

## LAMPIRAN 1 Hasil Turnitin

JURNAL\_SKRIPSI.doc

### ORIGINALITY REPORT

**13%**

SIMILARITY INDEX

**12%**

INTERNET SOURCES

**4%**

PUBLICATIONS

**4%**

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	<b>2%</b>
<b>2</b>	<a href="http://ejournal.upnvj.ac.id">ejournal.upnvj.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<a href="http://repository.untag-sby.ac.id">repository.untag-sby.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<a href="http://www.gramedia.com">www.gramedia.com</a> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<a href="http://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a> Internet Source	<b>&lt;1%</b>

10	<a href="http://www.ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id">www.ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id</a> Internet Source	<1 %
11	Submitted to UPN Veteran Jawa Timur Student Paper	<1 %
12	<a href="http://www.umn.ac.id">www.umn.ac.id</a> Internet Source	<1 %
13	Della Noviana, Muhammad Dahlan Rabbanie, H.M Kholil Nawawi. "Kreativitas Guru MI Nurul Hidayah dalam Meningkatkan Minat Belajar Siswa untuk Membentuk Siswa Berprestasi", Jurnal Gentala Pendidikan Dasar, 2020 Publication	<1 %
14	<a href="http://eprints.uniska-bjm.ac.id">eprints.uniska-bjm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://kc.umn.ac.id">kc.umn.ac.id</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://repository.uinsu.ac.id">repository.uinsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://www.kompasiana.com">www.kompasiana.com</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Internet Source	<1 %
19	Rita Damayanti Silitonga, Khatibah Khatibah. "Tinjauan Komunikasi Publik pada Program Tembung Lihat Bersinar terhadap Tingkat	<1 %

Kebersihan Lingkungan dan Penyalahgunaan  
Narkoba di Kelurahan Tembung", Reslaj :  
Religion Education Social Laa Roiba Journal,  
2023  
Publication

20 [dspace.uui.ac.id](https://dspace.uui.ac.id) <1 %  
Internet Source

21 [ejournal3.undip.ac.id](https://ejournal3.undip.ac.id) <1 %  
Internet Source

22 [libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id](https://libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id) <1 %  
Internet Source

23 Fitria Widiyani Roosinda, Ariyan Alfraita.  
"COMMUNITY CAMPAIGN IN THE POLITICAL  
MEME "NYELENEH COMMUNITY" IN 2019  
PRESIDENTIAL ELECTION", Humanities &  
Social Sciences Reviews, 2020  
Publication

24 Iskandar Zulkarnain, Alissa Zalia Maghfira.  
"Keterbukaan Informasi Publik Dalam  
Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada  
Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota  
Jambi", Mendapo: Journal of Administrative  
Law, 2022  
Publication

25 [core.ac.uk](https://core.ac.uk) <1 %  
Internet Source

[docplayer.info](https://docplayer.info)


26	Internet Source	<1 %
27	<a href="http://pakarkomunikasi.com">pakarkomunikasi.com</a> Internet Source	<1 %
28	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet Source	<1 %
29	<a href="http://repository.unair.ac.id">repository.unair.ac.id</a> Internet Source	<1 %
30	<a href="http://sinarkeadilan.com">sinarkeadilan.com</a> Internet Source	<1 %
31	<a href="http://www.hitekno.com">www.hitekno.com</a> Internet Source	<1 %
32	<a href="http://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
33	<a href="http://jatim.bps.go.id">jatim.bps.go.id</a> Internet Source	<1 %
34	<a href="http://repository.unib.ac.id">repository.unib.ac.id</a> Internet Source	<1 %

Exclude quotes  On

Exclude matches  Off

Exclude bibliography  On

## LAMPIRAN 2 Kartu Bimbingan



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Program Studi ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi  
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi  
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

---

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : <sup>Rizki</sup>~~Rizki~~ Dwi Novitasari

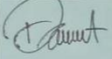
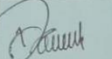
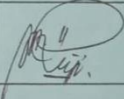
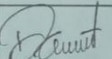
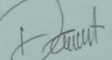
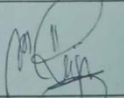
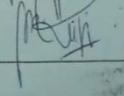
NBI : 1151900164



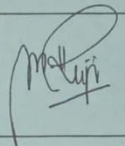


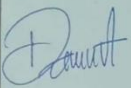

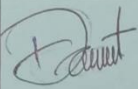
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dosen Pembimbing I : Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M. Med. Kom

Dosen Pembimbing II : Muchamad Rizqi, S.I Kom., M Med.Kom

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Dispendukcapil Kota Surabaya dalam Memberikan Informasi  
 Terkait Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Kota Surabaya Melalui  
 Media,Swargaloka  
 Jowube

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	2/23 2	- merevisi bab I LBM - penjabaran landasan konseptual		
2	8/23 2	- revisi bab 2 - kerangka pemikiran - revisi penambahan sub bab 3		
3	1/23 3	- LBM, RM, TP - Penelitian terdahulu cari yg relevan, media - KP,		
4	6/23 3	- revisi BAB I & KP		
5	15/23 3	- revisi BAB II & BAB III		
6	20/23 3	- penelitian terdahulu lebih direlevansikan lagi - penambahan masyarakat informasi pada bab 2 - " " nama, jabatan informan pada bab 3		
7	30/23 3	- perbaikan penelitian terdahulu - penambahan sub-bab pada bab 3 - membuat dan merancang interview guide - revisi kerangka pemikiran		

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
8	3/4 <sup>23</sup>	- ACC BAB II - membuat guide interview w/ bimbingan selanjutnya		
9	12/4 <sup>23</sup>	- revisi guide interview bagian YouTube		
10	14/4 <sup>23</sup>	- revisi guide interview (keseluruhan)		
11	10/5/23	- konsultasi pertanyaan wawancara narasumber sekunder - mulai pembuatan transkrip wawancara dan menyusun bab II		
12	6/6 <sup>23</sup>	- Perdalam analisis komunikasi, kritikan teori (media), - rev inovasinya siapa.		
13	8/6/23	Acc bab 4		
14	8/6 <sup>23</sup>	BAB IV ACC. - Lanjut bab IV		
15	9/6/23	ACC bab 5		

16. 12/6/2023 Acc BAB V.

Catatan:

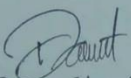
1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing


Bimbingan dinyatakan

Tanggal : .....

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

  
Bagus Cahyo Shah A.P

  
Rizqul S. I. Kom. M. Med Kom

**LAMPIRAN 3 Lembar Revisi**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

---

**LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI**

Nama : Ratna Dwi Novitasari

NIM : 1151900164

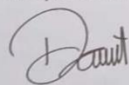
Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 19 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

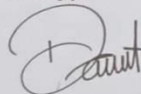
- Revisi Seperti pada waktu sidang

Surabaya, 26-6-2023

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,



(  
Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M. Med. Kom



(  
Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M. Med.  
Kom

PROGRAM STUDI ILPROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

---

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama :Ratna Dwi Novitasari

NIM :1151900164

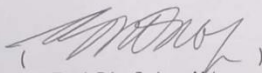
Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 19 Juni 2023

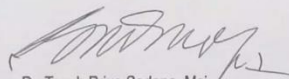
Catatan Perbaikan:

D

Surabaya, .....  
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

*Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi*

  
Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi

  
Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi



PROGRAM STUDI ILPROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
 UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Ratna Dwi Novitasari

NIM : 1151900164


Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 19 Juni 2023


Catatan Perbaikan:

1. Sertakan bag penelitian dan metode. Tapi foto memotornya penelitian anda & LBM.
2. Sertakan dgn sistematika penelitian
3. Bab III. kenisia maknawata dan keabsahan data serta kenisia nomor dan judul sb bab nya.
4. Bab IV, jangan cupast definisikan dan sertakan dgn penelitian dan kenisia

Surabaya, .....

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

(  )  
 Dr. Merry Fridha Tri Palupi, M.Si

(  )  
 Dr. Merry Fridha Tri Palupi, M.Si

**LAMPIRAN 4 Dokumentasi Peneliti**



Peneliti (kiri) dengan informan Much Faris Khoiruddin, S.I.Kom.



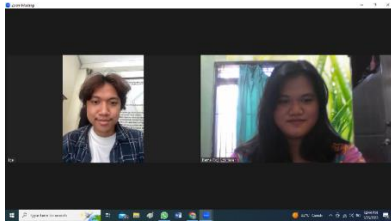
Peneliti dengan informan Habiburrohman, S.Kom. (kiri)



Peneliti (kiri) dengan informan Intan Permatasari Putri Ningtyas, S.AP.



Peneliti dengan Antonius Rachmat Witarto, S.E (kiri)



Peneliti (kanan) dengan informan Galih



Peneliti menelfon informan Rifqi

## LAMPIRAN 5 Transkrip Wawancara

### TRANSKRIP WAWANCARA SKRIPSI

Narasumber : Much Faris Khoiruddin  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Usia : 29 tahun  
 Durasi wawancara : 44:41 menit  
 Tempat : Koridor depan studio Swargaloka Mal Pelayanan Publik Siola Lt. 3  
 Kondisi wawancara : Terdapat sedikit gangguan saat wawancara, narasumber beberapa kali menyapa teman kerja yang lewat

#### Keterangan

P : Peneliti

I : Informan

---

P : Rabu 3 Mei 2023 pukul 14.11 siang. Dengan namanya siapa?

I : Dengan Much. Faris Khoiruddin

P : Dan sebagai staf apa?

I : Sebagai staf bidang PDIP. Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Dispendukcapil Surabaya.

P : Tapi juga fokus ke Swargaloka ya?

I : Ya, fokus di Swargaloka

P : Ini pertanyaannya agak banyak dan seputar, eh- lulusan ilmu komunikasi juga kan ya?

I : Iya

- P : Dan pertanyaannya agak banyak, yang pertama mengenai komunikasi dengan indikator pesan yaitu, bagaimana visibilitas Dispendukcapil dalam memberikan pesan kepada masyarakat Kota Surabaya melalui media Youtube?
- I : Maksudnya? Maksudnya yaopo?
- P : Maksudnya, eh- bagaimana visibal, visibilitas itu kaya apa yang sudah, apa yang tujuan, apasih tujuan dari Dispendukcapil untuk, eh memberikan pesan yang tampak nyata di mata telanjang dari komunikan atau khalayak?
- I : Tujuan dari Dispendukcapil
- P : Ya, bisa bisa
- I : Ya, mengedukasi masyarakat supaya sadar akan administrasi kependudukan melalui konten-konten yang kita bikin
- P : Mungkin bisa agak keras dikit mas
- I : Untuk mengedukasi masyarakat terutama warga Surabaya terkait kesadaran administrasi kependudukan melalui konten-konten yang kita bikin atau kita buat
- P : Oke, lanjut yang pertanyaan kedua. Bagaimana proses pembuatan informasi oleh tim Swargaloka yang nantinya akan dipublikasikan kepada masyarakat melalui media Youtube?
- I : Yang pertama, itu, apa, kaya bikin skripnya dulu, isi kontennya itu apa, setelah di, setelah ada brief isi kontennya tentang ini ini ini ini baru dibikin kontennya dan di upload ke-, dan disebar di media sosial. Pokoknya intinya itu eh brifieng mateng di kontennya dulu, ini eh kontennya udah bener udah layak tayang buat masyarakat nggak, udah nggak ada misinformasi atau udah valid. Kalau udah valid ya beru dibikin kontennya disebar melalui berbagai macam platform itu tadi.
- P : Oke. Lalu untuk pertanyaan yang selanjutnya, bagaimana Dispendukcapil dalam menyusun informasi mengenai administrasi kependudukan agar nantinya dapat diterima dengan baik oleh masyarakat?
- I : Menyusun informasi, ya biasanya sih, eh kan udah ada patokannya sendiri-sendiri biasanya, kaya apa, undang undang ada undang undang juga, ada peraturannya juga. Ya, berdasarkan peraturan-peraturan yang udah ada, sih. Patokannya ya itu, informasinya biar nggak, biar valid aja. Biar valid, nggak, nggak salah informasi ke masyarakat.

- P : Kalau misal terjadi kesalahan gitu gimana, mas?
- I : Misal terjadi kesalahan yaapa, ya di takedown. Oke mas, suwon sotone maeng mas.
- P : Di take down?
- I : Kalau ad- ditake down terus direvisi, diperbaiki lagi.
- P : Oke, lalu untuk selanjutnya, bagaimana respon yang timbul dan terjadi pada msasyarakat setelah informasi disampaikan melalui media Youtube?
- I : Responnya, eh, eh, positif sih. Banyak yang positif, banyak yang tereduksi juga. Biasanya kan, ada orang yang nggak tau, terus, eh, berkat konten yang kita bikin akhirnya mereka jadi tau. Oh caranya itu kaya gini, oh ternyata mudah ya, oh ternyata nggak ribet, seperti yang dibayangkan.
- P : Itu banyak yang ngerespon kaya gitu?
- I : Banyak, sih. Tapi juga ada yang respon biasanya diluar konteks konten. Kaya misalkan kontennya tentang akta kelahiran, tapi dia komennya, kok pengajuan saya belum jadi jadi, kapan jadinya? Diluar konteks. Jadi kaya mengeluh tapi bukan pada tempatnya. Harusnya kan, kalau em-, mengeluh kan biasanya ke call centernya, call center, telfon ke call center. Bukan komen di.. Tapi, juga bisa sih sebetulnya.
- P : Tapi untuk, ya?
- I : Tapi, tapi, ya, nggak pada konteksnya gitu loh. Uploadnya tentang ini, tapi komennya tentang yang lain.
- P : Oh gitu, tapi kalau ada yang komen kaya gitu biasanya di apa (diapakan)?
- I : Di..
- P : Direspon kaya gimana dari Dispendukcapilnya sendiri?
- I : Direspon biasanya, eh, disuruh dm atau telpon call center untuk apa, informasi lebih lanjutnya.
- P : Oh berarti nggak di Youtube ya?
- I : Ngga, biar nggak, pembahasannya biar nggak menyebar
- P : Oh
- I : Melebar. Biar pembahasannya tetep disitu tetep tentang konten itu, nggak melebar ke mana mana.

P : Oke, baik. Selanjutnya ya, mas ya. Bagaimana hubungan yang terjalin antara Dispendukcapil dan masyarakat Kota Surabaya setelah pesan disampaikan melalui media Youtube?

I : Huh? Bagaimana?

P : Bagaimana hubungan yang terjalin antara Dispendukcapil dan masyarakat Kota Surabaya setelah pesan disampaikan melalui media Youtube? Eh, pesan atau informasi sih lebih tepatnya.

I : Hubungannya sih ya, insyaallah lebih baik. Karena kan juga banyak yang sebenarnya belum sadar akan administrasi kependudukan, pentingnya administrasi kependudukan itu apa. Eh, dengan adanya konten-konten yang kita bikin akhirnya kan mereka tuh bisa tau, pentingnya kaya gini, kaya gini, kaya gini. Terus kan juga biasanya ada yang kesusahan, kaya misal aku ngurus ini gimana ya caranya? Aku ngurus ini kok nggak tau y acaranya, kok kayaknya ribet? Ternyata, ternyata setelah kita bikin konten terkait itu akhirnya mereka tau, terus 'oh terima kasih, ternyata nggak ribet, makasih, makasih'

P : Oh, jadi lebih dekat, gitu?

I : Iya

P : Baik, lalu selanjutnya, apakah masyarakat dapat menerapkan prosedur yang ditetapkan dan disampaikan oleh Dispendukcapil melalui informasi yang disebarluaskan melalui media Youtube?

I : Apa?

P : Apakah masyarakat dapat menerapkan prosedur yang sudah ditetapkan dan disampaikan

I : Melakukan prosedur yaapa?

