

LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara dengan Kepala Disdukcapil Kabupaten Kebumen

Narasumber : Anna Ratnawati, S.KM., M.Si.

Tanggal : 23 Oktober 2023

Pertanyaan	Jawaban
1. Awal mula terciptanya inovasi Lawet Kebumen?	“Awal mula ada lawet kebumen adalah salah satu inovasi yang dimiliki oleh Dukcapil Kebumen dalam rangka efisiensi dan efektifitas serta dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih bagus pelayanan prima kepada masyarakat lebih cepat, praktis, mudah, gratis, lancar, berbasis IT, tentunya mengedepankan modern dan menyesuaikan kebutuhan masyarakat milenial, itu latar belakang adalah bagaimana kita memberikan pelayanan yang semakin prima kepada masyarakat. Tentunya lawet kebumen ini juga mensikapi yang dulu kita kan adanya SIAKnya SIAK terdistribusi, kemudian sejak tahun 2021 kita sudah menerapkan siak terpusat yang artinya semua kendali ada dipusat, server ada dipusat semuanya ada dipusat oleh karena itu semua dikendalikan oleh pusat”
2. Kendala yang dihadapi dalam implementasi inovasi dan bagaimana solusi mengatasinya?	“Adanya kendala sistem, kaitannya dengan jaringannya karena dari pusat tidak cukup bagus mungkin <i>trouble maintenance</i> . Kadang namanya jaringan mungkin ada hambatan dari pusat karena mau tak mau ya kita juga harus menunda pelayanan, kemudian kita harus memberitahukan secepat cepatnya kepada masyarakat, atau mungkin kendala lampunya mati atau mati listrik bisa saja jaringan terhenti. Solusinya tidak sesuai dengan SOP yang harus selesai satu hari one day service kita programnya yaitu semua pelayanan akan dilaksanakan satu hari selesai. Kalo misal tertunda atau tidak sesuai SOP menjulukinya maka kita akan lembur untuk menyelesaikan pekerjaan yang kemarin belum selesai karna jaringan tidak sesuai, listrik mati, hambatan itu bukan hanya masalah online

	<p>itu ada hambatan lain seperti masyarakat gaptek, contoh dia mau pake online tapi syaratnya tidak dipenuhi kemudian beliau marah-marah dan tidak melampirkan. Kemudian pelayanan online bagi yang oke atau sudah paham pasti akan oke, berbeda dengan yang tidak paham maka akan ngeyel atau susah mengikuti aturan dan tidak paham-paham. Atau bisa saja sarana dari pemohon tidak memadai misal devicenyanya kurang bagus dan tidak bisa melampirkan persyaratan dengan jelas atau tidak bisa unggah atau belum terampil bisa saja perangkat tidak memadai atau hpnya ga support, itu merupakan masalah bagi masyarakat. Dukcapil itu 0 rupiah sudah menerapkan zona integritas tidak ada sepersen pun kita minta walaupun kita bantu urusan pindah ke luar pulau. Tidak ada uang atau 0 rupiah karena kita sudah ada tolak gratifikasi jangan menerima dan jangan memberi”</p>
<p>3. Rencana pengembangan inovasi tersebut?</p>	<p>“Tentunya kita akan menyesuaikan kebutuhan zaman kalo namanya aplikasi kan akan berkembang sesuai dengan kebutuhan zaman, kita sudah mengembangkan aplikasi Lawet Kebumen. . Disini sekarang ada IKD yang ada menunya permohonan atau perbaikan aau perubahan data sudah bisa dari IKD, itu merupakan pengembangan. Itu salah satu pengembangan yang dikembangkan oleh pusat. Efek dari pengembangan itu pastinya kan kita akan menyesuaikan kita menyesuaikan kondisi yang ada menyiapkan sumber daya yang ada kita akan mempersiapkan segala sesuatunya yang berkaitan dengan pengembangan yang ada yang kaitannya dengan SOP, yang kita buat maka personalnya siapa yang menangani permohonsn dari android siapa yang menangani siapa yang menyiapkan konvensional pastinya akan ada pengembangan yang kita sesuaikan”</p>

