

LAMPIRAN
TRANSKRIP WAWANCARA PIHAK DISPENDUKCAPIL KOTA
SEMARANG

Transkrip Wawancara Informan Kunci Aplikasi Si D'nOK

Narasumber : Arlies Setiabudi, S.Kom
 Jabatan : Kasi Sistem Info Administrasi Penduduk
 Tanggal : 2 Februari 2024
 Lokasi : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Item Pertanyaan	Hasil
1. Bagaimana proses pengambilan keputusan terkait inovasi pada Aplikasi Si D'nOK dilakukan di Dispenduk??	“Itu dari pengguna ya, baik dari Masyarakat maupun oprator jadi oprator itu ada yang disini ada yang di kecamatan jadi mereka yang bertemu dengan pemohon jadi menjumpai beberapa persoalan atau pertanyaan dari pemohon nah mereka itu yang menjadi sumber untuk kita melakukan perbaikan jadi biasanya untuk pengambnilan Keputusan kita tiap hamper tiap bulan ada rapat bahas tentang perbaikan sidenok disitu yang hadir salah satunya ya oprator karena meraka yang membantu atau melayani pengguna aplikasi si d'nok, kemudian mereka juga yang menerima keluhan dari pemohon kita juga melibatkan bagian aduan kita ada bagian aduan contohnya seperti dati medsos seperti whatsapp nah disitu kadang mereka juga menjumpai permasalahan yang diutarakan oleh pemohon kadang mereka juga kita ajak terus bidang bidang lain seperti bidang capil , bidang dafduk kemudian kita sebagai pihak yang memfasilitasi aplikasinya”
2. Bagaimana DispendukCapil Kota Semarang merespon umpan balik atau saran dari pengguna terkait Aplikasi Si D'nOK?	“Biasanya kita fasilitasinya lewat medosos ada Instagram, twitter, ada aplikasi yang dikelola pemkot sendiri sapa mbak ita dan whatsappn jadi umpan baliknya kan disitu jadi kita waktu ada brosur brosur informasi itu kalau ada kritik saran atau informasi melalui brosur tersebut langsung kita jawab”
3. Bagaimana proses perencanaan dan implementasi	“Kemarin kita baru membuat KK (kerangka kerja) dan kita melakukan penganggaran lagi untuk sidenok pengembangan lagi tadi

<p>pembaruan pada Aplikasi Si D'nOK?</p>	<p>sudah disampaikan salah satunya menambah jumlah layanan kemudian kita ada beberapa fasilitas baru baik. jadi pertama kita membuat KK dulu (kerangka kerja) itu seperti blueprintnya dulu kemudian briefing beberapa bidang kemudian setelah itu kita sampaikan kepada programmernya kemudian setelah selesai baru kita testing dulu sebelum kita implementasikan langsung ke Si D'nOK”</p>
<p>4. Apakah Aplikasi Si D'nOK sudah bisa sepenuhnya melayani pelayanan secara online 100% ?</p>	<p>“Untuk saat ini ada beberapa layanan yang belum bisa dilakukan secara online seperti Ada beberapa berkas yang kita perlu lihat aslinya missal putusan pengadilan dan hal hal yang sifatnya masih rawan dalam artian bisa salahgunakan seperti akta kematian akta kelahiran yang cukup lama, terus tidak ada ahli waris, dan legalisir karena membutuhkan stempel jadi tidak bisa dilayani secara online”</p>
<p>5. Bagaimana upaya pengembangan kapasitas pegawai terkait pemanfaatan data dan inovasi di DispendukCapil Kota Semarang?</p>	<p>“Tentu ada Upaya pengembangan dan peningkatan kapasitas pegawai terutama untuk oprator oprator nanti kemudian bila ada perubahan yang sifatnya kecil kita share di whatssap grup cukup namun bila ada perubahan yang besar kita nanti dari pimpinan biasanya ada briefing, tapi kalau terkait dengan teknis biasanya kita lakukan bila ada update besar dan itu sudah kita lakukan waktu diawal dan kemarin juga kita di januari melakukan pelatihan juga karena baru online”</p>
<p>6. Apakah terdapat integrasi atau kerjasama dengan pihak eksternal dalam pengembangan inovasi pada Aplikasi Si D'nOK?</p>	<p>“Sering dengan Diskominfo kota semarang walaupun itu aplikasi miliknya dispendukcapil tapi untuk server kita titipkan disana karena itu memang aturan dari PBE jadi setiap server itu disimpannya di diskominfo jadi terkait bandwidth kita krjasama dengan diskominfo khusus Si D'nOK”</p>
<p>7. Apakah terdapat strategi khusus untuk memastikan keamanan data dalam</p>	<p>“Kita lakukan uji keamanan informasi oleh diskominfo Kota Semarang sudah berada ditingkat medium dalam artian sudah layak</p>