P : Kayak melakukan

I : Jelas, jelas sih. Mereka pasti kan melakukan sesuai yang kita komunikasikan atau kita tunjukkan dikonten-konten kita. Kayak caranya ini itu tahapnya ini ini ini ini ini, kalau nggak, kalau eh, tahapnya kaya pertama misal gini gini gini gini gini, mereka juga mengikuti tahap-tahap tersebut biar apa, lancar atau apa permohonannya itu, keinginannya itu untuk mengurus itu gampang. Jadi tetep harus ikut prosedurnya, nggak bisa kalau nggak, nggak, diluar prosedur kan nggak bisa. Misal udah dikasih tau caranya gini-gini, maunya ini, terus nyimpang kesini nggak bisa, harus sesuai prosedur.

- P : Oke, untuk selanjutnya bagaimana strategi yang dilakukan, eh, oleh Dispendukcapil apabila masyarakat belum dapat menerima dan melakukan prosedur yang sudah ditetapkan?
- I : Biasanya sih, banyak yang kasih saran sih. Misal kaya, ‘min kok gini sih? Harusnya kan kaya gini gini gini gini gini’
- P : Itu melalui media Youtube?
- I : Ya dikomen-komen, di dm juga biasanya. Dikomen atau didm juga bisa. Terus, biasanya itu kalau memang itu usulan yang bagus, biasanya bisa kita sampaikan ke atasan buat didiskusikan kembali.
- P : Siapa yang menjadi pusat informasi yang dijadikan sebagai pedoman dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat? Jadi, eh, intinya itu pesan tersebut dari mana dan siapa?
- I : Kalau pesan tersebut sih biasanya berdasarkan, em, eh, dari yang udah ada, terus biasanya itu juga ada, eh, peraturan-peraturan yang sudah ada, sudah dibikin sejak dahulu itu juga biasanya konfirmasi ke kepala bidang, staf kepala bidang. Misalkan disini kan, ada empat kepala bidang, misal ada misal KTP atau kartu keluarga biasanya konfirmasi terkait brief kontennya itu ini udah valid apa belum? Apa ada perubahan lagi apa udah, biasanya konfirmasi ke kepala bidangnya masing-masing. Kalo, kalo misal KTP ya konfirmasi ke kepala bidang pencatatan, opo, pendaftaran penduduk. Ke kepala bidangnya, atau ke kasinya (kepala seksi) itu, kan ada di-
- P : Kasi itu kepala seksi?
- I : Iya kepala seksi, di kepala bidang kan ada membawahi dua kasi, eh kepala bidang pendaftaran penduduk eh kasinya kasi pendaftaran penduduk sama kasi kaya pokoknya intinya itu yang kasinya, lupa aku namae, kasi, pokoke kasi sijine iku ngurus KTP, kasi sijine KK. Jadi kan, kalau misal ada masalah bikin konten terkait KK konfirmasi ke kasi yang KK, ‘bu ini udah bener apa enggak? Gini gini gini’, kalau udah bener, yaudah kita upload.
- P : Oh berarti dalam proses pembuatannya juga melalui kasi juga ya?
- I : Iya
- P : Eh, apa pengumpulan informasi
- I : Iya, jadikan kalo misal kita udah ada sih, udah eh udah ada standarnya, udah ada kaya SOP-nya kan, misal untuk KK peryaratannya ini ini, terus kita mau bikin konten, nah

setelah biki brief kontennya yang tadi, isi (konten)nya, kita kasihkan, kita apa, acc dulu ke kasinya, 'ini bener nggak bu kaya gini?' kalau udah bener kita bakal bikin kontennya buat dan diupload, gitu. Kalau udah bener ya gitu, kalau masih ada revisi ya direvisi dulu isinya.

P : Oke, pokoknya sampai di acc kan?

I : Heem

P : Oke, selanjutnya informasi apa saja yang disampaikan oleh Dispendukcapil kepada masyarakat Kota Surabaya?

I : Hm? Informasi? Ya semua informasi terkait administrasi kependudukan, baik itu yang update-update terbaru, tapi lebih banyaknya sih yang tentang administrasi kependudukan yang update-update terbaru. Kaya misal, KTP Digital, klampid new generation, KNG, gitu gitu sih.

P : Oh gitu ya, terus eh, apa saja bentuk pesan atau informasi yang disampaikan oleh Dispendukcapil melalui media Youtube kepada masyarakat Kota Surabaya? Bentuk pesannya apa?

I : Bentuk pesannya ya banyak, eh tata cara pengurusan, terus ada update info berita terkait administrasi kependudukan, terus ada liputan, ada kaya, apa, berita juga, berita misalkan kedatangan dirjen kesini, ada dirjen Dispendukcapil adakan inovasi baru, terus edukasi, lebih lebih banyak ke edukasi sih sama, lebih banyak edukasi sih.

P : Soal? Administrasi kependudukan?

I : Iya.

P : Oke, lalu selanjutnya, mengapa lebih memilih media Youtube dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat kota Surabaya?

I : Karena Youtube sekarang kan, eh, lebih, untuk menampilkan visual kan rata-rata di Youtube, dan eh biasanya kan, eh, pengaksesnya juga banyak kan. Sebenarnya sih instagram juga, nggak hanya Youtube. Tapi, kalau di instagram itu kalau untuk video kan terbatas, cuman sekitar satu, 90 detikan kalau nggak salah, dan kalau di Youtube kan bisa lebih lama dan informasinya bisa lebih detail. Masyarakat juga mengakses informasinya juga nggak setengah-setengah gitu bisa langsung full.

P : Terus eh, kepada siapa Dispendukcapil berharap pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik?



- I : Yo berharap ke warga Surabaya, jadi ya semoga warga Surabaya ini dengan adanya informasi yang atau konten yang kita bikin jadi lebih sadar akan administrasi kependudukan juga bisa, dan juga mungkin juga harapannya juga bisa mengedukasi eh, teman-teman atau tetangganya atau keluarganya yang terdekat itu terkait administrasi kependudukan.
- P : Oke, untuk selanjutnya, apa efek yang diharapkan oleh Dispendukcapil eh, untuk terjadi pada penerima pesan?
- I : Efek, yang diharapkan efeknya ya itu tadi, bisa mengedukasi kalangan terdekatnya. Jadi, kaya masalah adminduk gitu, jadi kita misal, ‘wah aku nggak tau caranya ngurus akta kelahiran kaya gini gini, oh aku udah tau pentingnya KTP Digital itu kaya gini gini’, jadi, bisa mengajak keluarganya atau teman-temannya atau orang sekitarnya untuk mengupdate atau mengurus adminduk itu tadi. Biar masyarakat itu lebih sadar adminduk gitu. Biar juga intervensi pemerintah itu, kan, berdasarkan eh- update terbaru data kependudukan. Jadi, kalo misalnya data kependudukan itu sudah up to date, intervensi, intervensi dari pemerintah itu untuk memberikan bantuan segala macam, dll itu jadi bisa tepat sasaran.
- P : Bantuan itu kaya bantuan apa aja?
- I : Ya misal kaya bantuan, eh bantuan sosial, bansos, eh- beasiswa atau pekerjaan. Jadi kan misal, kalau ada yang, biasanya kan masyarakat itu data kependudukannya itu belum di update. Misal ada yang satu keluarga, ada yang salah satu anggota keluarganya ada yang sudah meninggal, tapi nggak diuruskan akta kematian. Nah, kan jadi kan bantuan itu kan, nanti nggak tepat sasaran gitu lo. Oh orang ini udah meninggal tapi kok masih dikasih bantuan.
- P : Oh
- I : Terus ada yang belum punya pekerjaan, misal, habis dipecat kan nganggur, la kan harusnya kan dapat intervensi bantuan pelatihan atau apa apa kan jadi nggak tahu kalau, kan dia di KK-nya belum di update. Eh, kaya misalkan dulunya bekerja, terus sekarang kan jadi pengangguran, tidak bekerja. Harusnya kan dapet bantuan, nah karena nggak di update dia nggak dapet bantuan.
- P : Tapi itu juga pernah dimasukin di kontennya Youtube perkara ini tadi?
- I : Eh.. belum pernah sih, tapi cuman kalo untuk edukasi misal kaya pak Wali pernah berbincang itu pernah, dimasukkan ke Youtube. Kaya apa, statementnya pak Wali kaya gitu pernah dimasukkan ke Youtube. Kalau untuk konten edukasi khusus, belum belum kayanya.

- P : Tapi pernah mengutip gitu ya
- I : Iya, mengutip statement dari pak Wali.
- P : Oke, untuk selanjutnya, dalam sebuah ide nih mas, untuk menyusun informasi inovasi apa yang dikembangkan oleh Dispendukcapil untuk mengolah informasi tersebut menjadi sebuah konten pada Youtube Swargaloka?
- I : Inovasi yang dikembangkan? Yoopo iku mau?
- P : Kaya konten apa konten apa isinya konten, bisa
- I : Ya konten konten yang fresh tentunya yang lebih dekat ke masyarakat, kaya misal ada konten tanya jawab terkait administrasi kependudukan. Jadi, biasanya hal-hal yang biasanya ditanyakan di kotak center, call center atau di dm Instagram itu, yang paling banyak ditanyakan itu apa. Terus kita bikin, eh kaya tanya jawab atau podcast terkait masalah tersebut. Jadi kan kaya, nggak usah ngasih tau satu-satu. Konten tersebut bisa jadi buat, jawaban buat yang tanya-tanya banyak tadi.
- P : Selain podcast ada apa lagi mas? Inovasi yang lain?
- I : Eh.. eh.. ada sitcom, kaya apa semacam drama komedi tapi terkait administrasi kependudukan. Biasanya, kan kalau orang-orang kan kalo yang nggak suka, nggak suka kaya formal, nggak suka kaya formal, biasanya kan kaya cerita-cerita atau drama-drama lucu gitu kan, biasanya kan, orang juga lebih suka yang kaya gitu dan nggak hanya dapet lucunya aja, juga dapet edukasi terkait administrasi kependudukannya itu.
- P : Apa lagi selain itu? Maksudnya, kontennya selain dua itu apa aja?
- I : Ada lagi juga, reportase. Jadi, malaporkan ke masyarakat Surabaya, update-update atau apa yang sedang terjadi di sekitar wilayah Surabaya ini terkait administrasi kependudukan, gitu. Dan juga..
- P : Itu yang LIMITS itu atau ganti nama?
- I : Reportase, ya reportase kependudukan. LIMITS itu..
- P : LIMITS masih ada?
- I : Ada, tapi eh lebih ke LIMITS kan kaya rangkuman itu ya rangkuman seminggu
- P : Seminggu
- I : Kegiatan, iya kegiatan yang dilakukan dalam seminggu itu, kan. Itu juga masih ada. Ada juga, apa ya, habis itu pahlawan ad-, ada juga konten baru, pahlawan adminduk.

Pahlawan adminduk itu jadi, eh meng- kaya menghighlight salah satu orang yang memang tugasnya itu berkecimpung dengan administrasi kependudukan. Jadi tugasnya dia ngapain aja, kaya misal mas Agus Lobi itu kan, dikasih tau ceritanya, suka dukanya, eh suka dukanya bekerja atau suka dukanya mengurus, melayani masyarakat terkait administrasi kependudukan itu gimana. Cuma supaya masyarakat juga tau, oh ternyata kerjanya itu kaya gini, ternyata kerjanya itu kaya gini, nggak hanya- jadi masyarakat itu nggak hanya, eh.. njaluk sak karep e dewe gitu loh. Akhirnya tau, dalemnya itu ternyata kaya gini, ternyata kaya gini kaya gini kaya gini.

P : Jadi kaya menceritakan..

I : Iya

P : Seseorang gitu ya.

I : Hm.

P : Oke, selanjutnya apa ada lagi? Kontennya?

I : Engg..

P : LIMITS, reportase, terus apa

I : Ada JALA IKAN, Jejak Layanan Pelayanan di Kelurahan. Jadi sekarang itu setiap kelurahan itu, bahkan setiap balai RW di kelurahan itu ada pelayanan. Pelayanan termasuk administrasi kependudukan didalamnya. Jadi, tiap balai RW di kelurahan di seluruh Surabaya itu sekarang setiap Senin sampai Kamis itu ada pelayanan di balai RW. Dan disitu juga, itu konten terkait dokumentasi atau kegiatan-kegiatan di, pelayanan di balai RW atau di kelurahan.

P : Itu dari petugasnya sini atau masing-masing kelurahan?

I : Masing- masing kelurahan, ada petugasnya masing-masing di kelurahan.

P : Berarti ditugaskan ke kelurahannya ya?

I : Iya, dari kelurahan

P : Sudah

I : Sudah

P : Oke, selanjutnya bagaimana cara menyusun sebuah konten yang didasarkan pada target sasaran? Misal, ya target sarannya dari Dispendukcapil memberikan informasi A kepada masyarakat, itu bagaimana?

I : Oh iya, konten, onok maneh seh konten, sekarang kita-

P : Ini yang di Youtube kan ya mas?

I : Iya Youtube. Sekarang kan kita juga lebih fokus ke TV streaming, jadi setiap hari itu kita streaming untuk TV. Tapi, TVnya itu di Youtube. Jadi, modelnya kaya TV streaming tai TV streaming kan?

P : Iya, tapi melalui media Youtube?

I : Iya, di Youtube live setiap hari pukul 9-12 siang, jadi targetnya tuh sebenarnya itu kan pelayanan sekarang pindah ke kelurahan atau balai RW, nah disana kan ada TV, smart TV, nah rencananya itu kan konten atau TV streaming yang kita buat itu diputer disetiap balai RW atau kelurahan itu tadi. Biar warga yang apa, yang nunggu atau yang sedang nunggu giliran atau sedang mengurus itu jadi bisa tereduksi sama konten atau TV streaming yang kita jalankan.

P : Itu ya pokoknya yang dari media Youtube itu tadi ya, konten-kontennya ya

I : Iya

P : Terus untuk yang menyusun sebuah konten ini mas, yang didasarkan pada target sasaran itu bagaimana? Bagaimana caranya menyusun?

I : Menyusun.. target sasaran.. yang nyusun siapa gitu ta?

P : Iya, caranya-caranya gimana

I : Oh

P : Kaya menyusun konten, misal sebuah konten tapi itu juga didasari sama target sasarnya Dispendukcapil, gitu.

I : Jadi ya kalo mau nyusun konten, ya pasti, eh.. konten ini untuk siapa sih pasti untuk, misal untuk eh.. warga su- pasti kebanyakan sih pasti ya pasti jelasnya untuk warga Surabaya untuk kontennya pasti sasarnya warga Surabaya semua dan untuk metodenya itu biasanya itu, eh.. kaya yang up to date sekarang, misal kaya bikin iklan layanan masyarakat, eh.. yang lagi gencar-gencarnya itu apa si sekarang, yang lagi viral tuh. Misal kaya, apa ya, pokoknya eh.. mengaca pada hal yang sedang trend sekarang sih. Buat lebih mengena ke masyarakat, kan untuk penonton Youtube biasanya jugak an nggak mungkin yang udah sepuh-sepuh kan ya, rata-rata kan penonton Youtube kan yang muda dan nggak gaktek kan. Nah kita menyesuaikan itu tadi sih, segmen tadi di Youtube juga. Nanti kan harapannya kan, anak anak yang muda yang nonton yang

nggak gaktek berarti kan bisa mengedukasi yang, eh.. yang nggak nonton atau yang nggak punya akses buat menonton Youtube tadi

P : Kalau dijamanku magang kan, ada content brief-nya, apakah content briefnya juga masih terlaksana sampe sekarang?

I : Oh masih, masih

P : Mulai dari naskah podcast, limits, dll?

I : Pasti ada

P : Youtube juga ya Youtube

I : Tiap konten di Youtube ada naskah briefnya ada scriptnya juga

P : Oke, terus untuk dalam melakukan inovasi tersebut, siapa yang paling berperan menjadi inisiator awal dalam pembuatan konten pada media Youtube Swargaloka?

I : Inisiator?