Lampiran 2 Wawancara dengan pegawai Disdukcapil Kebumen

Narasumber : Yusuf Mufti

Tanggal : 20 Oktober 2023

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana tingkat kemampuan dan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan terutama dalam pelayanan e-ktp, jika menggunakan aplikasi Lawet Kebumen ataupun tidak menggunakan aplikasi tersebut?	“Kualitas kemampuan dan kualitas pegawai sudah memadai kualitas sumber daya manusianya sudah bagus dan penguasaan teknik informasinya sudah bagus sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Pegawai sudah paham dengan cara kerja pegawai. Kemudian ketika tidak memakai aplikasi pun atau datang ke kantor maka disambut dengan baik dan diberikan pelayanan sesuai dengan apayang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan kami bisa disebut ramah dan baik karena semua pegawai ditanamkan jiwa untuk melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan tanpa adanya pungutan biaya apapun karena semua pelayanan yang ada di capil 0 rupiah atau gratis”
2. Bagaimana pembagian tugas pegawai dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen?	“Ada pembagian tugasnya dan diserahkan pada masing-masing bidang, semua pegawai memiliki akses kesana, namun yang diberikan wewenang adalah yang ditugaskan oleh kepala bidang”
3. Metode seperti apa yang digunakan dalam mengimplementasikan pelayanan e-ktp berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen?	“Ketika masyarakat sudah memiliki nomer WA disdukcapil maka mereka langsung meminta bantuan untuk berbagai pelayanan salah satunya e-ktp kemudian langsung menghubungi nomor tersebut. Aplikasi Lawet Kebumen untuk mengantar dan menjembatani antara penduduk dengan platform WA disdukcapil”
4. Apakah ada pelatihan dalam melaksanakan aplikasi Lawet Kebumen, baik pelatihan kepada masyarakat ataupun kepada instansi yang berkaitan dengan tata cara penggunaan aplikasi Lawet Kebumen?	“Ada pelatihan dalam proses peluncuran aplikasi Lawet Kebumen. Dalam masyarakat tidak ada pelatihan khusus karena biasanya pada saat masyarakat diberi tau tentang aplikasi Lawet Kebumen maka disuruh download kemudian diajarkan bagaimana cara menggunakan aplikasi tersebut dan di website pun sudah ada tata cara dalam penggunaan aplikasi Lawet Kebumen

	tersebut sehingga memudahkan masyarakat dalam memahami cara pakainya. Namun untuk pegawai ada pelatihan dalam penggunaan sehingga pegawai bisa menjelaskan kepada masyarakat tentang adanya aplikasi tersebut”
5. Bagaimana langkah-langkah yang dicapai untuk mengimplementasikan kebijakan pelayanan berbasis digital dalam pelayanan e-ktp?	“Adanya sosialisasi dan edukasi dalam memperkenalkan aplikasi tersebut”
6. Apakah inovasi aplikasi Lawet Kebumen menyebabkan Disdukcapil merasa kesulitan?	“Tidak merasa kesulitan karena memudahkan untuk dinas dan membantu masyarakat lebih memudahkan”
7. Menurut anda apakah inovasi aplikasi Lawet Kebumen mempertimbangkan efisiensi biaya dan efektifitas waktu dan tenaga, baik pemerintah maupun masyarakat?	“Dinas sangat mempertimbangkan efisiensi biaya dan efektifitas waktu dan tenaga karena masyarakat tidak perlu datang ke kantor dan dokumen yang lain seperti KK sudah bisa di download dan cetak sendiri menggunakan kertas a4 80 gram”
8. Bagaimana awal mula terciptanya sebuah inovasi berupa aplikasi Lawet Kebumen?	“Jadi dulu sebelum tahun 2021 ada aplikasi Pancen Maen itu masih SIAK terdistribusi jadi databasenya ada di masing-masing dinas. Sekarang sudah menggunakan SIAK terpusat databasenya dibawa dan diambil di pusat, kita sudah tidak menyediakan database. Dampaknya aplikasi Pancen Maen tidak bisa dipake karena dulunya aplikasi itu terindikasi dengan database yang ada di masing-masing dinas. Dulu ada pelayanan online dengan aplikasi Pancen Maen, sekarang masa jadi tidak ada pelayanan online kemudian alternatifnya adalah antara membuat sistem baru atau menggunakan platform WA. Nah kalau menggunakan platform WA itu ketika ada permohonan masuk dari masyarakat itu kita handle menggunakan sebuah manajemen WA itu ada aplikasi khusus untuk manajemen WA sehingga ada WA masuk maka ada akan masuk ke nomor antrian, antriannya nanti kalo yang paling bawah brarti itu yang didahulukan karena itu yang masuk lebih awal, nanti ketika sudah dibuka maka akan pindah tab ke bagian yang sudah