<p>pengembangan inovasi pada Aplikasi Si D'nOK?</p>	<p>untuk digunakan dari sisi keamanan sudah cukup. Kemudian kita juga minta lakukan uji keamanan informasi juga ke dukcapil pusat hasilnya juga juga secara umum layak digunakan. Kita belum melakukan uji ke BSSN karena antriannya Panjang jadi harus sabar karena banyak instansi di seluruh Indonesia melakukan uji ke BSSN”</p>
<p>8. Apakah terdapat kendala atau tantangan dalam mengimplementasikan inovasi pada Aplikasi Si D'nOK?</p>	<p>“Kendalanya tentu memberikan pemahaman kepada pengguna , jadi warga kota semarang ini walaupun sudah kota metropolitan namun banyak juga pemohon yang tidak memiliki smartphone dan yang memiliki smartphone pun kadang hanya tahu sebatas menggunakan whatsapp jadi hal seperti aplikasi ini mereka butuh panduan tapi selama ini kita memfasilitasi dengan ada anjungan di tiap kecamatan dan disitu Namanya anjungan online dan kita siapkan untuk pc pc Dimana Masyarakat yang tidak punya smartphone bisa menggunakan pc disitu kemudian ada petugas yang membantu jadi intinya kita tetap mendampingi pemohon yang mengalami kesulitan.”</p>
<p>9. Apakah Aplikasi Si D'nOK telah mengalami inovasi dalam setahun terakhir? Jika ya, jelaskan jenis inovasi yang telah diimplementasikan</p>	<p>“Jadi kita awalnya kan adminduk mash menggunakan system manual dan sidenok ini bagian dari inovasi jadi ini adalah aplikasi yang berbasis online Dimana Masyarakat itu bisa mengajukan layanan kependudukannya tanpa harus datang ke kantor dinas dukcapil agar bisa menggunakan smartphonenya di rumah atau dimanapun pengguna berada. Jadi memang untuk mengurangi antrian dari sisi activation pemohon, mengurangi biaya juga mengurangi adanya calo dan makelar jadi lebih mempermudah, kalau dari sidenok sendiri intinya kita selalu melakukan pengembangan jadi tiap bulan itu kita lakukan review dan kita adakan rapat dengan bidang bidang terkait kemudian kita bisa tau kekurangan atau yang perlu ditambahkan kita bahas di rapat tersebut jadi terus dilakukan perbaikan dan</p>

	<p>pengembangan di sidenok. Untuk inovasi atau hal yang baru didalam aplikasi sidenok untuk sementara masih sama jumlahnya dengan tahun 2023 jumlah dari layanan karena memang itu yang sering diajukan oleh Masyarakat adalah layanan itu semua sudah ada disitu jadi kita belum menambah layanan yang ada di sidenok tapi mungkin kedepan kita ada penambahan missal seperti “Kutipan kedua akta kelahiran” kita sedang mau mengembangkan kemudian ada bantuan pindah untuk orang yang ingin pindah ke semarang tapi posisi sudah di kota semarang jadi dia sudah tidak di domisili aslinya itu Namanya bantuan pindah 2 itu yang sedang kita persiapkan dalam waktu dekat. Kalau dari jenis layanan belum kalau kita pembaruannya saat ini dari sisi fasilitas terus perbaikan dari form form nya yang untuk mempermudah Masyarakat untuk lebih memahami biasanya kita lebih ke minor.”</p>
<p>10. Bagaimana proses perencanaan dan implementasi pembaruan pada Aplikasi Si D'nOK?</p>	<p>“Kemarin kita baru membuat kk (kerangka kerja) dan kita melakukan penganggaran lagi untuk sidenok pengembangan lagi tadi sudah disampaikan salah satunya menambah jumloah layanan kemudian kita ada beberapa fasilitas baru baik. jadi pertama kita membuat KK dulu (kerangka kerja) itu seperti blueprintnya dulu kemudian briefing beberapa bidang kemudian setelah itu kita sampaikan kepada programmernya kemudian setelah selesai baru kita testing dulu sebelum kita implementasikan langsung ke sidenok “</p>
<p>11. Apakah ada inisiatif atau program khusus yang mengedepankan inklusivitas (contohnya seperti penyandang disabilitas) dalam pengembangan inovasi Aplikasi Si D'nOK?</p>	<p>“Kalau dari sisi aplikasi Untuk saat ini belum, ini aplikasinya sebenarnya berbasis website kemudian kiat kembangkan juga android, sebetulnya untuk disabilitas dari sisi windows atau androidnya akan difasilitasi missal ada fitur fitur untuk disabilitas di android maupun windows, sebetulnya bisa menggunakan itu tapi kalau aplikasi khusus disabilitas belum namun penggunaanya bisa menggunakan</p>