P : Iya

I : Biasanya, sih, eh.. pejabat-pejabat sih, kepala kepala yang di angkat tadi. Biasanya kan, eh.. mereka kan dapet update an terbaru biasanya, ada update an terbaru tentang ini, tolong dikasih tau ke, tolong di kasih tau ke masyarakat bahwa kita ada ini ini ini ini ini. Jadi, dari atasan itu ada perintah nyuruh ke kita buat bikin konten terkait ini ini ini ini ini. Jadi kita bisa brief-nya, kaya gini gini gini gini gini baru bikin konten.

P : Berarti inisiator awalnya yang untuk membuat konten itu?

I : Dari atasan.

P : Dari atasan, oke, untuk selanjutnya apa saja yang perlu dilakukan oleh inisiator tersebut dalam melakukan pembuatan konten dalam media Youtube Swargaloka?

I : Ya pastinya ngasih tau terkait itunya sih, isi informasinya yang pertama. Isi informasi yang harus di sampaikan ke masyarakat terkait tujuannya. Tujuan atau isinya itu, pesannya itu yang disampaikan ini ini ini ini ini, baru nanti setelah disampai- apa eh.. dikasih tau isinya ini disampaikan, eh.. terkait ini ini baru kita di Sargaloka bikin kaya strateginya. Biar orang-orang tau, bair orang-orang paham isinya itu gimana.

P : Oke, untuk selanjutnya, siapa yang berperan untuk mengambil keputusan dalam inovasi pembuatan konten media Youtube?

I : Ya, pimpinan

P : Balik lagi ke pimpinan?

I : Iya

P : Berarti kaya mereka review lagi gitu ya mas ya

I : Iya. Habis di, habis di kasi- kita, habis mereka kasih tau bikin ini ini ini, kita bikin strategi, bikin kontennya, setelah itu mereka lihat. Oh iya, cocok ini, udah, udah bisa disebarluaskan ke masyarakat

P : Atasan itu kaya kabid atau masing-masing sek- masing-masing kasi tadi, atau kaya gimana?

I : Ya tekok pejab-

P : Atau tergantung?

I : Iya, tergantung. Bisa, bisa kabid bisa juga pak kadis juga bisa. Biasanya kan pak kadis kan minta kaya gini gini gini terus kita bikinkan konten, terus kita acc lagi ke pak kadis. Oh iya, sudah bagus mas, bisa di upload, kita upload. Pokoknya pimpinan.

P : Oke, lalu untuk selanjutnya, ini agak banyak ya mas ya. Apa saja hal-hal yang perlu dipertimbangkan dalam mengambil sebuah keputusan untuk membuat inovasi konten tersebut mel- apa.. di Youtube Swargaloka?

I : Eh.. dipertimbangkan eh.. biasanya ya.. yang paling utama konten ini ada menyinggung kesensitifisan-, kesensitifan nggak ke masyarakat? Kalau ada ya lebih baik nggak di upload.

P : Oh SARA, yang kaya gitu gitu kan?

I : Iya, kalau, kalau memang eh.. udah cocok, udah valid, udah bisa disebarluaskan ke masyarakat, baru diupload

P : Untuk selanjutnya, apa saja manfaat yang di dapat dari sebuah inovasi konten yang telah dibuat dan dilaksanakan tersebut baik abgi creator dan audiensnya?

I : Kalau bagi creator sendiri, sih ya pastinya itu sih nambah pengalaman baru tentunya, nambah portofolio atau nambah ya pokoknya pengalaman barulah bikin konten terkait inovasi ini. Terus kalo untuk masyarakatnya ya pasti eh.. edukasinya terkait adminduk tadi bisa lebih dapet ilmunya.

- P : Oke, untuk selanjutnya apakah terdapat beberapa pihak yang sulit menerima inovasi baru dari Dispendukcapil dalam pembuatan konten pada media Youtube Swargaloka?
- I : Sejauh ini nggak ada sih, kalau inovasi kontennya lo. Kalau inovasi..
- P : Idenya mungkin?
- I : Bukan idenya, kalau inovasi kontennya nggak ada. Kalo programnya, misalkan kaya kan sekarang ada pro-
- P : Ini program..
- I : Bukan program
- P : Youtube?
- I : Bukan program Youtubanya, kaya program dari Dispenduknya itu. Kaya klampid, kan klampid sekarang kan ada diupgrade lagi, diupgrade lagi jadi klampid new generation. Jadi..
- P : Aplikasi?
- I : Jadi aplikasi. Kan dulu kan klampid kan ngurusnya di web, sekarang udah bisa download di play store. Nah biasanya kan masih banyak bug atau maintenance seh. Biasanya ya itu yang bikin orang-orang biasanya nggak setuju, dulu kok perasaan nggak banyak gini, nggak banyak maintance sekarang kok banyak maintance, gitu.
- P : Tapi kalau untuk Youtubanya sendiri?
- I : Nah kalau Youtubanya sih nggak ada, sih. Biasanya orang-orang komennya terkait programnya bukan, bukan kontennya.
- P : Oke, berarti aman-aman aja gitu ya?
- I : Komen terkait produknya, bukan terkait kontennya.
- P : Selanjutnya apakah inovasi yang dibuat dan disebarluaskan melalui media Youtube akan memberikan dampak bagi masyarakat?
- I : Harapannya sih memberikan dampak, tapi kan belum ada kajian lagi apakah ini udah efektif atau belum, udah.. jadi masih di upayakan juga. Jadi, efektif enggaknya itu kan biasanya tergantung feekdback nggak seh?
- P : Iya, feedback dari masyarakat

- I : Heeh, feedback dari masyarakat. Kalau, tapi untuk eh selama ini sih, feedbacknya dari masyarakat sih masih positif-positif aja belum ada yang, nggak ada yang negatif sih.
- P : Terhitung sampai hari ini ya?
- I : Iya
- P : Untuk selanjutnya apa kekuatan dari pesan yang dimiliki oleh Dispendukcapil dalam menyampaikan informasi melalui media Youtube Swargaloka?
- I : Ha? Opo?
- P : Kekuatannya, kaya mungkin ada kekuatannya dari pesan yang dimiliki
- I : Kekuatan pesannya sih, lebih ke simpel ya, lebih lebih apa mudah dicerna masyarakat itu. Jadi, masyarakat itu nggak, nggak bingung melihat konten ini pa sih nggak jelas gini, tapi kita buat sejelas mungkin biar lebih mudah dipahami.
- P : Dan menghibur juga kan?
- I : Iya, menghibur
- P : Kalau untuk eh.. informasinya sendiri dalam melalui apa, melalui media Youtube menggunakan bahasa apa aja mas?
- I : Ada, tapi lebih ke bahasa informal sih kalo di Swargaloka. Lebih..
- P : Jawa atau Indonesia?
- I : Jawa bisa,
- P : Itu berarti..
- I : Indonesia sih
- P : Lebih banyak ya?
- I : Lebih banyak Indonesia, tapi kalau untuk konten kaya misal kecuali kaya komedi-komedi gitu kan, nggak mungkin kan kalo pake bahasa Indonesia tapi pastinya..
- P : Yang formal gitu maksudnya?
- I : Iya, pasti pakenya bahasa yang lebih ke masyarakat. Jadi, rata-rata kalau untuk komedi pakai bahasa Jawa. Bahasa Suroboyoan, tapi kalau untuk konten-konten kaya formal kaya tanya jawab atau kaya podcast, kaya reportase itu pakai bahasa Indonesia



- P : Untuk selanjutnya, bagaimana kredibilitas informasi yang diberikan oleh Dispendukcapil yang disampaikan melalui media Youtube Swargaloka?
- I : Pasti kredibel, kan ini juga menyangkut, eh.. apa.. perundang-undangan juga kan, juga pasti kan informasi yang disampaikan kan juga instansi pemerintahan. Pasti kan nggak mungkin kalo sampaikan informasi yang hoax atau yang gimana. Pasti yang eh.. sesuai perundang-undangan dan valid, gitu sih. Pasti nggak mungkin nggak kredibel.
- P : Oke, selanjutnya bagaimana Dispendukcapil dalam menyusun dan menetapkan jenis pesan atau informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat melalui media Youtube?
- I : Apa?
- P : Jadi kaya bagaimana eh.. menyusun dan menetapkan jenis pesan
- I : Jenis pesan?
- P : Atau informasi. Ini jenis pesannya bisa berupa video atau mungkin suara aja atau mungkin gambar aja, kan macem-macem kalau di Youtube.
- I : Oh.. kalau Youtube biasanya ya gambar sama suara, sih.
- P : Audio visual?
- I : Audio visual. Rata-rata itu, audio visual.
- P : Untuk selanjutnya, eh.. apa saja pertimbangan Dispendukcapil dalam memilih Youtube sebagai media komunikasi?
- I : Perimbangannya ya, kan itu media paling populer di kalangan masyarakat, jadi..
- P : Selain instagram?
- I : Iya, Instagram kan lebih ke feeds ya, lebih ke pesan singkat. Tapi kalau untuk detail kan pakai Youtube. Kalau untuk video-video agak panjang, gitu kan supaya masyarakat nggak, informasinya nggak, nggak apa, setengah-setengah gitu tapi full.
- P : Oke, selanjutnya eh.. bagaimana Dispendukcapil mengidentifikasi dan menetapkan khalayak sarannya?
- I : Mengidentifikasi.. ya pasti warga Surabaya kan sarannya, nggak mungkin nggak. Jadi ya.. opo seh identifikasi haha
- P : Heheh

- I : Kudu wong koyok ngene ngene ngene ngene?
- P : Ya, mungkin kaya gitu bisa. Kaya mungkin identifikasi khalayaknya mungkin orang-orang yang membutuhkan informasi apa makanya bikin konten apa atau kaya gimana
- I : Itu biasanya juga berdasarkan itu tadi, yang pernah.. yang tadi udah aku kasih tau. Biasanya berdasarkan hal yang paling banyak ditanyakan atau di.. eh.. risaukan oleh masyarakat di call center. Biasanya kan call center kan juga eh.. ditelfoni masyarakat kan, tanya tentang KTP, KTP, KTP, KTP yang tanya-tanya terkait KTP. Kenapa kok gini gini gini gini? Akhirnya kita bikin konten terkait itu supaya nanti masyarakat yang tanya-tanya KTP itu tadi bisa tau. Oh kaya gini ternyata, jadi nggak ngasih tau satu-satu, jadi bisa langsung ke mereka semua. Dan bahkan mungkin juga yang pengen tanya tapi belum sempet, belum sempet telpon juga tau
- P : Berarti kaya eh.. ada timbal baliknya ya? Antara audiens dan komunikan.. eh.. komunikator. Selanjutnya, bagaimana Dispendukcapil dalam menyusun informasi yang akan disebarluaskan pada masyarakat melalui media Youtube ya, tadi ya. Kaya mungkin dari atasan, lalu ada undang-undangnya juga, kredibilitasnya juga sudah teruji gitu ya mas ya, terus bagaimana strategi perencanaan eh.. Dispendukcapil dalam menentukan khalayak sasaran juga sudah tadi. Strateginya ya, masyarakat kota Surabaya yang mungkin membutuhkan informasi Adminduk gitu ya. Dan, apakah Dispendukcapil menjalankan perencanaan dengan perangkat komunikasi untuk mencapai tujuan bersama?
- I : Maksudnya?
- P : Perangkat komunikasi, jadi apakah menggunakan perangkat komunikasi gitu, untuk mencapai tujuan bersama?
- I : Kaya grup WA ngunu ta?
- P : Mungkin bisa, ya perangkat komunikasi yang lain
- I : Ya pastinya, ada.. kalo grup WA pasti ada, nanti misal kalo ada, kalo lagi, ada yang lagi nggak bisa diskusi di kantor, ada yang lagi kesana kemari kan biasanya kan discussnya kan biasa melalui WA. Eh aku ada konten kaya gini, ini briefnya kaya gini, tolong mungkin ada masukin atau apa, ya kita bisa saling kasihh masukin di grup itu. Komunikasi ya biasanya melalui WA.
- P : Berarti kaya kontennya bisa dibicarakan melalui grup itu tadi ya?
- I : Sama kalo berbagi file pake google drive, itu bisa. Kalo di bagi file di WA kan, kalo filenya besar kan nggak bisa. Akhirnya bagi filenya di google drive. Terus pakai google

spreadsheet, biasanya kan kalo bikin brief konten kan daripada buka satu-satu kan, biasanya langsung pake google spread, kasih link. Nanti ini editen di link ini.

P : Oh iya google spread, iya. Oke, untuk selanjutnya eh.. berarti menggunakan teknologi dong ya berarti. Teknologi yang kaya gitu biar memudahkan tujuan bersama ya. Selanjutnya, apakah Dispendukcapil rutin melakukan evaluasi setelah informasi atau pesan di sebar. Nah ini tolong dijelaskan.

I : Oh pasti, kalo evaluasi pasti. Jadi, setiap kita selesai, bahkan mungkin setiap hari. Jadi, eh.. seharian tadi kita bikin konten apa aja terkait ini ini ini ini. Terus misal kalau ada masalah atau ada problem atau ada eh.. salah informasi, juga harusnya kita evaluasi lagi. Harusnya kaya gini gini gini atau salah strategi harusnya kaya gini. Pokoknya setiap hari itu pasti ada evaluasi.

P : Itu mulai dari a sampai z ya?

I : Iya, dari a sampai z. Dari semuanya pokoknya, entah itu dari brief konten, atau hasilnya hasil dari..

P : Yang udah jadi

I : Yang udah jadi, terus, terus feedbacknya gimana dari feedback masyarakat juga. Juga evaluasi buat mungkin kedepannya gimana? Harusnya kaya gini gini gini gini, atau mungkin juga rencana kedepan juga, semuanya

P : Evaluasi itu dilakukan oleh tim hanya tim Swargaloka atau ada campur tangan dari kabid kasi atau kadis?

I : Kalau untuk hariannya itu biasanya, evaluasi setiap hari. Kalau untuk tim Swargaloka sendiri. Tapi, kalau untuk yang sama kabid dan juga sama pak kadis biasanya, kalau sama kabid mingguan. Kalau sama pak kadis itu biasanya by moment aja.

P : Berarti itu ya bahas konten-konten itu kan? Evaluasi konten-konten itu ya?

I : Iya, evaluasi konten-konten

P : Oke, selanjutnya eh.. apa alasan Dispendukcapil capil dalam memilih Youtube sebagai media penyalur informasi tadi sudah. Karena media Youtube kaya salah satu media yang populer untuk saat ini, yang paling populer. Terus, fitur apa yang selalu digunakan oleh Dispendukcapil dalam menyebarkan informasi melalui media Youtube?

I : Fitur maksude?

- P : Yang sering digunakan, atau yaa pa saja fitur yang digunakan di media Youtube. Kaya mungkin kan ada editingnya, atau penambahan subtitle atau..
- I : Kalau fitur di Youtube ya.. ya.. live, live, sekarang kan udah sering live. Jadi fitur live-nya itu stream. Streamnya kita sekarang itu sedang lebih banyak digunakan. Terus fitur.. upload, kalau untuk edit sih enggak di Youtube. Kalau di edit di media lain. Paling ya analytic, banyak ke analytics. Kaya misalkan konten ini udah ditonton berapa kali, analyticsnya. Fitur analyticsnya fitus yang sering digunakan.
- P : Komentar kaya gitu-gitu pasti kayanya ya. Terus kan ada yang juga konten yang berbayar itu, buat subscriber juga digunakan atau enggak? Eh apa.. konten.. apa fitur
- I : Ohh, paid promote ta? Opo kaya sponsor?
- P : Iya, kaya jadi
- I : Enggak
- P : Oh itu nggak diaktifkan ya? Fitur notifikasi kan pasti dipake, subtitle gitu kaya misal lupa di media yang satu akhirnya ditambahin atau terpaksa ditambahin di Youtube?
- I : Jarang sih, lebih banyak..
- P : Jarang berarti pernah ya
- I : Awakmu dewe kan
- P : Kan epok-epok e gak, pura-pura. Mas iki onok transkrip e lo iki. Nah, terus eh... bagaimana dampak yang ditimbulkan dari penyebarluasan informasi melalui media Youtube.
- I : Yo iku mau
- P : Iya, itu tadi ya, itu sudah ya. Jadi, em masyarakat merasa terbantu dan juga ada timbal baliknya antara masyarakat dan juga Dispendukcapil. Ya itu tadi pertanyaan terakhir, terima kasih mas Farez. Usianya berapa? Tadi lupa nanya.
- I : 29 mau 30
- P : Oh iyo ta? Ehehe iyo, saya ucapkan terima kasih atas waktunya. Wawancara hari ini. Terima kasih.