	<p>dikerjakan sampai diselesaikan nah maka ketika sudah selesai dalam pelayannya maka diarsipkan. Agar tau itu yang sudah selesai dan diketahui untuk bisa tau dalam sehari kita melayani pelayanan melalui aplikasi itu berapa kali berarti menjawab berapa kali permohonan bisa kelihatan dari chat tersebut yang sudah diarsip. Namanya adalah WA tiket itu platform sendiri yang emang untuk menangkap pesan pesan WA sehingga kita nanti bisa organisasikan tapi tidak untuk konsumsi diluar atau umum hanya untuk internal, bagaimana kita bisa untuk mengatur kata-kata WA dari pemohon agar mereka mendapat keadilan yang lebih awal akan dijawab lebih awal. Yang baru saja atau diatas maka di respon terakhir atau sesuai dengan antrian ketika yang bawah sudah diselesaikan. Kita sudah siapkan platform Lawet Kebumen kita sudah persiapkan persyaratannya apa saja kemudian bisa langsung download formulirnya langsung dan cetak, karena formulir sudah disiapkan kemudian isi kemudian cetak kalo sudah siap maka baru dikirim lewat WA. Awal mulanya seperti itu, dibungkus dengan aplikasi Lawet Kebumen karena agar kedepannya sebagai branding pelayanan online di Disdukcapil Kebumen”</p>
<p>9. Kapan inovasi berupa aplikasi Lawet Kebumen dirancang hingga diimplementasikan?</p>	<p>“Dirancang secara platformnya sudah dirancang dari tahun 2021 kemudian penamaannya pada tahun 2022 tanggal 2 September 2022 itu untuk penamannya kemudian pengembangan karena tadinya hanya dari aplikasi android saja maka skrng sudah ada pengemnbangan ke arah website ada lawet.kebumen.keb.go.id jadi barangkali misal kita belum ada pengembangan di bidang ios maka mereka bisa tetap mengakses di website resmi”</p>
<p>10. Apakah ada pihak ketiga dalam terciptanya inovasi berupa aplikasi Lawet Kebumen?</p>	<p>“Kolaborasi antara disdukcapil dengan dinas kominfo apabila yang dimaksud dengan pihak ketiga adalah swasta maka tidak ada namun apabila dinas kominfo dianggap pihak ketiga ya boleh. Karna</p>

	kami disupport oleh dinas kominfo terkait dengan websitenya”
11. Apakah pandemi covid-19 menjadi salah satu faktor terciptanya inovasi aplikasi Lawet Kebumen?	“Ruhnya adalah iya karena pandemi 2020 itu masih aplikasi Pancen Maen kemudian Pancen Maen berhenti maka kita cari solusi dengan muncul aplikasi Lawet Kebumen”
12. Apakah alasan dari penggunaan aplikasi Lawet Kebumen oleh Disdukcapil Kebumen sebagai aplikasi pelayanan administrasi kependudukan?	“Itu untuk termasuk dari sebagai platform untuk mendekatkan pelayanan kemudian meminimalisir percaloan kemudian memberikan pelayanan yang praktis, gratis, tetap termasuk dari semangat pelayanan kami yaitu one day service hanya dengan satu hari jadi asalkan persyaratannya lengkap dan situasinya normal karna biasanya kan kita gatau bisa saja ada kendala listrik atau kendala aplikasi SIAK yang digunakan maka semangat satu hari itu kadang tidak tercapai namun sering tercapai”
13. Bagaimana perkembangan dari pelaksanaan penggunaan aplikasi Lawet Kebumen?	“Apabila secara penggunaannya masyarakat menggunakan aplikasi Lawet Kebumen dengan menggunakan nomor nomor pelayanan dari kami lewat W ini masyarakat sangat antusias bahkan di hari libur biasanya tetap saja ada yang pemohon yang masuk kemudian kita ada hari Minggu melayani dan itu sehari kurang lebih 100 sampai 200 totalnya sekitar segitu. Artinya dalam pelaksanaannya ini tentunya ada evaluasi dari adanya pengembangan aplikasi ini tetap ada evaluasi salah satunya menggunakan ulasan di google review”
14. Apakah penerapan aplikasi Lawet Kebumen tepat pada target seperti tujuan yang sudah ditentukan?	“Tentunya ini sudah disesuaikan bagaimana orang-orang yang tidak bisa datang ke tempat pelayanan atau gabisa datang ke kecamatan atau ke capil atau mungkin diluar kota atau pulau ygs edang merantau, karena banyak yg mengurus dari luar jawab alhamdulillah terbantu dengan adanya aplikasi Lawet Kebumen ini, banyak yg mengucapkan terimakasih kepada pegawai seperti “bapa ibu atas pelayanan online karena saya rantau tidak harus pulang” ya itu sudah satu hari jadi asalkan syaratnya sudah lengkap. Komentar kita jadikan feedback, maka

