatan, Banten
HP : 082122498319

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: EFEKTIVITAS PROGRAM SP4N-LAPORI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2021.
Dengan Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Adim Uungjat, M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya. Demikian atas perhatiannya dan kerjasamanya Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan

Dr. Bhakia Nur Avianto, M.Si

UNIVERSITAS NASIONAL

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik - Ilmu Komunikasi

Lampiran 8

Surat Tanggapan Permohonan dari Tempat Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN TANGERANG
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. M. Atik Soewardi, Kadu Agung, Tigaraksa E-mail : ksbangpolkabtn@gmail.com WA. 0851 5609 7188
TIGARAKSA – TANGERANG 13720

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 070/177-KKB

a. Dasar : 1. Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian, tanggal 17 Januari 2018 ;
2. Peraturan Bupati Tangerang Nomor 29 Tahun 2015 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja pada Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Tangerang.

b. Menimbang : Surat dari Wakil Dekan Universitas Nasional Nomor : 517/WD/VI/2022 Tanggal 24 Juni 2022, Perihal Permohonan Penelitian dan Informasi Data.

BUPATI TANGERANG memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :

Nama/Obyek : **Geo Laurent Vatika**
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Porcol No.25 RT.005 RW.007, Kel/Desa Gandara Selatan Kec. Cilandak Jakarta Selatan
NIM/NPM/KTP/NIP : 183112351550232 / 3174065703000003
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Penelitian : **"EFEKTIVITAS PROGRAM SP4N-LAPORJ DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2021"**
Tujuan Penelitian : Perbandingan Skripsi
Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang
Lamanya Penelitian : Juli s/d September 2022
Status Penelitian : Baru
Penanggung jawab : Dr. Bhakti Nur Aysanto, M.Si (Wakil Dekan)
Anggota Peneliti : -

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Melaporkan kedatangannya kepada Kepala Badan, Dinas, Kantor, Bagian, Kecamatan, Kelurahan/Desa setempat dengan menunjukan surat rekomendasi ini;
2. Tidak dibenarkan melakukan kegiatan yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan Ijin Penelitian;
3. Setelah selesai melakukan kegiatan Ijin Penelitian, agar segera melaporkan hasilnya ke Bupati Tangerang Cq. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Tangerang;
4. Kepada semua Instansi/Lembaga yang terkait dimohon bantuan seperlunya.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Di Keluarkan : di Tigaraksa
Pada Tanggal : 07 Juli 2022

An. **BUPATI TANGERANG**
KEPALA KANTOR
KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN TANGERANG


Drs. H. ARIEF BACHMAN T. MM
Pembina Tk.1
NIP. 196612021997021003



Lampiran 9

Lembar Konsultasi Pembimbing Skripsi

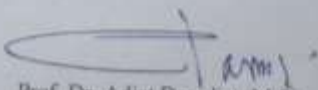
LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Gea Laurent Vatikha
Nama Pokok Mahasiswa : 183112351550232
Program Studi/ Konsentrasi : Administrasi Publik
Judul Proposal Skripsi : Efektivitas Program SP4N-LAPOR! Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tahun 2021

NO	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.		Konsultasi pengempurnaan BAB I	
2.		Pengempurnaan BAB I dan penuntutan teori BAB II	
3.		Konsultasi metode penelitian	
4.		Pengempurnan bab ketiga penelitian	
5.		Konsultasi data hasil wawancara	
6.		Konsultasi BAB IV	
7.		Konsultasi BAB IV	
8.		Konsultasi BAB IV	
9.		Konsultasi BAB V	

Jakarta, 25 Juli 2022

Dosen Pembimbing


Prof. Dr. Adjat Daradjar, M.Si

Lampiran 10 Hasil Turnitin

Gea Laurent Vatika

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

24%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

16%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

elibrary.unikom.ac.id

Internet Source

3%

2

123dok.com

Internet Source

1%

3

repository.fisip-untirta.ac.id

Internet Source

1%

4

pt.scribd.com

Internet Source

1%

5

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

1%

6

digilib.uin-suka.ac.id

Internet Source

1%

7

adoc.pub

Internet Source

1%

8

repository.ub.ac.id

Internet Source

1%

9

eprints.walisongo.ac.id

Internet Source

1%

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Gea Laurent Vatikha
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 17 Maret 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Nomor Telepon : 082122498319
Alamat : Vila Melati Mas blok G6 No.4, Serpong Utara,
Kota Tangerang Selatan
Email : Gea Laurent Vatikha

Riwayat Pendidikan :

1. SD Negeri Sudimara 10 Ciledug : 2006-2012
2. SMP Negeri 10 Tangerang : 2012-2015
3. SMK Negeri 1 Tangerang : 2015-2018
4. Universitas Nasional : 2018-2022