**TRANSKRIP WAWANCARA SKRIPSI**

Narasumber : Habiburrohman  
Umur : 24 tahun  
Durasi wawancara : 49:47 menit  
Tempat : Studio Swargaloka Mal Pelayanan Publik Siola Lt. 3  
Kondisi wawancara : Terdapat sedikit gangguan saat wawancara, rekan narasumber beberapa kali ikut serta menjawab pertanyaan, sempet terjeda akibat narasumber diperintah atasan untuk melaksanakan pekerjaan.

## Keterangan

P : Peneliti

I : Informan

I2 : Teman informan

---

P : Namanya siapa?

I : Nama saya Habiburrahman, panggilannya biasanya Habib. Umur saya sekitar 25 tahun.

P : Sekitar?

I : Iya, iya, emang 25 tahun sih tahun ini, iya

P : Sudah berapa lama menjadi pegawai di Dispendukcapil?

I : Eh.. kurang lebih 4 bulan

P : Fokusnya juga di Swargaloka ya mas, ya?

I : Heem, fokus Swargaloka juga.

P : Baik kita masuk ke pertanyaan yang pertama, itu bagaimana visibilitas Dispendukcapil dalam memberikan pesan kepada masyarakat kota Surabaya melalui media Youtube?

I : E.. untuk visibilitasnya itu sudah lumayan apa ya..

P : Tercapai atau bagaimana?

I : Ya.. alhamdulillah cukup bisa untuk mengedukasi masyarakat Surabaya untuk soal perkara adminduk, lah. Jadi, kita mengedukasi lewat video-video yang di- kita bikin di Youtube

P : Tujuannya?

I : Tujuannya itu buat mengedukasi masyarakat Kota Surabaya biar kalau untuk mengurus adminduk itu kaya gini, terus manfaatnya itu kaya gini, gitu.

P : Youtube itu tadi ya?

I : Iya, jadi orang-orang nanti kalau misal cari informasi itu biar nggak gimana y acaranya bikin kaya gini, caranya bikin akte misalnya gitu? Itu gimana, nanti bisa liat di Swargaloka, Youtubnya Swargaloka gitu atau dari media sosialnya juga bisa.

P : Oke.. berarti tujuannya untuk ya mengedukasi

I : Mengedukasi sekaligus menginformasikan

P : Oke

I : Iya

P : Mengenai adminduk itu tadi ya?

I : Betul

P : Baik, masuk ke pertanyaan yang selanjutnya, bagaimana proses pembuatan informasi oleh tim Swargaloka yang akan di publikasikan kepada masyarakat melalui media Youtube?

I : Proses apa tadi?

P : Proses informasi, pembuatan informasi

I : Oh, proses pembuatan informasinya. Jadi, kaya gini, pertama kita bikin skrip dulu kaya narasinya gitu untuk pembuatan video ya, misalnya kaya em.. bikin kaya sitkomlah, situasi komedi gitu. Itu kita kaitkan dengan kehidupan masyarakat pada umumnya di Kota Surabaya. Jadi kaya, ee.. bikin skripnya dulu, bikin ambil footage-footage disekitaran Kota Surabaya, terus ya kita berlagak seperti warga Surabaya. Ya emang kita dari Surabaya sih, berlagak jadi ee kehidupan sehari-hari di Surabaya terus memeragakan apa ya.. e.. kaya gimana ya njelasinnya ya eheh

P : Daily life?

I : Ya, kaya daily life gitu modelnya

P : Bahasa juga ikut Surabayaan berarti ya?

I : Bahasa kadang kita pake Bahasa Indonesia baku juga, eh.. enggak sih nggak terlalu baku juga, kadang juga pake bahasa Suroboyoan

P : Keseharian gitu ya?

I : Heeh, bahasa keseharian juga. Iya, yang bisa diterima sama anak muda lah, intinya gitu bahasanya

P : Baik, untuk pertanyaan selanjutnya. Bagaimana Dispendukcapil dalam menyusun informasi mengenai administrasi kependudukan agar dapat diterima baik oleh masyarakat?

I : Menyusun?

P : Informasi untuk diterima baik, secara baik oleh masyarakat

I : Gimana itu konsepnya? Hehehe

P : Jadi kaya gimana mengemas, mengemas informasi itu biar diterima baik sama masyarakat

I : Oh.. mengemas informasi..

P : Bahasanya kah yang...

I2 : Kita menyediakan wadah di berbagai e.. platform, itu ada IG, TikTok, Youtube. Otomatis warga juga sudah banyak mengetahui media-media itu tadi, mencari informasi di Youtube. Ya seperti itu.

P : Dari masnya sendiri dong

I : Yaapa ya, apa tadi menyusun?

P : Menyusun informasi mengenai administrasi biar diterima dengan baik oleh masyarakat

I : Oke

P : Mungkin kaya tadi ada bahasa yang kesehariannya

I : Emm..

- P : E.. kayak nggak terlalu formal, jadi bisa diterima sama masyarakat apa kaya gimana
- I : Ya itu tadi, kita pakai penulisan skrip itu biar di- ketika kita ambil footage atau ketika take video itu bisa diterima dengan baik sama masyarakat tentang apa yang kita obrolkan, tentang apa yang kita peragakan. Apa ya..
- P : Berarti karena melalui video tadi dibuat ringkes gitu ya
- I : Iya, dibikin ringkes dibikin segampang mungkin untuk bisa masyarakat itu bisa menerima dengan baiklah
- P : Oke, baik. Untuk selanjutnya, masih banyak semangat ya mas ya, ehehe. Bagaimana respon yang timbul dan terjadi pada masyarakat setelah informasi disampaikan melalui media Youtube?
- I : E.. masyarakat ada yang menerimanya dengan baik ada juga yang menerima dengan apa ya, seperti kecaman-kecaman gitu lah
- P : Gimana?
- I : Kaya kecam, dikecam, di gimana ya? Kaya disindir-sindir gitulah istilahnya.
- P : Oh, oke
- I : Jadi mereka kadang nggak-, ada nggak terimanya ada yang terima buat- ada yang menerima informasi itu dengan baik kaya ada yang komen, pernah kaya terima kasih sudah ngasih, memberikan informasi untuk warga Surabaya, blablabla kaya gitu. Ada juga menghujat kaya, gimana ini proses pembuatan akte saya kok belum gini gini gini blablabla KTP saya juga belum ada yang e.. dicetak gitu. Untuk pengajuan proses KTP blablabla.
- P : Tapi untuk menanganinya untuk mereka yang e.. komplain
- I : Betul
- P : Melalui itu apa, komentar kan berarti, komentar di Youtube itu bagaimana?
- I : E.. untuk menanggapinya
- P : Padahal kan tidak sesuai dengan konteks di kontennya
- I : Iya betul
- P : Itu bagaimana?



- I : Kita menanggapinya dengan baik, sih. Jadi, nggak boleh apa ya kaya menyalahkan warga juga, jadi harus menanggapi dengan setulus hati kita, hehe gimana ya
- P : Kesabaran?
- I : Iya, dengan harus ditanggapi dengan sabar, kalem, gitu. Jadi nggak boleh harus yang kaya frontal gitu
- P : Kaya bawa nama instansi juga?
- I : Betul, bawa nama instansi juga
- P : Oke, itu tadi respon dari masyarakat ya mas ya. Lalu, selanjutnya untuk hubungan sendiri yang terjalin antara Dispenduk dan juga masyarakat setelah konten atau pesan atau informasi itu sudah disampaikan melalui Youtube, itu bagaimana hubungannya?
- I : Hubungan antar amsyarakat sama Disdukcapil ya?
- P : Iya, mungkin lebih terjalin kah atau gimana
- I : Hehehe, fine fine aja.
- P : Maksudnya e.. mungkin dari terjalin itu apakah kaya misal ada masyarakat merasa..
- I : Oh
- P : Kedekatan atau kaya gimana?
- I : Masyarakat kadang, nggak kadang sih, sering lebih sering merasa terbantu juga dari informasi yang sudah kita berikan, kita edukasi juga, gitu. Jadi mereka merasa terbantu, informasinya kaya gini, yaa ada yang bilang lengkap, ada yang bilang agak kurang.
- P : Ada itu ya..
- I : Ada plus minusnya
- P : Tapi lebih terasa yang plus itu tadi?
- I : Ada yang plus itu tadi
- P : Oke, baik. Untuk selanjutnya, apakah masyarakat dapat menerapkan prosedur yang ditetapkan dan disampaikan oleh Dispendukcapil melalui informasi yang disebarluaskan melalui Youtube?
- I : Panjang banget pertanyaannya, haha yaopo mau nggak mudeng seng mau cok

- P : Jadi gini, jadi gini mas, intinya apakah masyarakat itu e.. kan Dispendukcapil kan membuat kaya misal tata cara prosedur misal dari sitkom, saya pun juga pernah buat disini, kaya misal pindah KK atau mungkin update KK yang baru, tahap-tahap caranya begini begini begini, apakah tata cara dan prosedur itu yang sudah disampaikan oleh Dispendukcapil itu bisa di apa ya, mereka atau masyarakat ini juga menerapkan gitu
- I : Ehehee, ya mereka juga pasti apa, em.. menerapkan apa yang kita berikan informasinya itu tadi. Kan, emang sumbernya dari kita, nggak mungkin dong mereka menyalahgunaan atau enggak mereka menyimpang caranya, tidak sesuai dengan apa yang kita berikan informasinya gitu
- P : Baik, iya. Selanjutnya, masih panjang ya mas ya semangat mas Habib. Selanjutnya, bagaimana strateginya yang dilakukan oleh Dispendukcapil apabila masyarakat belum menerima atau melakukan prosedur yang tadi sudah saya tanyakan?
- I2 : Kalau masih belum menerima, masyarakat masih belum e... menerima, informasi yang tersampaikan
- P : Iya itu bagaimana?
- I2 : Itu nanti ada dm IG, nanti kita sarankan untuk IG atau telpon call center
- P : Iya
- I : Iya berarti, untuk menangani hal tersebut biasanya kami juga menyediakan sih kaya platform untuk media sosial yang biasa di pake untuk anak anak muda biasanya itu kan kaya Instagram, terus kaya Twitter juga, itu mereka bisa mengontak kita melalui call center juga bisa. Ada nomer call centernya juga. Jadi mereka juga bisa, kaya.. kebanyakan sekarang kan pake media sosial
- P : Iya
- I : Pakai instagram biasanya, itu mereka bisa ngedm kita di Disdukcapil Surabaya dan dm IG juga bisa mereka kirim pesan tanya-tanya, ini persyaratannya ada yang kurang katanya di kelurahan, misal di kelurahan gitu. Ternyata di kelurahan mungkin ada kurangnya juga untuk menjelaskan persyaratan yang kurang tersebut. Jadi kita membantu pihak dari kelurahan juga, melengkapi persyaratan yang dibutuhkan juga.
- P : Berarti follow-up juga ya?
- I : Iya

- P : Baik, untuk selanjutnya siapa yang menjadi pusat informasi yang dijadikan sebagai pedoman dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat Surabaya? Jadi pesan itu berasal dari mana dan siapa gitu? Yang disampaikan melalui media Youtube yang di konten-kontennya itu juga.
- I : Dari siapa mas? Kemendagri ya mas?
- P : Bisa, mungkin Undang-Undang
- I2 : Peraturan-peraturan yang itu, ada yang dari Kemendagri, itu juga ada SOPnya SOPnya
- I : Iyaa, hehe. Jadi, untuk dasar dari persyaratan-persyaratan yang pernah kita bikin untuk divisualisasikan itu dari Kemendagri juga ada, itu sudah ada SOP-nya, udah ada peraturannya juga sudah dibuatkan juga peraturan perundang-undangannya
- P : Sesuai undang undang?
- I : Iya
- P : Berarti ada.. tapi ada juga nggak kak, misal e.. permintaan sendiri dari pak kades pak kadis atau walikota yang gitu gitu?
- I2 : Jika ada suatu kondisi tertentu maka kita harus ambil tindakan sendiri, e.. yang mana itu mungkin memang belum ada peraturannya, jadi kita menerapkan peraturan sendiri. Jadi yang terjadi di pendataan itu. Ini menyatakan kan harus ada foto dari depan rumah, e.. tanda tangan dan stempel RT RW sebagai permit atau ijin. Ijin ketiga mau masuk ke Surabaya
- P : Ini saya wawancara dua orang berarti ya
- I : Iya sekaligus berarti ya
- P : Iya berarti yang menjadi pusat informasinya bisa jadi undang undang Kemendagri, pak kadis, sama walikota juga bisa, gitu ya?
- I : Iya
- P : Kalau kasi atau mungkin..
- I2 : Nggak, nggak ada
- P : Kabid kabid nggak ada?
- I : Ya, engga

P : Oke, untuk selanjutnya informasi apa saja yang disampaikan oleh Dispendukcapil kepada masyarakat kota Surabaya?

I : Em.. banyak sih, jadi informasi-informasi kaya kepengurusan adminduk terus kaya, kadang kita juga bisa apa e.. kasih informasi soal adminduk tapi kita bawaan secara nonformal. Jadi, apa ya..

P : Tidak kaku gitu ya?

I : Iya, tidak kaku.

P : Bisa diterima dengan baik seperti tadi yang sudah dijelaskan?

I : Iya, harapan kami sih semoga bisa diterima dengan baik.

P : Berarti ya berputar mengenai administrasi kependudukan, gitu ya mas ya?

I : Iya betul.

P : Lalu selanjutnya, ini mungkin agak e.. detail lagi, eheheh. Apa saja bentuk pesan atau informasi yang disampaikan oleh Dispendukcapil melalui media Youtube?

I : Banyak sih mbak, kaya ada ajakan juga. E.. ajakan untuk masyarakat untuk sesegera mungkin mengurus adminduknya untuk kebutuhan kedepannya itu biar nggak opo istilahnya ya, nggak kepontal. Opo yo istilah e

P : Kepontal itu Bahasa Indonesianya apa ya?

I : Biar nggak, nggak gupuh. Biar nggak terburu- apa ya

P : Buru-buru, nggak telat juga?

I : Nah iya, itu ajakan ajakan itu yang apa ya ajakan paling sering kita pakai di konten kita untuk mengajak masyarakat buat sesegera mungkin mengurus adminduk. Biar nanti kedepannya itu memudahkan mereka, gitu. Begitu mbak.

\*noise/gangguan dari atasan maupun tamu\*

P : Lanjut ya?