	review yang menilai sudah tepat pada target dalam penggunaan aplikasinya”
15. Apa manfaat setelah adanya pelayanan e-ktp berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen?	“Tentunya mendekatkan pelayanan kemudian pelayanan lebih caepat karena kita berusaha satu hari jadi asal syarannya lengkap. Kemudian masyarakat lebih puas karna mendapatkan pelayanan karena enakny adalah adanya interaksi ketika saat ini lewat WA ketika ada sebuah kurang persyaratan apa maka mereka langsung mendapatkan pesan di WA ketika kurang apa, kalo sekarang sudah bisa cukup dengan membuka hp, tentunya hemat biaya, hemat tenaga, hemat waktu, tidak perlu meninggalkan pekerjaan, tidak perlu mudik karena bisa online, kemudian praktis karnea tinggal foto dokumennya maka langsung kirim ya itu praktis”
16. Kendala apakah yang terjadi pada saat implementasi kebijakan pelayanan e-ktp berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen?	“Kendala yang biasa terjadi itu ketika ada kendala teknis contohnya adalah misalnya listrik ada persoalan listrik, kemudian jaringan internet tidak bagus, akses jaringan data ke pusat ada persoalan, atau misal ada kendala dalam satu waktu ada kegiatan yang mengharuskan petugas ke lapangan dalam jumlah yang banyak contoh ada yang ke sekolah atau ke desa maka petugasnya kurang atau yang disebut dengan keterbatasan SDM, ketika SDM yg biasanya yg kerja kan 3 misal ada yg 1 sakit atau 1 lagi ada kegiatan maka kendalanya jadi responnya lama, misal listrik ada pemadaman maka kita tidak bisa membuat manajemen WA itu tadi, datanya karena diakses nya disana karna gabisa akses internet kalo matlis dan tidak bisa melakukan pelayanan”
17. Apakah inovasi aplikasi Lawet Kebumen ini mampu membantu kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik?	“Bahasa dukcapil adalah pelayanan kami adalah sebagai dasar dalam kebutuhan pelayanan publik, misal e-ktpnya maka untuk pelayanan publik untuk KAI, puskesmas, bpjs, kalaue untuk membantu misal menyediakan dokumen kependudukan seperti KK, KTP yaitu untuk masyarakat agar bisa mengakses pelayanan publik ya jawabannya betul membantu”