	<p>kemudahan yang ada dalam system oprasinya kemudian kita ada pendampingan yang di kecamatan jadi ada petugas yang mendampingi. Bila sendirian ya kita bisa bantu input namun tetap dengan persetujuan pemohon”</p>
<p>12. Bagaimana pemanfaatan big data atau data analitik dalam meningkatkan efisiensi Aplikasi Si D'nOK?</p>	<p>“Dalam hal ini masih dalam proses apakah dukcapil kota semarang bisa menggunakan big datanya, karena selama ini menggunakan datanya yang melakukan web service biasanya dengan pihak ketiga, biasanya instansi diluar dukcapil sendiri, karena dukcapil sediri belum pernah melakukan, kita untuk mendapatkan data biasanya melalui aplikasi Namanya SIAK yang sudah di berikan oleh pusat, ini kemarin kita sudah konsultasi untuk mencoba dengan PTIP bisa mendapatkan web service ke pusat terkait penarikan NIK agar bisa link dengan sidenok, selama ini kan belum ter linki jadi itu yang selama ini belum bisa kita manfaatkan secara penuh tapi kalau yang dimaksud big data itu lingkup pemkot itu sebenarnya bisa digunakan namun selama ini pemkot juga sifatnya masih dapatnya dari pusat missal rekapitulasi, kalau di pemkot Namanya satu data biasanya mereka mendapatkan data dari kita tapi kita tidak Tarik langsung dari sidenok tapi dari dapet dari data kependudukan bersih (DKP) itu tiap semester diberikan oleh pihak pusat ke daerah jadi sifatnya lebih masih manual/ semi manual dari DKP baru kita berikan lagi ke portal satu data”</p>
<p>13. Apakah Dispenduk melakukan benchmarking atau studi perbandingan dengan aplikasi serupa di kota lain untuk menggali ide inovatif?</p>	<p>“Sebelum membangun malah kita melakukan studi bandingnya, kita sempet kemarin di pasuruan dan Surabaya tapi kalau setelah berjalannya kita juga ke wonogiri dan solo jadi kita berkunjung ke dukcapil – dukcapil lain kita juga bisa melihat dari online atau dari google missal dari dukcapil mana kita lihat aplikasi mereka seperti apa, sebenarnya sidenok masih berada ditengah Tengah masih ada yang lebih bagus dan komplit tapia da juga</p>

	yang masih dibawah kita. Jadi kita tetap melihat yang diatas ada yang bagus itu yang kita ambil seperti dari Surabaya mau kita adopsi juga.”
14. Bagaimana Dispenduk berencana untuk menghadapi perkembangan teknologi ke depannya dalam konteks pelayanan publik?	“Karena ini berbasis web ya jadi kita untuk beberapa tahun kedepan masih relate atau masih sama teknologi berbasis webnya paling Cuma perlu kita update dari securitynya kita update dan paling kita mengembangkan anjungan anjungan tadi mungkin kita tambah dari posisi jumlah pc nya kemudian mungkin branding dari anjungan itu”