I : Lanjut, boleh lanjut

P : Mungkin bentuk pesan itu bisa kaya konten-konten gitu yang dimedia Youtube? Nah, kontennya apa aja? Mungkin bisa dijelaskan begitu

I : Gimana gimana

- P : Jadi kontennya, kontennya di media Youtube apa aja?
- I : Konten-konten yang ada di Youtube itu biasanya kita ada sitcom, situasi omedia. Itu menceritakan kehidupan sehari-hari warga Kota Surabaya pada umumnya yang ada kaitannya sama kepengurusan adminduk. Seperti kaya, mengurus akte kelahiran anak, mengurus KTP, perekaman KTP baru, em.. cetak KTP, terus e.. aktivasi KTP digital juga gitu. Itu kaya, kalo sitcom. LIMITS, limits itu kaya liputan tiga menit Swargaloka gitu. Itu menjelaskan tentang kegiatan kita selama satu minggu sepekan itu ada kegiatan apa aja terus ada juga e.. apa namanya, yang baru baru ini itu pahlawan adminduk. Jadi kita menceritakan siapa sih yang ada di balik Disdukcapil ini ada siapa yang berperan besar disitu yang menjadi sosok pahlawan adminduknya.
- P : Pejuang adminduk?
- I : Iya betul
- P : Iya, baik
- I : Terus..
- P : Podcast ya? Juga ada ya?
- I : Podcast iya, podcast ada podcast sedep. Seputar dialog kependudukan.
- P : Ohiya sedep namanya
- I : Heeh. Itu mengisahkan, bukan mengisahkan. Itu menggambarkan kaya obrolan obrolan soal adminduk lah biasanya gitu.
- P : Oke
- I : Kadang sama bu wali, kadang sama e.. kepala bidang yang ada di Disdukcapil ini, itu. Terus..
- P : Berarti penyampaiannya dalam bentuk kaya audio visual gitu ya, video gitu kan ya?
- I : Iya video, video apa yavideo, video visual ya, apa ya
- P : Iya video visual betul. Ya, video gitu. Untuk podcastnya kan juga ada video, juga ada suaranya juga kan ya?
- I : Iya betul, iya ada suaranya. Nggak mungkin dong nggak ada suaranya, eheheh
- P : Eheheh, baik. Oke, untuk selanjutnya e.. kenapa kok lebih milih media Youtube dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat?

- I : Karena kebanyakan orang lebih mudah menerima itu, di Youtube. Karena gini, kita punya size.. e. bukan size ya, apa ya, e.. wadah untuk menyampaikan informasi yang lebih banyak itu di Youtube. Kalau di, misalnya nih misalnya nih kalau di Instagram kita cuman punya batas waktu misalnya di reels itu cuman berapa menit ya? 3 menit. Mentok mentok 3 menit, padahal kita perlu menyampaikan hal itu biasanya kompleks.
- P : Heem
- I : Secara kompleks dan itu apa ya? Kalo di Youtube itu bisa sampai berjam-jam malah. Kita..
- P : Live streaming juga kan ya? Tadi saya liat
- I : Iya, sampai live streaming juga.
- P : Oke, itu alasan terbesar ya? Jadi dari durasi video juga tidak di apa, nggak di kaya ada batasnya
- I : Heem, nggak ada batasnya
- P : Dan juga masyarakat juga lebih menerima melalui video itu tadi.
- I : Betul
- P : Kalau karena video atau Youtube salah satu media sosial yang terbesar juga, maksudnya yang diminati juga
- I : Iya, banyak peminatnya juga kalo di pakai Youtube gitu.
- P : Oke
- I : Kan sering juga, orang-orang lagi buka Youtube mau nonton apa tiba-tiba keluar di timelinenya soal adminduk
- P : Algoritma
- I : Iya, sesuai algoritma juga
- P : Baik, semangat masih banyak
- I : Oke siap
- P : Untuk selanjutnya, kepada siapa Dispendukcapil berharap pesan dapat.. yang, eh.. pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik? Kepada siapa?
- I : Kepada siapa Disdukcapil

- P : Berharap pesan disampaikan dan dapat diterima dengan baik
- I : Oh, jelas kepada seluruh masyarakat Kota Surabaya
- P : Pasti ya itu ya
- I : Jelas itu
- P : Iya, untuk selanjutnya
- I : Untung simpel.. hehe
- P : Hehehe, apa efek yang diharapkan oleh Dispendukcapil yang terjadi pada penerima pesan?
- I : Efek yang diharapkan semoga warga Kota Surabaya itu biar segera, sesegera mungkin ndang diurus adminduknya
- P : Mungkin karena banyak yang nggak mengurus atau mengupdate gitu ya mas ya?
- I : Bukan nggak banyak yang mengurus ya, kaya mereka itu kaya menggampangkan. Padahal itu hal yang sangat apa ya, penting.
- P : Krusial?
- I : Iya, hal yang sangat krusial buat kehidupan mereka kedepannya. Biar memudahkan mereka juga biar nggak kepikiran apa apa apa gitu.
- P : Oke, itu adalah efek. Mungkin efek yang lain?
- I : Efek yang lain.. em..
- P : Kan tadi mengedukasi kan ya
- I : Iya
- P : Mereka bisa memahami kah?
- I : Iya, karena berharap juga mereka bisa paham apa yang kita sampaikan ke masyarakat Kota Surabaya.
- P : Karena kan banyak yang mikir kalo ngurus kan susah, ribet, gitu kan ya
- I : Iya
- P : Baik, semangat ehehhe.

I : Kurang uakeh

P : Ehehe, selanjutnya dalam membuat sebuah ide ini agak panjang ya mas ya. Dalam membuat sebuah ide untuk menyusun informasi inovasi apa yang dikembangkan oleh Dispendukcapil untuk mengolah informasi tersebut menjadi sebuah konten?

I : Inovasi apa

P : Jadi.. yaa.. inovasi kan berarti yang baru, suatu hal yang baru. Jadi apa? Mungkin kan tadi kaya daily life abis itu dijadikan konten kaya gitu

I : Oh iya, jadi kita juga berpatokan sama apa yang sedang trending di media sosial juga, gitu

P : Oke

I : Jadi, apa yang sedang trending di media sosial kita tuangkan idenya, ke dalam skrip ke dalam naskah gitu untuk disampaikan- untuk di.. apa ya diimplementasikan ke dalam sebuah video yang bisa mengedukasi dan menginformasikan masyarakat Surabaya. Supaya mereka itu bisa e.. mengenal juga gimana sih cara mengurus adminduk, terus dari trend yang kita pake juga.. eh.. trend yang lagi viral misalnya itu, kita pake konsep tersebut biar apa ya? Ikut naik juga di timelinenya mereka biar..

P : Algoritma

I : Iya sori, algoritma

P : Oke, itu tadi inovasinya berarti dari daily life tadi ya, jadi kan sebuah konten.. berarti kan itu ide juga ya. Nah, untuk ngomong-ngomong konten, jenis konten apa saja yang diproduksi dan dipublikasi di Youtube Swargaloka tadi sudah dijelaskan ya. Untuk e.. nah, cara menyusun sebuah konten yang didasarkan pada target sasaran atau masyarakat kota Surabaya itu gimana caranya? Cara menyusun konten tersebut?

I : Untuk disasarkan

P : Iya, untuk ditujukan pada masyarakat

I : Jadi, kita benar-bener memperhatikan untuk pembuatan konten sendiri untuk, ketika mengkonsep konten yang akan dibuat ya. Itu kita benar-bener memperhatikan, takutnya hal tersebut bisa krusial dan ada hubungannya juga dengan kehidupan masyarakat Surabaya. Jadi, kita harus benar-bener hati-hati ketika membuat konten. Jadi, sebelum kita membuat konten itu ketika mengkonsep kita konsultasikan dulu ke pihak yang berwenang. Kaya misalnya, konten e.. pecah, pecah KK itu kita konsultasikan dulu



briefnya kaya gini, kita konsultasikan ke pihak e.. pencatatan sipil. Itu apakah sudah benar apa bukan, eh udah bener apa belum, gitu maksudnya. Ketika kita konsultasikan kalau itu belum, kita revisi lagi, kita konsultasikan lagi. Kalau sudah ya sudah, kita e.. kita bikin videonya untuk mendukung masyarakat lagi.

P : Berarti dalam menyusun konten itu pasti ada pertimbangan yang lain, ya. Kaya informasi-informasi e.. yang akan disampaikan, karena membawa nama instansi juga.

I : Iya

P : Iya, berarti menyusun dalam menyusun sebuah konten juga waktu jaman saya magang disini kan juga ada konten brief, kalau content brief itu juga masih dipakai sampai saat ini?

I : Masih, masih dipakai

P : Masih dipakai ya, oke. Setelah content brief itu langsung diberikan kepada atasan kah untuk direview lagi?

I : Jelas

P : Jelas

I : Ehem, karena kan e.. kebanyakan kita kan harus memberikan informasi dengan jelas dan hati-hati biar nanti masyarakat yang menerima itu biar nggak salah paham gitu lo. Ketika mau mengurus adminduk mereka.

P : Conten brief oke ya.. oke baik, terima kasihh. Selanjutnya.

I : Sama-samam ehehe

P : Hehehehe, oke, dalam menemukan inovasi tersebut, inovasi konten yang di Youtube ini, siapa saja yang berperan menjadi inisiator awal dalam pembuatan konten tersebut dimedia Youtube?

I : Inisiator? Orang yang menginisiasi maksudnya?

P : Iya betul

I : Ya kami semua sih

P : Tim Swargaloka, ya?

I : Iya, tim Swargaloka.

P : Oke, tapi ada juga atas dasar perintah juga kah?

I : Oh jelas

P : Nggak, nggak jauh jauh dari situ ya?

I : Iya, jelas

P : Tapi ada juga yang inisiasi gitu kah?

I : Ada yang inisiasi juga, ada yang inisiatif misal kaya temen saya e.. sorry temen saya, saya.. mas faris tadi itu misalnya inisiatif mau bikin apa, ada ide bikin kaya gini-gini, Pak Anton inisiatif mau bikin konten yang kaya gini gini gini. Kita rundingkan dulu, kita rundingkan, setelah kita rundingkan kita coba untuk floorkan ke mana, ke bidang yang terkait kaya tadi. Briefnya disampaikan ke dua kabid terkait, kalau sudah ya sudah kita bikin konten

P : Oke, untuk selanjutnya, berarti untuk inisiator nya ya tim Swargaloka itu sendiri ya?

I : Heem, sama juga dari atasan

P : Iya, berarti untuk selanjutnya apa saja yang perlu dilakukan oleh inisiator tersebut dalam melakukan pembuatan konten?

I : Yang pertama sih kita brifieng dulu, kita rundingan dulu, kontennya yang kaya gimana. Tujuannya untuk apa, manfaatnya buat warga Surabaya itu apa.

P : Oke, itu e.. itu ya secara singkatnya ya

I : Secara singkatnya, pastinya gitu. Kan nggak mungkin dong, kita bikin konten asal-asalan.

P : Betul, apa lagi bawa nama instansi ya

I : Iya, itu lagi

P : Eehhe, nanti Dispendukcapil lagi yang kena. Oke, untuk selanjutnya nih mas siapa yang berperan untuk mengambil keputusan dalam inovasi pembuatan konten media di Youtube Swargaloka?

I : Pengambilan konten, eh.. keputusan ketika kita buat konten gitu ya?

P : Iya

I : Kadang dari.. sisi..

P : Misal dari pembua- awalnya, pembuatan- kita buat konten apa? Misal yang memutuskan siapa kaya gitu

- I : Memutuskan untuk di publish? Kadang dari pak Anton juga selaku kepala seksi disini yang e.. menghandle Swargaloka, juga bisa dari kepala bidangnya. Oh iya kepala bidang yang terkait maksud saya.
- P : Itu sebelum dan sesudah konten dibuat? Sebelum dipublikasikan maksudnya?
- I : Ehem
- P : Oke, berarti melalui ya banyak itu ya
- I : Iya, banyak.. banyak.. banyak acc lah, sama kepala dinasnya juga
- P : Tapi kalau, misal konten tersebut sudah terpublikasikan, posisi sudah terupload tapi ada yang, ada yang salah atau mungkin tidak sesuai dengan keputusan yang sudah ditetapkan bagaimana?
- I : Ya, dengan berat hati kita revisi
- P : Takedown?
- I : Iya, kita takedown juga. Mau gimana lagi, emang mungkin mereka mengoreksi, eh mereka sorry, mungkin beliau beliaunya itu ketika mengoreksi brief kita ada yang kurang teliti, terus sudah bilang ya, nggak papa teruskan. Akhirnya kita publish, nggak lama ada yang komen, mereka tau, eh beliau beliau itu tau terus minta di takedown
- P : Oke
- I : Iya
- P : Untuk selanjutnya, apa saja hal-hal yang perlu di pertimbangkan dalam mengambil keputusan untuk membuat inovasi konten media gitu Swargaloka?
- I : Apa saja perlu dipertimbangkan?
- P : Iya, dalam mengambil keputusan
- I : Apa ya, banyak ya ehehe
- P : Ya boleh, satu-satu aja kalau banyak nggak papa
- I : Eheheh
- P : Ehehehe
- I : Pertimbangannya itu kadang dari sisi.. gimana ya njelasinnya ya, bingung, aku tau maksudnya tapi bingung jelasinnya

- P : Pelan-pelan, saya tau ini susah tapi kita bisa melewatinya
- I : Eheheh, anjrit bingung. Pertimbangannya itu ya dari.. kan kita bikin konten briefnya juga berdasarkan dasar-dasar peraturan yang sudah ada, kaya dari peraturan perundang-undangan tadi terus dari Kemendagri juga, itu kita pertimbangannya juga dari situ juga. Jadi nggak asal buat lagi, nggak asal buat konten. Nggak asal, nggak asal apa ya? Bikin konsepnya itu nggak asal-asalan gitu lo
- P : Walaupun dikemasnya secara bisa terlihat lebih friendly gitu ya?
- I : Heem
- P : Oke, berarti pertimbangan juga dari persetujuan kadis dan kabid lagi ya
- I : Kadis dan kabid, iya
- P : Berarti pertimbangan misal mengenai informasi A, mengenai KTP juga ke orang yang mengurus KTP gitu ya
- I : Sama dengan bidang yang terkait
- P : Nah, untuk manfaatnya, apa saja manfaat yang didapatkan dari sebuah inovasi konten yang telah dibuat dan dilaksanakan tersebut bagi creator dan juga audiensnya?
- I : E.. yang pertama creatornya kami juga dapat ilmu baru, ya selaku saya yang abru 4 bulan bekerja disini saya dapat ilmu baru.
- P : Mengenai?
- I : Ya mengenai soal adminduk
- P : Oh.. iya iya iya
- I : Ternyata sepenting itu mengurus adminduk itu. Terus, untuk dari sisi audiensnya manfaatnya juga sama sih, sama kaya saya selaku
- P : Mengedukasi juga
- I : Heeh, mengedukasi juga
- P : Dan mengetahui soal adminduk itu tadi ya. Selanjutnya, nah e.. yang namanya inovasi pasti juga atau apakah ada beberapa pihak yang sulit menerima inovasi baru dari Dispendukcapil dalam pembuatan konten
- I : Jelas ada

P : Dalam pembuatan konten ini ada?

I : Oh dalam pembuatan konten?

P : Iya

I : Oh, kalau dalam pembuatan konten..

P : Mungkin ada yang komentar apa sih nggak penting, ya gitu gitu lah

I : E.. sek aku lupa, ada nggak ya

P : Apa yang menentang gitu

I : Oh ada ya karena kita kita.. itu tadi sih, takutnya masyarakat itu menerima konten yang mau dipublish itu secara nggak apa ya? Secara nggak normal, ehehe. Maksudnya itu adalah, adalah gini..

P : Salah kaprah

I : Nah, salah kaprah, sorry

P : Nggak papa

I : Iya gitu

P : Soalnya kan namanya pesan biasanya ada dua yang..

I : Heem, mereka kadang masyarakat itu beda-beda sudut pandangnya. Ketika liat konten kita kok jadi gini?

P : Maksudnya gimana?

I : Heeh, maksudnya gimana sih ini gitu

P : Nah, dalam meminimalisir yang kaya gitu mas, itu kaya gimana?

I : Ya kita, ya itu tadi.. kita brifieng lagi, sebelum konten itu benar-benar dibuat kita brifieng lagi sampai bener bener tuntas e.. nggak ada hal yang simpang siur gitu loh. Terus, apa ya?

P : Review review lagi?

I : Iya, terus sampai sampai terus di review

P : Dan disesuaikan?