Lampiran 3 Wawancara dengan pengguna Aplikasi Lawet Kebumen

Narasumber : Kurnia Widi Asih

Tanggal : 23 Oktober 2023

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana tingkat kemampuan dan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan terutama dalam pelayanan e-ktp, jika menggunakan aplikasi Lawet Kebumen ataupun tidak menggunakan aplikasi tersebut?	“Menurut saya pegawai dari dukcapil sudah memiliki pegawai yang baik dan merespon dengan sopan”
2. Apakah ada pelatihan dalam melaksanakan aplikasi Lawet Kebumen, baik pelatihan kepada masyarakat ataupun kepada instansi yang berkaitan dengan tata cara penggunaan aplikasi Lawet Kebumen?	“Tidak ada”
3. Apakah masyarakat mengetahui dan memahami mengenai fungsi dan tujuan dari adanya aplikasi Lawet Kebumen?	“Sudah tahu namun kurang menyebar informasinya”
4. Apakah inovasi aplikasi Lawet Kebumen menyebabkan masyarakat merasa kesulitan?	“Tidak karena mudah digunakan”
5. Menurut anda apakah inovasi aplikasi Lawet Kebumen mempertimbangkan efisiensi biaya dan efektifitas waktu dan tenaga, baik pemerintah maupun masyarakat?	“Iya betul”
6. Menurut anda bagaimana pelayanan administrasi kependudukan terutama pelayanan e-ktp yang diberikan oleh Disdukcapil Kebumen jika menggunakan aplikasi Lawet Kebumen sebagai sarana pelayanan?	“Sudah baik dan mudah dipahami untuk kami masyarakat umum”
7. Menurut anda bagaimana tingkat kemudahan persyaratan apabila mengurus pelayanan e-ktp menggunakan aplikasi Lawet Kebumen?	“Iya mudah dipahami”
8. Menurut anda hal seperti apa yang harus diperbaiki dari adanya aplikasi Lawet Kebumen untuk kedepannya agar aplikasi ini tetap bisa digunakan secara optimal sebagai sarana untuk memberikan pelayanan	“Kualitas sumber daya manusianya ditingkatkan lagi agar lebih cepat diresponnya”

administrasi kependudukan terutama dalam pelayanan e-ktp?	
9. Menurut anda manfaat seperti apa yang ada setelah penerapan pelayanan e-ktp berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen?	“Bisa mengurus tanpa harus datang ke kantor”
10. Apakah inovasi aplikasi Lawet Kebumen ini mampu membantu kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik?	“Betul sangat membantu”

Lampiran 4 Wawancara dengan pengguna Aplikasi Lawet Kebumen

Narasumber : Nadia Dwi Cahyani

Tanggal : 23 Oktober 2023

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana tingkat kemampuan dan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan terutama dalam pelayanan e-ktp, jika menggunakan aplikasi Lawet Kebumen ataupun tidak menggunakan aplikasi tersebut?	“Menurut saya memudahkan karena tidak harus datang ke kantor mungkin kekantor pun ambil dokumen yang sudah jadi seperti KTPnya tinggal ambill aja di kantor”
2. Apakah ada pelatihan dalam melaksanakan aplikasi Lawet Kebumen, baik pelatihan kepada masyarakat ataupun kepada instansi yang berkaitan dengan tata cara penggunaan aplikasi Lawet Kebumen?	“Tidak ada”
3. Apakah masyarakat mengetahui dan memahami mengenai fungsi dan tujuan dari adanya aplikasi Lawet Kebumen?	“Tau, karena melihat website resmi Disdukcapil Kebumen”
4. Apakah inovasi aplikasi Lawet Kebumen menyebabkan masyarakat merasa kesulitan?	“Tidak”
5. Menurut anda apakah inovasi aplikasi Lawet Kebumen mempertimbangkan efisiensi biaya dan efektifitas waktu dan tenaga, baik pemerintah maupun masyarakat?	“Iya, karena lebih hemat dari segi biaya dan waktu”
6. Menurut anda bagaimana pelayanan administrasi kependudukan terutama pelayanan e-ktp yang diberikan oleh Disdukcapil Kebumen jika menggunakan aplikasi Lawet Kebumen sebagai sarana pelayanan?	“Sudah baik”

7. Menurut anda bagaimana tingkat kemudahan persyaratan apabila mengurus pelayanan e-ktp menggunakan aplikasi Lawet Kebumen?	“Mudah dipahami dan persyaratannya sudah dicantumkan di aplikasi itu”
8. Menurut anda hal seperti apa yang harus diperbaiki dari adanya aplikasi Lawet Kebumen untuk kedepannya agar aplikasi ini tetap bisa digunakan secara optimal sebagai sarana untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan terutama dalam pelayanan e-ktp?	“Tidak ada karena sudah baik”
9. Menurut anda manfaat seperti apa yang ada setelah penerapan pelayanan e-ktp berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen?	“Dapat di akses kapanpun dan dimanapun tidak harus datang ke kantor”
10. Apakah inovasi aplikasi Lawet Kebumen ini mampu membantu kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik?	“Iya sangat membantu”