TRANSKRIP WAWANCARA PENGGUNA APLIKASI Si D'nOK

Transkrip Wawancara Informan Pendukung Aplikasi Si D'nOK

Narasumber : Mohammad Naufal, Zulfikar, Fajar Bayu, Hasan Andika

Jabatan : Masyarakat

Tanggal : 23 , 24, 26 April 2024

Item Pertanyaan	Hasil
1. Menurut anda bagaimana kecepatan dan respons proses pengajuan dokumen melalui Aplikasi Si D'nOK?	<p>“ Sewaktu mengurus SKP melalui Aplikasi Si D'nOK setelah 5 hari saya mendapat email dari Dukcapil Kota Semarang, kecepatan proses menurut saya harusnya masih bisa untuk ditingkatkan lagi” (Mohammad Naufal, tanggal 23 April 2024)</p> <p>“ Menurut saya masih kurang karena status pengajuan sudah dikirim namun masih belum diverifikasi” (Zulfikar, tanggal 23 April 2024)</p> <p>“Perlu peningkatan terutama pada upload foto berkas yang eror jadi saya harus beralih ke website Si D'nOK” (Fajar Bayu, tanggal 24 April 2024)</p> <p>“Masih perlu diperbaiki ya, karena kepengurusan akta kelahiran 1 minggu masih dalam status proses sehingga saya harus datang offline untuk mengurus.” (Hasan Andika, tanggal 26 April 2024)</p>
2. Apakah anda masih perlu datang ke kantor DispendukCapil Kota Semarang?	<p>“ Tidak perlu datang ke kantor Dispendukcapil karena saat mengurus SKP hasil sudah dikirim melalui email” (Mohammad Naufal, tanggal 23 April 2024)</p> <p>“Sudah tidak perlu, karena status pengajuan siap ambil, Akta kelahiran dan KK baru dikirim melalui email bila sudah jadi” (Zulfikar, tanggal 23 April 2024)</p> <p>“ Harus ke kantor agar jelas untuk dokumen yang kita bawa apakah sesuai dan diterima atau tidak, karena kalau ada petugas bisa lebih jelas</p>

	<p>dan tidak bingung” (Fajar Bayu, tanggal 24 April 2024)</p> <p>“Masih harus datang mas untuk meminta legalisir Akte” (Hasan Andika, tanggal 26 April 2024)</p>
<p>3. Selama menggunakan Aplikasi?</p>	<p>“ Tidak adanya tutorial atau panduan didalam aplikasi Si D’nOK saya waktu pertama kali install aplikasi Si D’nOK bingung dengan cara pengoprasian dan lainnya, seharusnya ini bisa ditambahkan semacam tutorial diawal untuk memberi arahan agar lebih mudah” (Mohammad Naufal, tanggal 23 April 2024)</p> <p>“ Sempat bingung dalam kelengkapan berkas, meskipun berkas lengkap tapi kalau ditolak tidak tau harus bagaimana, sebaiknya ada Call Center khusus Si D’nOK sehingga bisa langsung menanyakan terkait penolakan berkas dan kelengkapan berkas” (Zulfikar, tanggal 23 April 2024)</p> <p>“Pengajuan perpindahan karena menikah belum bisa dan upload data juga belum bisa sehingga harus datang offline ke kantor Dispendukcapil, semoga kedepan bisa ditambahkan fitur pelayanan ini agar mudah” (Fajar Bayu, tanggal 24 April 2024)</p> <p>“loading lama seperti lemot saya tidak tahu itu aplikasinya ataupun internet saya yang lambat, harusnya terdapat fitur pencarian untuk memudahkan menemukan dokumen yang diperlukan bisa ditambahkan” (Hasan Andika, tanggal 26 April 2024)</p>
<p>4. Menurut anda faktor apa yang mempengaruhi kegagalan penggunaan Aplikasi Si D’nOk?</p>	<p>“Mungkin untuk segi kecepatan proses jadi berkasnya bisa lebih cepat bila mengurus berkas saja jadinya lama maka nanti bisa jadi orang malah memilih jasa calo” (Mohammad Naufal, tanggal 23 April 2024)</p>

	<p>“Bila tidak ada perbaikan atau update fitur terbaru itu bisa saja menyebabkan Si D’nOK menjadi gagal atau bisa tidak akan dipakai oleh pengguna lagi” (Zulfikar, tanggal 23 April 2024)</p> <p>“Bug atau eror dalam upload berkas harus segera diperbaiki karena kalau harus pindah ke web atau harus datang ke kantor Dispendukcapil, terlihat seperti tidak efisien (Fajar Bayu, tanggal 24 April 2024)</p> <p>“ Status sedang Diproses namun sudah ditunggu beberapa minggu proses masih sama seharusnya bisa dipercepat ataupun ada pemberitahuan lebih jelas, bila ini tidak diperbaiki oleh pihak Dispenduk juga bisa jadi pengguna memilih untuk datang ke kantor saja” (Hasan Andika, tanggal 26 April 2024)</p>
--	---

DOKUMENTASI PENELITIAN



Arlies Setiabudi, S.Kom

Kasi Sistem Info Administrasi Penduduk



Mohammad Naufal
Pengguna Aplikasi Si D'nOK



Fajar Bayu
Pengguna Aplikasi Si d'nOK



Zulfikar
Pengguna Aplikasi Si D'nOK



Hasan Andika
Pengguna Aplikasi Si D'nOK