- I : Dan disesuaikan lagi dan juga yang pasti di konsultasikan ke bidang yang terkait
- P : Oke, berarti untuk penerimaan dari yang sulit menerima ini ada atau nggak ada? Yang dari Dikendukcapilnya sendiri di konten kreatornya sendiri
- I : Ya ada yang nggak terima juga, karena apa ya? Membahayakan juga sih, maksudnya dalam artian ada kaya berita apa yang kapan hari itu kaya blanko KTP itu kan katanya stocknya terbatas
- P : Betul
- I : Iya, terus orang-orang banyak yang protes. Em.. banyak yang protes karena KTP mereka kok belum ada yang dicetak, belum, belum ke-cetak-cetak maksudnya belum dapet sampe ke tangan mereka. Terus, ada berita lagi katanya KTP apa yang pake blanko itu diganti sama KTP digital. Mereka juga pasti apa ya? Mereka itu maksudnya masyarakat, mereka takut kalau misal kalau pake KTP digital itu..
- P : Bisa di hack?
- I : Data mereka itu nggak aman, gitu. Bisa disalahgunakan, takutnya warga Surabaya itu kaya gitu.
- P : Oke, berarti tetap ada ya yang sulit menerima konten dari..
- I : Tetap ada..
- P : Tapi penanganannya gimana? Kalau..
- I : Penanganannya kalau misalnya ada yang..
- P : Terobos aja lah gitu?
- I : Eheh nggak lah
- P : Atau gimana?
- I : Kalau misalnya e.. beritanya itu paten atau nggak..
- \*noise kegiatan internal kantor menyanyikan lagu Padamu Negeri\*
- P : Oke, lanjut.. semangat lagi. Iya yang selanjutnya ya mas ya, apakah inovasi yang dibuat dan disebarluaskan melalui media Youtube akan memberikan dampak bagi masyarakat?
- I : Pastinya iya. Iya, seharusnya iya. Itu harapan kami buat masyarakat juga untuk mungkin dipermudah lagi dalam mengurus adminduk mereka

P : Melalui, informasi melalui Youtube itu tadi

I : Melalui informasi yang kita buat juga, gitu.

P : Baik, untuk selanjutnya apa kekuatan dari pesan yang dimiliki oleh Dispendukcapil dalam menyampaikan informasi melalui media Youtube?

I : Apa ya? Kekuatan spiritual mungkin? ehhe

P : Keunikan bisa keunikan

I : E.. ya dari kekuatan itu kita bisa kekuatan seperti kita.. yaapa jelasinnya ya?

P : Uniknya mungkin dari konten a apa kaya gitu kan bisa juga

I : Oh.. contoh ya kaya di konten sitkom itu sendiri kan kita banyak membikin konten tersebut dengan cara yang bisa diterima dengan anak muda, dengan bahasa yang tidak formal, dan dengan konsep yang seperti kehidupan masyarakat Surabaya pada umumnya. Itu harapan kami bisa diterima sama warga Surabaya dengan baik. Supaya mereka bisa apa ya? Ngurus adminduk itu biar gampang gitu lo.

P : Berarti kalo komunikasinya ya diringkes melalui bahasa dan..

I : Konsep

P : Konsep juga ya? Baik, terus untuk e.. kredibilitasnya dari kredibilitas informasi yang diberikan oleh Dispendukcapil melalui e.. disampaikan melalui media Youtube Swargaloka itu bagaimana kredibilitasnya?

I : Heheh

P : Atau keakuratan dari informasi

I : E.. gimana ya? Ya.. sekitar.. bisa dibilang..

P : Sangat akurat?

I : Hampir, hehe. Cuman ya aku nggak berani ngasih, nggak berani memastikan seberapa akuratnya informasi yang di sampaikan cuman dari apa yang kita sampaikan ke masyarakat itu sudah banyak juga yang mau mengurus adminduk dengan sesegera mungkin terus informasi yang telah kami buat dan kami sampaikan ke masyarakat itu sudah kebanyakan mereka sudah merasa terbantu juga. Dengan apa.. konten atau informasi yang kita sampaikan ke Youtube ke media, sosial media. Pokoknya ke platform-platform, seperti itu.

- P : Tapi konten itu ada, ada review dari atasan juga kan mas ya?
- I : Pasti
- P : Maksudnya kaya misal undang-undang peraturannya bener atau kaya gimana? Berarti ada apa ya? Pengawasan gitu ya dari atasan ya?
- I : Heem
- P : Oke
- I : Betul
- P : Terus untuk selanjutnya, bagaimana Dispendukcapil dalam menyusun dan menetapkan jenis pesan atau informasi, duowo iki, yang akan disampaikan kepada masyarakat? Jadi, apa ya, menyusun dan menetapkan jenis pesan atau informasi itu gimana? Gitu
- I : Menyusun, aduh kok ngeblank anjir.
- P : Gimana mas? Nyusun informasi, deh, nyusun informasi yang akan disampaikan ke masyarakat gitu?
- I : E.. menyusun informasi tersebut. Ya dengan baik. Supaya masyarakat juga bisa dengan gampang untuk menerima informasi yang akan kita sampaikan. Terus.. kita juga memikirkan target e.. usia juga ke masyarakat kira-kira konten ini cocok untuk usia berapa, untuk masyarakat yang berusia sekian hingga sekian. Dan konten tersebut juga e... berkaitan juga dengan usia yang sedang kita e.. tuju. Jadi misal nih, kaya contoh KTP, konten KTP. Kita kan pasti juga merujuk e.. menuju ke usia antara 17 eh 16 sampai 20 atau 30 tahun
- P : Oke, berarti untuk menyusun pesannya juga disesuaikan dengan e.. usia dari audiensnya gitu ya?
- I : Heem, betul
- P : Oke
- I : Contoh lagi untuk konten e.. pengurus akte kematian
- P : Betul
- I : Bisa juga diusia 30 sampai 40



- P : Oke, selanjutnya apa saja pertimbangan Dispendukcapil dalam memilih Youtube sebagai media komunikasi?
- I : Pertimbangan ya?
- P : Jadi kaya kenapa milih Youtube
- I : Ya yang tadi sudah saya sampaikan
- P : Mungkin ada pertimbangan yang lain?
- I : E.. pertimbangan yang lain juga kita punya kalau dari Youtube itu punya keunggulan bisa buat streaming juga
- P : Oh.. salah satu fitur yang digunakan
- I : Iya, jadi kita juga ada e.. apa live streaming juga dari konten konten yang pernah kita buat, kita live kan. Terus ada juga e apa, program sedep tadi seputar dialog kependudukan itu kita juga live kan ketika ada bintang tamu yang datang ke Swargaloka ini.
- P : Oke, selanjutnya bagaimana Dispendukcapil menetapkan audiens sasarannya, jadi mengidentifikasi dan menetapkan khalayak sasarannya atau audiensnya? Yang jelas pasti e.. warga Surabaya ya?
- I : Iya, pastinya warga Surabaya juga terus dari usianya juga tergantung dengan konten apa yang kita buat. Dan usianya dari usia berapa sampai berapa untuk konten a misal
- P : Memenuhi kebutuhan informasi mereka juga kah?
- I : Seharusnya iya, kita juga memenuhi kebutuhan informasi mereka, apa yang mereka butuhkan kita sediakan ibaratnya kaya gitu
- P : Oke, untuk selanjutnya tinggal dikit lagi semangat mas. Habis ini pulang.
- I : Ayo dong
- P : Bagaimana Dispendukcapil dalam menyusun informasi yang akan disebarluaskan pada masyarakat melalui media Youtube tadi sudah ya, mungkin ada dari atasan, perundang-undangan
- I : Diulang lagi ya pertanyaan ya
- P : Iya, heem. Selanjutnya bagaimana strategi perencanaan Dispendukcapil dalam menentukan khalayak sasaran juga sudah tadi

I : Iya

P : Terus apakah Dispendukcapil menjalankan perencanaan dengan perangkat komunikasi untuk mencapai tujuan bersama?

I : Perangkat komunikasi contohnya seperti apa?

P : Kaya yang dibuat untuk, mungkin bisa rapat-rapat atau mungkin bisa tukar pikiran untuk misal ide konten selanjutnya atau gimana? Mungkin bisa zoom meeting?

I : Itu ketika anu nggak, ketika lagi nyusun konsep nggak?

P : Bisa, karena kan tujuan bersama. Tujuan bersamanya kan bikin konten.

I : Jadi gini, kalau kita disini itu terlalu keseringannya itu ketika bikin konsep kita rundingan satu ruangan gini kita rapat sendiri. Jadi kita rapatkan, jadi nggak pake kaya zoom sih.

P : Kalau mungkin e.. handphone tapi masih pake, misal ada follow-up dari.. kaya gimana gimana gitu

I : Oh.. kalau handphone biasanya kita itu, ini, e.. ketika kita mau ada apa podcast gitu ya, bisa kaya gitu tadi ya

P : Iya

I : Handphone itu kita manfaatkan untuk menerima panggilan dari apa, e.. audiens lain yang diluar. Misalnya nih kita sedang podcast sama orang e.. sama narasumber maksud saya. Kita podcast sama narasumber, narasumbernya berkaitan dengan adminduk, terus kita juga menyediakan nomer telfon yang bisa dihubungi sama penonton

P : Oke

I : Gitu, jadi penonton bisa langsung telfon disitu langsung tanya soal apa yang mereka butuhkan dan apa yang mereka ingin tau soal adminduk bisa langsung dijawab disitu juga.

P : Oke, berarti kalo lewat WA grup juga masih sering perencanaan melalui grup juga ya?

I : Iya, sama WA grup juga.

P : Atau telfon telfon gitu juga? Atau hanya ya chattingan biasa?

I : Chattingan biasa sih kebanyakan.

P : Kebanyakan ya

I : Pakai chattingna biasa sih

P : Oke, 3 per e.. 4 pertanyaan akhir. E.. apakah Dispendukcapil rutin untuk melakukan evaluasi setelah informasi atau pesan disebarakan?

I : Sangat sering

P : Berapa, seberapa gede?

I : Hampir setiap hari malahan

P : Setiap hari ya?

I : Iya, jadi sebelum kita memulai aktivitas biasanya kita ada rapat redaksi dulu. Untuk pembahasan konten yang kemarin atau yang akan datang.

P : Oke, jadi perencanaannya juga

I : Heeh, terus kita pas mau pulang biasanya kalau ada sesuai hal yang sangat urgent biasanya kita rapatkan juga untuk besoknya. Misalnya, ada kaya tadi nih ada perintah dari atasan kepala bidang untuk membuat e.. semacam flyer semacam brosur terus apa.. apalagi satunya tadi.. seng tadi.. catatan perkawinan? Itu tadi sing tadikan disuruh bikin flyer, terus brosur, terus apalagi satunya? Video. Video yang bisa disampaikan untuk ke masyarakat gitu. Itu kita brief, kita rundingkan dulu kita brifieng bareng-bareng kita apa ya? Kaya menyatukan kepala jadi satu, untuk memikirkan gimana konsepnya kaya gini? Yang untuk e.. percatatan perkawinan ini, gitu. Jadi sebelum pulang itu kan eh belum, belum dibikin tuh, sudah dibikin tapi perlu ada perubahan di dalam kaya brosurnya, flyernya sama videonya juga. Itu kita konsep, kita brifiengkan hari ini besok kita apa namanya, konsepkan lagi, terus dieksekusi di hari besoknya itu

P : Baik, untuk selanjutnya. Semangat! Fitur apa yang selalu digunakan, mas? Yang paling sering sih, dan selalu. Pasti live streaming juga ada tadi sih udah liat, live streaming kan pasti digunakan buat di Youtube ya? Komen juga pasti juga ada, notifikasi juga pasti

I : Iya, heeh, sama engagement bukan sih?

P : Yang naik turun itu ya?

I : Iya grafiknya dari kita misal liat berapa kali banyak ditonton orang-orang warga Surabaya.

P : Itu yang paling sering ya?

- I : Iya, jadi kita liat dari konten apa yang kita.. kita buat, kita publish, kita liat konten ini grafiknya kaya gimana dalam satu hari, satu bulan, terus buat bahan evaluasi aja sih
- P : Oh berarti itu bahan evaluasi juga ya mas ya
- I : Heeh, bahan evaluasi juga
- P : Oke, nah yang terakhir, bagaimana dampak yang ditimbulkan dari penyebarluaskan informasi melalui media Youtube?
- I : Apa yang ditimbulkan?
- P : Iya
- I : Dampak positif atau negative?
- P : Boleh semuanya, atau hybrid bisa
- I : E.. dampaknya untuk sisi positifnya ya? Masyarakat bisa mengetahui apa saja yang harus di urus di administrasi kependudukan terus mereka juga punya eh maksudnya mereka juga bisa tahu informasi informasi apa yang ketika mereka mau mengurus adminduk, mereka butuh ini ini ini mereka tahu. Jadi, mereka bisa prepare apa yang harus dibutuhkan, apa yang harus dipersiapkan untuk mengurus adminduk yang mereka, yang sedang mereka, yang mau apa ya..
- P : Yang mau diurus?
- I : Iya yang mau diurus, bahasanya apa nggak genah.
- P : Nggak papa
- I : Terus minusnya tadi mungkin banyak masyarakat juga yang nggak, ada yang nggak terima. Nggak terimanya itu dalam artian mereka kaya sambat kok gini kok gini kok gini jadi kaya dan juga kita juga menyikapi dengan baiklah pastinya
- P : Oke
- I : Iya
- P : Karena melayani masyarakat juga ya?
- I : Heeh
- P : Berarti dampaknya ada negative dan positif melalui Youtube salah satunya adalah kaya lebih mudah mendapatkan informasi ya. Oke, baik terima kasihh.

I : Sudah ya?

P : Sudah

I : Alhamdulillah

P : Ehehe terima kasih waktu mas Habib dan perjuangannya dalam menjawab. Saya ucapkan terima kasih

**TRANSKRIP WAWANCARA SKRIPSI**

Narasumber : Antonius Rachmat Witarto, S.E  
Umur : 49 tahun  
Durasi wawancara : 32:06 menit  
Tempat : Studio Swargaloka Mal Pelayanan Publik Siola Lt. 3  
Kondisi wawancara : Cukup kondusif dan minim gangguan, sifat informal narasumber diwawancarai sambil makan mie instan.

Keterangan

P : Peneliti

I : Informan

---

P : Oke, selamat pagi pak. Ini tanggal 4 Mei jam 08.30, ini saya pertanyaannya berupa.. meliputi strategi komunikasi Dispendukcapil Kota Surabaya dalam memberikan informai terkait adminduk kepada masyarakat Kota Surabaya melalui media Youtube Swargaloka. Yang pertama e.. bagaimana pak visibilitas Dispendukcapil dalam memberikan pesan kepada masyarakat Kota Surabaya melalui Youtube?

I : Definisi visibilitas itu apa?

P : Jarak pandangnya dari Dispendukcapil dan kek tujuannya itu apa, kaya memberikan memberikan oesan kepada masyarakat melalui Youtube

I : Bagaimana visibilitas?