Lampiran 5 Wawancara dengan pengguna Aplikasi Lawet Kebumen

Narasumber : Siti Khotijah

Tanggal : 23 Oktober 2023

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana tingkat kemampuan dan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan terutama dalam pelayanan e-ktp, jika menggunakan aplikasi Lawet Kebumen ataupun tidak menggunakan aplikasi tersebut?	“Menurut saya pegawai dari dukcapil baik dan saya pernah pake aplikasi Lawet Kebumen untuk pelayanan perubahan data karena tanggal lahirnya salah terus bikin lagi, dikirim lewat WA karean syaratnya sudah terpenuhi langsung chat dinomor capil”
2. Apakah ada pelatihan dalam melaksanakan aplikasi Lawet Kebumen, baik pelatihan kepada masyarakat ataupun kepada instansi yang berkaitan dengan tata cara penggunaan aplikasi Lawet Kebumen?	“Tidak ada”
3. Apakah masyarakat mengetahui dan memahami mengenai fungsi dan tujuan dari adanya aplikasi Lawet Kebumen?	“Beberapa masyarakat sudah tahu namun masih belum meluas”

4. Apakah inovasi aplikasi Lawet Kebumen menyebabkan masyarakat merasa kesulitan?	“Tidak karena sudah ada petunjuk penggunaannya jadi gampang”
5. Menurut anda apakah inovasi aplikasi Lawet Kebumen mempertimbangkan efisiensi biaya dan efektifitas waktu dan tenaga, baik pemerintah maupun masyarakat?	“Menurut saya aplikasinya bagus kita hemat biaya, hemat waktu, hemat tenaga tidak harus datang ke kantor karena hasil dokumen yang udah jadi bisa secepatnya dikerjakan kemudian diberi kabar apabila sudah jadi dan sangat membantu dan mempermudah, pelayanan cepet dan responnya juga baik”
6. Menurut anda bagaimana pelayanan administrasi kependudukan terutama pelayanan e-ktp yang diberikan oleh Disdukcapil Kebumen jika menggunakan aplikasi Lawet Kebumen sebagai sarana pelayanan	“Sudah baik”
7. Menurut anda bagaimana tingkat kemudahan persyaratan apabila mengurus pelayanan e-ktp menggunakan aplikasi Lawet Kebumen?	“Mudah dipahami”
8. Menurut anda hal seperti apa yang harus diperbaiki dari adanya aplikasi Lawet Kebumen untuk kedepannya agar aplikasi ini tetap bisa digunakan secara optimal sebagai sarana untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan terutama dalam pelayanan e-ktp?	“Sudah cukup baik”
9. Menurut anda manfaat seperti apa yang ada setelah penerapan pelayanan e-ktp berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen?	“Pelayanan E-KTP mudah didapatkan hanya melalui HP dan dirumah saja”
10. Apakah inovasi aplikasi Lawet Kebumen ini mampu membantu kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik?	“Iya membantu karena jadi tidak repot datang ke kantor capil karena jauh”

Lampiran 6 Wawancara dengan pengguna Aplikasi Lawet Kebumen

Narasumber : Fadilah Nur Isnaeni

Tanggal : 29 Oktober 2023

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana tingkat kemampuan dan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan terutama dalam pelayanan e-ktp, jika menggunakan aplikasi Lawet Kebumen ataupun tidak menggunakan aplikasi tersebut?	“Menurut saya tingkat kemampuan dari pegawai sudah cukup baik, respon yang diberikan juga baik dan mampu memberi tahu ketika ada kesalahan dengan kata kata yang sopan. Pegawainya juga ramah-ramah dan baik”
2. Apakah ada pelatihan dalam melaksanakan aplikasi Lawet Kebumen, baik pelatihan kepada masyarakat ataupun kepada instansi yang berkaitan dengan tata cara penggunaan aplikasi Lawet Kebumen?	“Tidak ada pelatihan khusus untuk masyarakat, hanya saja ada tata cara menggunakan aplikasi lawet kebumen di website resmi dukcapil”
3. Apakah masyarakat mengetahui dan memahami mengenai fungsi dan tujuan dari adanya aplikasi Lawet Kebumen?	“Ya mengetahui karena melihat website dan sosial media dari dukcapil kebumen”
4. Apakah inovasi aplikasi Lawet Kebumen menyebabkan masyarakat merasa kesulitan?	“Tidak merasa kesulitan karena merasa terbantu dengan adanya pelayanan online”
5. Menurut anda apakah inovasi aplikasi Lawet Kebumen mempertimbangkan efisiensi biaya dan efektifitas waktu dan tenaga, baik pemerintah maupun masyarakat?	“Sangat mempertimbangkan dari segi biaya, waktu, dan tenaga karena masyarakat tidak perlu uang untuk ongkos datang menuju ke kantor dukcapil bisa dirumah melalui handphone”
6. Menurut anda bagaimana pelayanan administrasi kependudukan terutama pelayanan e-ktp yang diberikan oleh Disdukcapil Kebumen jika menggunakan aplikasi Lawet Kebumen sebagai sarana pelayanan?	“Menurut saya pelayanan yang diberikan pada saat pelayanan e-ktp sudah bagus, pelayanan yang diberikan juga memuaskan dan sangat membantu kita yang jauh dari dukcapil atau yang sedang merantau diluar kota pasti sangat terbantu dengan adanya pelayanan online”
7. Menurut anda bagaimana tingkat kemudahan persyaratan apabila mengurus pelayanan e-ktp menggunakan aplikasi Lawet Kebumen?	“Mudah, karena sudah ada syarat-syarat yang dibutuhkan untuk beberapa pelayanan e-ktp yang diberikan dari dukcapil, formulirnya sudah disediakan bisa di download dan diisi terlebih dahulu sebelum mengirimkan berkas persyaratan kepada operator dukcapil untuk pelayanan e-ktp”

8. Menurut anda hal seperti apa yang harus diperbaiki dari adanya aplikasi Lawet Kebumen untuk kedepannya agar aplikasi ini tetap bisa digunakan secara optimal sebagai sarana untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan terutama dalam pelayanan e-ktp?	“Menurut saya perlu diperbaiki dalam penggunaan aplikasi lawet kebumen agar bisa digunakan secara maksimal dengan meningkatkan kualitas pengelolaan aplikasi dan meningkatkan kualitas dari servernya”
9. Menurut anda manfaat seperti apa yang ada setelah penerapan pelayanan e-ktp berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen?	“Lebih mudah tidk harus datang ke kantor karena bisa lewat hp tidak antri lama di dinas”
10. Apakah inovasi aplikasi Lawet Kebumen ini mampu membantu kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik?	“Iya mampu membantu dalam pelayanan publik terutama yang menerima pelayan adminduk seperti ktp kk kia surat pindah akta kelahiran akta kematian dll”

Lampiran 7 Wawancara dengan pengguna Aplikasi Lawet Kebumen

Narasumber : Titik Unggul Primadayana

Tanggal : 29 Oktober 2023

Pertanyaan	Jawaban
1. Bagaimana tingkat kemampuan dan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan terutama dalam pelayanan e-ktp, jika menggunakan aplikasi Lawet Kebumen ataupun tidak menggunakan aplikasi tersebut?	“Menurut saya pegawai dari dukcapil sudah memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan aturan dan merespon dengan baik kepada msayarakat”
2. Apakah ada pelatihan dalam melaksanakan aplikasi Lawet Kebumen, baik pelatihan kepada masyarakat ataupun kepada instansi yang berkaitan dengan tata cara penggunaan aplikasi Lawet Kebumen?	“Tidak ada”
3. Apakah masyarakat mengetahui dan memahami mengenai fungsi dan tujuan dari adanya aplikasi Lawet Kebumen?	“Sudah tau namun kurang adanya sosialisasi maka banyak masyarakat yang belum familiar dengan aplikasi ini”
4. Apakah inovasi aplikasi Lawet Kebumen menyebabkan masyarakat merasa kesulitan?	“Tidak karena sudah ada petunjuk penggunaan”
5. Menurut anda apakah inovasi aplikasi Lawet Kebumen mempertimbangkan efisiensi biaya dan efektifitas waktu dan	“Iya sudah pasti”