P : Jarak pandang, jarak lurusnya kaya vertikalnya gitu pak

I : Bagaimana visibilitas? Bagaimana jarak pandang? Maksudnya apa nih? Dalam arti sederhananya gimana kok aku jadi bingung

P : Gini pak, e.. jadi Diapendukcapil itu jarak pandang atau kaya pandangan lurusnya dalam memberikan pesan kepada masyarakat melalui media Youtube itu kaya gimana? Jadi secara garis besar bisa

I : Kok pake kata visibilitas ya? Visibilitas itu kalo seorang pilot itu jarak pandang

P : Iya, jarak pandang

- I : Daya jangkau mata, kalo itu berarti.. jarak pandang.. ini penjelasannya, ini khusus mengerucut melalui Youtube aja ta?
- P : Iya melalui Youtube aja pak
- I : Iya jadi, coba tak definisikan yah
- P : Iya pak, silahkan monggo
- I : Berarti melalui media youtube itu, kita memberikan e.. informasi informasi terkait adminduk untuk e.. berusaha memberikan difersifikasi atau cara lain ya karena kita juga kan ada yang melalui medsos Instagram atau melaluo website dan juga melalui podcast. Nah, materi materi tersebut selain kita share di medsos medsos yang lain, itu kita tampilkan atau tayangkan juga di Youtube agar masyarakat itu punya banyak pilihan. Kan adakalanya orang yang punya e.. ndak punya Instagram tapi dia..
- P : Punya Youtube
- I : Rutin buka Youtube.
- P : Oh iya..
- I : Ada orang yang ndak punya Instagram, tapi dia punya twitter. Nah sehingga dari situ kita punya pemikiran oh kita harus membuat ehm.. media untuk penyampaian informasi ini dari berbagai macam platform medsos yang ada, salah satunya adalah platform Youtube, gitu.
- P : Itu e.. pertanyaan selanjutnya pak. Bagaimana e.. proses pembuatan informasi dari tim swargaloka yang akan di publikasikan kepada masyarakat melalui Youtube?
- I : Oke.. jadi, proses pembuatan informasi kalo boleh saya terjemahkan berarti bagaimana proses pembuatan konten.
- P : Betul
- I : Gitu ya? Jadi dalam membuat suatu konten, kita bisa eh.. melakukannya atas informasi beberapa, beberapa.. beberapa hal, ya. Satu. ada yang kita rangkum dari dm atau telepon masuk dari warga ke call center atau ke contact center. Jadi, kita lihat minggu ini paling banyak pertanyaan warga tentang apa sih? Misal, KTP digital, nah.. dari situ kita rapat redaksi. Akhire iki seng akeh iki wong takon kartu digital. Yuk kita bikin kontrn KTP digital, atau mungkin kalau misalkan mendekati penerimaan oenerimaan CPNS atau apa, pertanyaan warga biasanya banyak seputar NIK saya kok ga terdaftar, solusinya gimana kalo ada hal seperti itu? Laa.. itu kita nanti bikin konten, jadi kita membuat

suatu konten itu e... bisa dikatakan atas suatu peristiwa yang jadi trending topik atau bisa jadi by request dari pimpinan. Misal pak kepala dinas tau tau telfon atau WA saya.

P : Iya

I : Pak Anton, iki onok warga lapor nang aku, kaetane akta kematian keluargane ga dadi dadi, ini kenapa bisa seperti ini buat konten agar masyarakat itu jadi paham. Jadi selain dari yang menjadi trending topik, bisa juga arahan langsung dari pimpinan. Seperti itu.

P : Berarti e... setelah rapat redaksi baru pembuatan konten?

I : Yes. Ya, rapat redaksi itu kita menentukan nanti, eh yaopo iki tema ne iki, sapa yang jadi talent? Yang bikin script siapa?

P : Itu untuk sitkom ya pak?

I : Semua, nggak sitkom aja.

P : Oh semua

I : Termasuk yang untuk TikTok, itu pasti kita bikin e.. melalui suatu rapat redaksi. Jadi brifieng sek, karena kan kalo langsung nanti kan nggak terarah to. Ngawur ngawur lah atau mungkin nggak tepat sasaran atau gimana.

P : Baik

I : Itupun nanti sebelum kita take, ya. Kita action, jadi buat script itu kita periksa lagi, jadi kaya melalui suatu QC, quality control. Oh benet gak iki? Loh alurnya gak gini, ayo perbaiki sek. Jadi jangan sampai ada miss.

P : Berarti e... sesuai dengan kredibilitas, informasi yang diberikan sudah kredibel gitu ya pak ya

I : Harus, wajib dan pokoknya kita juga mengacu ke aturan normatif yang ada.

P : Baik

I : Jadi misalkan, nih. Balik lagi, ya. Kita bida misal bikin tentang Akte Kematian.

P : Iya

I : Nah, syarat syarat akte kematian itu apa aja? Terus fungsi akte kematian apa aja? Kita juga mengacu Undang-Undang yang ada. Undang-Undang 24 dan 2003 lah semisalkan. Oh, fungsine iku iki iki iki, oh syaratr iki iki. Lah kita mengacu kesitu, jangan sampai melenceng. Misal nih, e.. kita bikin kontennya masyarakat bikin akte kematian itu harus



pakai pengantar dari universitas. Padahal gaonok kan, gitu. Lah.. jadi harus plek ketiplek sama Undang-Undang yang ada, sama peran normatif yang ada.

- P : Oke, pak. Untuk selanjutnya, e.. dalam menyusun informasi mengenai adkinistrasi kependudukan agar dapat diterima dengan baik itu gimana, pak?
- I : Yaa, tadi sebagaimana kusampaikan di depan. Satu, harus mengikuti aturan normatif yang ada. Dua, kita mengupayakan sesimpel atau sesederhana mungkin. Jadi, masyarakat yang nonton atau liat konten kita itu gampang mencernanya. Misale mbulet koyok e.. katakanlah dialog yang terlalu formal, orang kan males, halaaah opo iki. Tapi kalo kita buat model model kaya sitkom, TikTok yang kekinian itu kan masyarakat lebih gampang mencernanya. Gitu, ya. Jadi kalo bisa memang kita upayakan juga singkat, padat, jelas. Konten e duwooo, 7 menit, 10 menit sopo seng kate nonton. Gitu, ya.
- P : Iya, betul. Untuk selanjutnya, untuk respon, pak. Respon yang timbul, yang terjadi di masyarakat setelah informasi tersebut disampaikan melalui media Youtubr bagaimana pak?
- I : Kalo respon itu berbagai macam, ya. Jadi, ada yang e.. seneng, ada yang setuju, ada juga kadang yang komplain si.
- P : Itu melalui komen Youtube berarti pak ya?
- I : Oh bisa melewati dm-nya Instagram, yang banyak itu memang melalui Instagram, sih.
- P : Tapi di, di komen ada juga?
- I : Ada. Jadi, e.. ambil contoh kita bikin konten tentang identitas kependudukan digital, atau KTP digital.
- P : Oke
- I : Wes, komen warga itu macem-macem. Onok sing komen, halah wong IKD gurung isok digawe nang bank, halah wong aku lebih seneng nduwe KTP fisik, ya kaya gitu. Ya, variatiflah. Tapi, ada juga yang oh iya bagus, tim swargaloka. Terus kan, blablablablaba.
- P : Nah selanjutnya berarti itu ya pak ya, responnya ada yang negatif ada yang positif ada yang mendukung, gitu ya.
- I : Yes, macem-macem. Jadi, bervariasilah yang namanya respon itu. Kalo positif semua itu settingan iku buzzer iku wes hehehehheh.

- P : Oh gitu ya? Betul betul. Untuk selanjutnya, bagaimana hubungan yang terjalin antara Dispendukcapil dengan masyarakat setelah pesan tersebut disampaikan melalui media Youtube? Jadi mungkin apakah ada hubungan yang lebih.. biasanya kan e.. antara pemerintah dengan masyarakat ada jarak yang tidak apa ya? Kaya ada.. yang terlihat gitu pak. Nah, kalau misal di Dispendukcapik sendiri bagaimana pak? Dengan masyarakat melalui media Youtube itu tadi.
- I : Yaa.. awal-awal kita bikin informadi konten melalui media-media sosial melalui salah satunya dari Youtube. Ini memang kan, e... awal awal memang sing ndelok sitik, engagementnya sedikit, karena kita juga baru. Tapi kita juga berusaha untuk meningkatkan engagement dengan beberapa cara, sosialisasi dan sebagainya yang puji Tuhan alhamdulillah sekarang ini sudah mulai banyak yang melihat, mengenal, gitu. Jadi, ya.. ya.. walaupun followee kita nggak sebanyak Atta Halilintar, tapi kan hehehe paling nggak heheh paling nggak kita sudah e.. memiliki wahana atau memiliki cara menyampaikan informasi-informasi terkait adminduk kepada masyarakat. Respon masyarakat juga lumayan bagus, jadi walaupun tadi seperti yang saya sampaikan gak melulu positif. Ada juga yang menghujat, nah tapi itu kan bagi kami merupakan respon juga.
- P : Oh iya
- I : Merupakan masukan. Misalkan dee misuh kisuh komplain, bla bla ya kita pelajari. Nih warga ngamuk mergo opo sih?
- P : Oh.. iya. Berarti memang dari masyarakat ke masyarakat gitu ya pak?
- I : Iya, input apapun itu bagi kita merupakan suatu masukan. Itu benar.
- P : Oke. Untuk proses relasionalnya seperti itu ya pak ya. Unyuk selanjutnya, apakah masyarakat dapat menerapkan prosedur yang ditetapkan dan disampaikan oleh Dispendukcapil melalui informasi tersebut?
- I : Bisa. Oke, jadi misalkan tadi informasi terkait e.. yang terbaru yang terkini ya?
- P : Iya
- I : Bahwa sekarang pelayanan itu bisa dilakukan di balak RW setempat.
- P : Oh..
- I : Jadi kalau dulu, dulu banget. Semua pelayanan adminduk itu harus dateng ke, dateng ke Dispenduk. Kemudian, kita split lagi pelayanan bida kita delegasikan di kecamatan.

Kita split lagi, break down lagi, pelayanan bisa dilakukan di kelurahan. Sekarang kita berikan lagi pelayanan bisa dilakukan di Balai RW kelurahan masing-masing.

P : Itu sesuai dengan yang disampaikan di Youtube itu ya pak ya?

I : Ya, kita sampaikan. Jadi, bagi warga Kota Surabaya yang hendak mengurus suatu administrasi kependudukan, gausah adoh adoh nang nggone Dispenduk, nang kelurahan, nang kecamatan, cukup ke Balai RW setempat.

P : Oke, berarti sesuai dengan informasi itu tadi ya pak ya?

I : Iya, nah tentunya kan masyarakat jadi seneng. Wuh asik rek aku gak perlu maneh adoh adoh nang kelurahan iki, woah.

P : Nah, selanjutnya pak. Untuk, strategi yang dilakukan oleh Dispenduk jika masyarakat belum dapat menerima dan melakukan prosedur yang sudah ditetapkan itu bagaimana pak?

I : Iya, kita memang e.. untuk.. hal seperti ini ya, jadi misalkan ada yang masih belum ngerti ada yang belum paham, biasanya kita bikin konten lanjutan.

P : Oh..

I : Jadi, tidak di media yang sama sih untuk support. Jafi, bisa di media yang lain. Misal, di TikTok atau di.. e.. feed IG, jadi saling support lah.

P : Tapi kalau di Youtubanya sendiri gimana pak?

I : Kalau di Youtube biasanya untuk kita membuat konten konten lagi tetkait hal tersebut, agak lama ya, nggak langsung ya, karena gitu kan. E.. 1 medsos itu belum tentu semua orang punya, belum tentu semua orang memiliki, belum tentu semua orang membuka. Jadi kan ada kalanya, warga itu mempunyai fanatisme tersendiri terhadap medsos. Anton. Anton iku senengane buka facebook, walaupun aku punya IG. Punya Youtube, jarang. Nah, kita njagani yang itu.

P : Oke

I : Jadi, e.. untuk antisipasi, langkah antisipasi. Tapi kalau memang dipandang perlu, yaudah. Misalkan tadi terkait informasi pelayanan ada di balai RW, kita posting di Youtube. Ternyata respon masyarakat ada yang masih belum tau atau apa, kalo emang dianggap perlu kita buat lagi sekuelnya istilahnya itu ya. E.. kalau yang balai RW itu, gampang njenengan tinggal tanya ke Pak RT, Pak RW. Pak RW dino iki nang balai

onok pelayanan opo gak? Laa, kurang lebih nantik kira berkontennya seperti itu. Edukasi sifatnya, kan. Edukasi informatif.

P : Berarti juga satu suara dengan media-media yang lain selain Youtube gitu ya pak ya?

I : Iya

P : Oke, selanjutnya e... pesan tersebut atau pusat informasi yang dijadikan sebagai pedoman dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat itu siapa pak? Jadi, intinya pesan itu berasal dari mana dan dari siapa

I : Kalau pesam tersebut dari mana ya itu tadi ya, kita rangkum dari beberapa source. Satu, tadi yang saya sebutkan, dari banyaknya FAQ ya, frequently ask question, pertanyaan yang paling banyak masuk. Atau yang kedua, by request dari pimpinan.

P : Undang-Undang juga ya pak ya? Maksudnya yang kaya sebagai..

I : Acuan?

P : Acuan

I : Oh yaaa, mengacu kan kita membuat kontennya itu mengacu kr Undang-Undang itu tadi dan turunannya juga. Jadi ada Undang-Undang, PP, ada permendagri, sampai ke perda, peraturan daerah.

P : Berarti pusat informasinya bisa melalui e.. masyarakat, pimpinan dan UU juga ya pak ya

I : Dan aturan normatif

P : Aturan normatif juga

I : Iya

P : Oke. Nah, informasi apa saya yang disampaikan oleh Dispendukcapil kepada masyarakat Kota Surabaya?

I : Semua terkait adminduk

P : Pokoknya muter muter dari situ ya pak yam?

I : Iya, semua terkait administrasi kependudukan. Kalau mau bicsra dminsk. Ga cukup kita 1x24 jam itu nggak akan cukup. Karena dokumen kependudukan itu banyak sekali, dan semua, eh, setiap orang ya tidak akan oernah lepad dari yang namanya dokumen adminduk mulai dia lahir prcot ceprot itu buat akta kelahiran sampai yang bersangkutan

matek itu dibuat akta kematian. Seanjang perjalanan hidupnya itu pasti nanti akan buat KTP, buat surat kawin, buat kartu keluarga sendiri, terus mungkin juga dia nanti mohon maaf cerai, atau kawin lagi, atau adopsi anak itu semua terkait dengan adminduk pasti.

P : Oke pak

I : Jadi, vital sekali adminduk itu. Penegasannya mulai dari seorang lahir sampai dengan seorang matek itu pasti. Eh mirku wes dadi nduk? Aku tak sambil makan mie yo

P : Iya pak, siap siap siap

I : Dibantu mas Adi dulu, aku tak makan mie. Ini pertanyaan simpel kok.

P : Nggak, ini harus pak Anton yang jawab

I : Mosok? Kenapa? Mendengarkan suaranya nanti?

P : Nggak.. Langsung ke pertanyaan selanjutnya ya pak ya. E.. apa tadi? Bentuk pesan atau informasi yang disampaikan melalui media Youtube kepada masyarakat Kota Surabaya itu apa saja pak? Bentuk pesannya

I : Bentuk pesan? Bentuk pesan? Bentuk pesan atau variasi pesan?

P : Bentuk, bentuk pesan dan jenisnya

I : Seperti yang sudah kamu tau, ada berupa apa, sitkom, terus podcast, terus liputan, hehehehe, sambil makan

P : Pahlawan admimduk?

I : Iya, itu itu apa ya namanya ya? Itu story telling ya?

P : Iya

I : Aa, nah itu.

P : Lalu selanjutnya, kenapa kok memilih media Youtube pak? Dalam menyebarkan informasi pada masyarakat?

I : Karena Youtube dianggap sebagai salah satu media sosial yang memiliki jangkauan pengguna yang banyak, penggemar yang banyak.

P : Mungkin dalam penyampaian bisa lebih ringkas informasinya atau bagaimana?

I : Kalau masalah masalah penyampaian.. nggak, gini gini gini justru lebih, lebih bisa lebih hidup ya. Karena kan bisa berupa video ya. Kalau IG itu kan hanya kaya foto,

infografis. Nah kalo Youtube kan kita lebih bisa variatifnya lebih banyak, variasinya lebih banyak.

P : Oke

I : Dan bisa lebih lama

P : Audio visual juga? Berarti kan ada limitnya kalo di Instagram ya pak ya

I : Iya, bisa lebih lama ya. Kalo IG kan paling berapa detik tok kan?

P : Berapa menit? 3 menitan

I : Itu kan kalo mau bikin konten satu jam pun kalo internetnya kuat ya monggo

P : Hehe, untuk selanjutnya kepada siapa Dispendukcapil berharap e.. pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik?