tenaga, baik pemerintah maupun masyarakat?	
6. Menurut anda bagaimana pelayanan administrasi kependudukan terutama pelayanan e-ktp yang diberikan oleh Disdukcapil Kebumen jika menggunakan aplikasi Lawet Kebumen sebagai sarana pelayanan?	“Sudah baik dan syaratnya pun sudah jelas dan tidak membingungkan”
7. Menurut anda bagaimana tingkat kemudahan persyaratan apabila mengurus pelayanan e-ktp menggunakan aplikasi Lawet Kebumen?	“Mudah dipahami”
8. Menurut anda hal seperti apa yang harus diperbaiki dari adanya aplikasi Lawet Kebumen untuk kedepannya agar aplikasi ini tetap bisa digunakan secara optimal sebagai sarana untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan terutama dalam pelayanan e-ktp?	“Responnya lebih dimaksimalkan agar lebih cepat dan tepat”
9. Menurut anda manfaat seperti apa yang ada setelah penerapan pelayanan e-ktp berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen?	“Jadi lebih cepat dapat respon dari capil dan cepat diberikan pelayanan E-KTP”
10. Apakah inovasi aplikasi Lawet Kebumen ini mampu membantu kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik?	“Iya mampu membantu”

Lampiran 8 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suryo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Telepon/Faksimila (024) 7465407
Laman: www.fsis.undp.ac.id
Pos-el: fsis@undp.ac.id

Nomor : 595/UN7.F7/PP/X/2023
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

10 OCT 2023

Yth. Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Jl. HM Sarbini No.87, Prumpung, Bumirejo, Kecamatan Kebumen, Kabupaten Kebumen

Dalam rangka penulisan skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang maka mohon sekiranya untuk dapat diberikan izin untuk melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen untuk memperoleh data tentang "Implementasi Pelayanan E-KTP Berbasis Digital Melalui Aplikasi Lawet Kebumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen".

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Syifa Anaqah Prameisti
Nomor Induk Mahasiswa : 14010120140076
Departemen /Program Studi : Politik dan Pemerintahan / Ilmu Pemerintahan
Judul Proposal : Implementasi Pelayanan E-KTP Berbasis Digital Melalui Aplikasi Lawet Kebumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen
Alamat Rumah : Mergosono, RT 01/ RW 05, Buayan, Kebumen
Alamat email : syifaanafah@gmail.com
Nomor HP : 0895357010154

Atas perkenan dan perhatiannya disampaikan terimakasih.



Prof. Dr. Hardi Warsono, M.T
NIP 196408271990011001

Lampiran 9 Surat Keterangan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. HM. Sarbini Nomor 87 Kebumen, Telp. (0287) 381567
 email: dispendukcapil@kebumenkab.go.id
 website: kependudukan.kebumenkab.go.id Kode Pos 54311

SURAT KETERANGAN
 NOMOR : B/000/139/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Anna Ratnawati, S.KM.,M.Si.
 jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Kebumen

dengan ini menerangkan bahwa:

nama : Syifa Anaqah Prameisti
 NIM : 14010120140076
 jabatan : Mahasiswa
 instansi : Universitas Diponegoro
 fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 jurusan : Ilmu Pemerintahan
 judul skripsi : Implementasi Pelayanan E-KTP Berbasis Digital Melalui
 Aplikasi Lawet Kebumen di Dinas Kependudukan dan
 Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen

telah melaksanakan penelitian dan wawancara pada bulan Oktober 2023
 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. Demikian surat
 keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kebumen, 8 Desember 2023

Kepala Dinas
 Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Kebumen



Dokumen ini ditandatangani
 secara elektronik

Anna Ratnawati, S.KM., M.Si.
 Pembina Utama Muda
 NIP. 196406291988032002

Lampiran 10 Dokumentasi



Wawancara dengan Bu Anna Ratnawati pada 23 Oktober 2023



Layanan Drive Thru



Wawancara dengan Pak Yusuf Mufti tanggal 20 Oktober 2023



Wawancara dengan Nadia Dwi Cahyani pada tanggal 23 Oktober 2023



Wawancara dengan Kurnia Widi Asih pada tanggal 23 Oktober 2023



Wawancara dengan Ibu Siti Khotijah pada 23 Oktober 2023



Wawancara dengan Fadilah Nur Isnaeni pada tanggal 29 Oktober 2023



Wawancara dengan Titik Unggul Primadaya pada 29 Oktober 2023