I : Ya kepada masyarakat dong, kepada audiensnya pastinya

P : Oke, untuk selanjutnya efek apa pak yang diharapkam oleh Dispendukcapil e.. yang nantinya terjadi pada penerima pesan atau audiensnya?

I : Harapannya tidak ada misinformasi kepada masyarakat. Jadi, ambil contoh lagi tadi misalkan, ada warga yang masih bingung bikin akte kelahiran itu gimana caranya? Nah, dengan adanya kita membuat konten tentang Akta Kelahiran yang kita tayangkan di Youtube, masyarakat setelah melihat itu jadi nggak bingung lagi. Ohh, mau bikin akta itu ternyata kaya gini, syaratnya ini, cukup disini aja gaperlu ke Dispenduk.

P : Oke, berarti e.. ingin juga meluruskan itu ya pak ya, maksudnya e..

I : Ya untuk meluruskan persepsi juga. Untuk bangun persepsi dimasyarakat, kan ada warga yang memang ga tau. Wadooh, aku nek nggawe Akta kelahiran iki ngkok kenek calo, bayar e larang, buat angel, suwi, aaa..

P : Soalnya ngurus di calo ya pak ya?

I : Bisa

P : Oh bisa?

I : Bisa jadi

P : Baik, lanjut selanjutnya dalam sebuah ide untuk menyusun informasi e.. inovasi apa yang dikembangkan oleh Dispendukcapil untuk mengolah informasi menjadi sebuah konten di youtube Swargaloka?

- I : Ya inovasinya adalah kita menciptakan atau mengcreate konten itu dengan berbagai macam platform yang ada. Ya, kembali ke tadi, ada sitkom ada podcast, ada yang story telling, ada yang infografis, sebagainya, jadi banyak
- P : Berarti jenis kontennya juga banyak ya pak ya. Seperti yang tadi sudah dijelaskan
- I : Ya, variasi pilihan kontennya
- P : Yang berupa video, audio visual gitu ya pak ya kalau yang di Youtube
- I : Ehem
- P : Terus untuk cara menyusun sebuah konten pak, yang did dasarkan pada target sasaran, itu bagaimana?
- I : Ya itu tadi, melalui rapat redaksi. Ya, nanti di rapat redaksi kan kita tentukan, ini temanya apa, ini temanya apa, ini isruenya apa yang akan kita lontarkan? Ini udiensnya, target kita remaja kek, orang tua kek
- P : Oh iya.. berarti cara menyusunnya ya kembali lagi ke rapat redaksi?
- I : Iya, itu berperan vital
- P : Untuk selanjutnya, untuk melakukan inovasi tersebut siapa saja pak yang berperan menjadi inisiator awal dalam pembuatan konten?
- I : Semua bisa berperan ya. Pimpinan atau kepala dinas bisa berperan. Misalkan beliau tadi seperti yang aku bilang tadi, Pak Anton iki onok laporan buat konten tentang ini, bisa juga dari saya sekali pemimpin redaksi, atau bisa juga dari temen temen, dari staff, pak aku duwe ide pak, yooopo nek gawe konten koyok ngene? Gitu.
- P : Berarti jntuk indikator awalnya semua bisa berperan untuk Swargaloka ya pak ya
- I : Heem
- P : Oh dan juga atas permintaan dari atasan juga ya pak ya?
- I : Nah itu kan berarti pimpinan juga bisa berperan.
- P : Oke. Terus apa saja yang perlu dilakukan oleh inisiator tersebut dalam melakukan pembuatan konten?
- I : Buat konsep dulu, buat konsep. Kemudian ya itu tadi melalui, sekali lagi melalui rapat redaksi.

- P : Untuk e.. yang berperan mengambil keputusan pak? Dalam pembuatan konten siapa pak?
- I : Kalo dirapat redaksi ini, soalnya kan prinsipnya musyawarah untuk mufakat ya. Jadi aku ndak mau dominan dominan banget. Minta masukan dari temen temen. Iki enak e yaopo rek? Kalo misalkan saya juga lagi buntu gagasan, eh sapa punya ide? Kasih masukan? Kaya ini kan kita lagi mau bikin konten untuk Ketan Kolak. Tadi pagi kita udah rapat, masukan e piye? Gini gini gini gini. Kalau bisa durasi jangan terlalu lama. Cukup 60 second atau 1 menit. Nah, jadi e.. intinya, dalam rapat redaksi, si pemimpin rapat memang punya peranan untuk mengarahkan tapi bukan berarti dia dominan untuk menentukan. Jadi kita musyawarah untuk mufakat, mana yang terbaik.
- P : Berarti keputusan bersama?
- I : Yes
- P : Oke. E.. selanjutnya hal hal yang perlu dipertimbangan untuk mengambil sebuah keputusan untuk membuat inovasi konten?
- I : Satu, masukam dari temen temen. Dua, kondisi kondisi terkini. Kondisi terkini itu dalam arti, hal-hal yang saat ini menjadi trending topik di masyarakat. Misal, pernah kita mau bikin konten tentang KTP. Apa yang mau diangkat? Aku bilang. Untuk nyetak KTP pak. Jangan, sekarang blanko lagi kosong. Kalau kita bikin konten tentang itu, nanti tau tau dihujat masyarakat. Halah aku nyetak KTP pirang ulan gak dadi dadii. Wes daripada menjadi suatu kontroversial, mending jangan dulu. Nah, gitu.
- P : Ob berarti disesuaikan juga dengan kondisi
- I : Kondisi terkini, heem.
- P : Tapi melewati tahap QC juga nggak pak?
- I : Oh iya pasti. QC itu kan salah satunya kan kita ngelihat. Nih, sudah sesuai belum dengan aturan normatif, termasuk juga dengan redaksional jangan samapai ada typo. Heheheheh. Bahaya lo typo itu.
- P : Bisa menimbulkan dua pemahaman ya pak ya, typo itu
- I : Bahaya, iya.
- P : Oke. Terus untuk selanjutnya apa saja pak manfaat yang didapatkan dari inovasi konten yang telah dibuat dan dilaksanakan baik bagi creator dan juga audiensnya?



- I : Kalo kita sih lebih cenderung manaat dari audiens ya. Dari.. apa ya? E.. target sasaran kita yaitu masyarakat kan. Jadi harapannya dengan kita membuat suatu konten tentang adminduk, yang spesifik ke hal tertentu. Misal tentang akta kelahiran, akta kawin, harapan kita si warga yang nonton konten kita itu jadinya ngerti. Oalah, lek arepe nyetak KTP iku koyok ngene. Oalah, mau ngerekam KTP iku kayak gini. Oalah ternyata akta kelahiran itu nggak hanya untuk anak kecil tapi orang dewssa pun bisa.
- P : Itu untuk audiensnya ya pak ya, untuk selanjutnya apakah terdapat beberapa pihak yang sulit menerima inovasi baru Dispendukcapil dalam pembuatan konten pada media Youtube Swargaloka pak?
- I : Apa apa? Para pihak?
- P : Yang sulit menerima inovasi baru dalam pembuatan konten
- I : Ndak ada sih.
- P : Ndak ada, selanjutnya inovasi yang dibuat dan disebarluaskan melalui media Youtube, e.. akan memberikan dampak apa bagi masyarakat?
- I : Dampak positif. Harapannya dampak positif, masyarakat jadi tercerahkan.
- P : Oke..
- I : Atau paling enggak masyarakat punya pengetahuan baru. Jadi, yang tadinya mungkin nggak tau arti untuk rekam KTP iku opo ae sih. Dengan melihat konten kita akhirnya jadi tau. Oalah. Ternyata kaya gini to caranya.
- P : Jadi lebih dipermudahin jadi bisa paham secara langsung ya pak ya.
- I : Heem
- P : Untuk kekuatannya dari pesan sendiri yang dimiliki oleh Dispendukcapil dalam menyampaikan pesan atau informasi melalui media Youtube itu apa pak?
- I : Kekuatannya? Ya kita berharap untuk yang lewat Youtube itu lebih, lebih mempunyai power ya karena kembali ke e... mekanismenya ya. Di Youtube itu kan bisa menjangkau baik dari audio maupun visual ya.
- P : Iya
- I : Ya toh? Harapannya itu dengan konten yang lebih komplit, lebih kompleks. Pesan yang tersampaikan juga akan diterima.
- P : Berarti keunikannya ya ringkes itu tadi, pendekatannya pake..

- I : Loo kalo ringkes atau enggaknya kantergantung panjang kontrnnya ya. Tapi yang penting itu kan kalo Youtube itu dari dua aspek itu toh audio dan visualnya bisa kita cantumkan. Bahkan kan juga bisa kita tambahin pesan teks, segala macam gitu ya. Lain dengan medsos yang lain. Seperti Twitter itu hanya teks. IG itu hanya infografis, gambar.
- P : Untuk kredibilitas informasi tadi.. sudah pasti ya pak ya. Terus untuk e.. ini bagaimana menyusun dan menetapkan jenis pesan yang akan disampaikan kepada masyarakat?
- I : Ya melalui rapat redaksi.
- P : Terus, pertimbangan.. apa saja pertimbangan Dispendukcapil dalam memilih Youtube sebagai media komunikasi tadi karena salah satu media yang digemari seluruh masyarakat. Terus untuk e.. mengidentifikasi dan menetapkan khalayak sasarannya itu gimana pak dari Dispendukcapil itu sendiri?
- I : Kita lihat isi kontennya. Isi kontennya kalo misalkan tentang sifatnya genetral seperti cara rekam KTP, nah itu kan bisa diterima semua kalangan. Lain hal kalo kita bikin konten tentang akte kematian. Itu kan anak anak muda biasanya malah lapo aku ndelok akta kematian. Biasanya cenderung yang orang dewada ke atas, kaum si mbah, bahkan. Itu seperti itu. Atau kita bikin konten tentang akte perkawinan. Nah tentukan orang dewasa yang lebih aware. Nah arek arek nom malah sek suwi rabine lapo ndelok konten ngene iki? Nah gitu.
- P : Berarti ya sesuai dengan tujuannya sasaran masyarakat, sesuai ya pak
- I : Iya kan ada segmentasinya sendiri sendiri pasti. Suatu jenis konten kita itu.
- P : Berarti untuk e.. bagaimana Dispendukcapil menyusun informasi yang akan disebarluaskan ya melalui rapat redaksi.
- I : Rapat redaksi
- P : Keputusan juga, keputusan bersama
- I : Rapat redaksi, iya
- P : Terus untuk strategi perencanaan dari Dispendukcapil dalam menentukan khalayak sasaran ya..
- I : Tadi, rapat redaksi. Kita supaya menentukan jenis kontennya dan materi kontennya.
- P : E.. dalam menjalankan perencanaan, apakah menggunakan perangkat komunikasi pak dalam mencapai tujuan bersama?

- I : Perencanaan, komunikasi itu internet masuk perangkat komunikasi nggak?
- P : Perangkat komunikasi ini berarti internet based communication itu ya pak?
- I : Iya, iya. Iya dong, karena kita pasti mencari beberapa referensi dengan cara browsing, googling, dengan cara sebagainya melalui internet.
- P : Kalau antara anggotanya sendiri mungkin bisa melewati WA kah atau ada google meeting mungkin?
- I : Oh enggak sih, kita kan langsung offline kalo rapat redaksi.
- P : Tapi sering juga diobrolkan melalui grup?
- I : Grup WA, bisa.
- P : Berarti rapatnya mungkin bisa dibahas menggunakan smartphone dan internet ya pak ya. Lalu, dalam melakukan em.. ini pak, setelah membikin konten apakah rutin dilaksanakan evaluasi setelah informasi atau pesan disampaikan?
- I : Oh iya jelas, jelas. Jadi em.. evaluasi itu bisa kita adakan seminggu sekali, dua minggu sekali, terus sebulan sekali menyesuaikan keadaan ya. Jadi, bisa jadi misalkan kemarin kita baru nih MONEV, monitoring evaluasi. Kemudian hari ini, kita liat di sosmed onok sing upload konten tibake onok seng gak sesuai dari kriteria, atau mungkin sedikit melenceng atau ada typo. Ya, saat itu juga langsung tak evaluasi. Rek iki gak tepak, take down sek perbaiki.
- P : Berarti itu berlaku ke semua konten ya pak?
- I : Iya
- P : Oke
- I : Jangan sampe kita upload, kadung upload konten seng salah ndak ada reaksi apa apa, bahaya kan.
- P : Iya, oke.. untuk selanjutnya alasan Dispendukcapil tadi sudah memilih media Youtube sebagai penyalur informasi. Fitur nya pak yang selalu digunakan itu apa saja?
- I : Fitur nya itu gimana?
- P : Fitur dari YouTube. Yang selalu digunakan dalam menyebar informasi.
- I : Oh iki nek teknis gak apal aku, panggil mas Faris aja
- P : Oh sudah sudah kemarin mas Faris sudah saya wawancarai

I : Karena teknisnya kan dia, aku nggak ikut ikutan teknisnya

P : Untuk terakhir pak, akhirnya. Dampak yang ditimbulkan dari penyebarluasan informasi media Youtube itu apa pak?

I : Masyarakat jadi semakin melek tentang adminduk

P : Itu yang itu ya pak, dampak yang ditimbulkan ya pak ya. Oke, terima kasih pak Anton

I : Wes?

P : Sudah, terima kasih Pak Anton. Sekarang mbak Intan

### **TRANSKRIP WAWANCARA SKRIPSI**

Narasumber : Intan Permatasari Putri Ningtyas  
 Umur : 22 tahun  
 Durasi wawancara : 42:41 menit  
 Tempat : Studio Swargaloka Mal Pelayanan Publik Siola Lt. 3  
 Kondisi wawancara : Wawancara berlangsung kondusif dan minim adanya gangguan

#### Keterangan

P : Peneliti

I : Informan

---

P : Izin direkam ya mbak ya

I : Iya

P : Mungkin bisa pernyama kali dikenalkan namanya dulu siapa

I : Ya, perkenalkan nama saya Intan Permata selaku outsourcing di Swargaloka Dispendukcapil Kota Surabaya

P : Sudah berapa bulan mbak jadi pegawai disini?

I : 3 bulan

P : Ini oertanyaannya mengenai judul judul skripsi saya ya. Strategi komunikasi Dispendukcapil Melalui Youtube Swargaloka. Nah. Langsung aja pertanyaan yang pertama. E.. visibilitas dari Dispendukcapil dalam memberikan pesan kepada masyarakat kota Surabaya melalui Youtube itu bagaimana?

I : Jadi awalnya itu kan Dispendukcapil tujuan visinya, visinya itu memberikan informasi gitu kan atas ke.. kebingungan masyarakat gitu terkait administrasi kependudukan itu ada apa aja dan mekanismenya kaya gimana. Dan juga didukung dengan e.. arahan dari walikota untuk mengencangkan sabuk terkait displinitas warga Surabaya untuk taat administrasi kependudukan. Outputnya apa? Supaya warga Surabaya ini jelas gitu, jumlahnya berapa. Datanya itu ada berapa. Jumlah kuantiti dan kualitasnya gitu bisa ngerekam semua dipemerintah. Supaya nanti pemerintah juga tepat sasaran ketika ingin melayani masyarakatnya. Kek misalnya bansos gitu kan. Itu bisa jelas itu siapa aja datanya siapa aja yang layak unyuk diberi juga kalau yang e.. musiman itu pemilu.

Pemilu gitu kan nanti kertas suaranya juga jelas buat siapa aja dan juga nanti ada kebijakam kebijakan lain lah yang bisa berguna kalau misal data itu lengkap dan valid.

P : Oke

I : Jadi, visibilitasnya itu ya untuk kalo untuk masyarakat ya mengedukasi masyarakat terkait administrasi kependudukan. Nah, kalo misalnya untuk pemerintah sendiri itu untuk tau nh bisa rekap data warga penduduk Surabaya.

P : Oke. Berarti ada dari masyarakat ada. Dari Dispenduk atau pemerintah juga ada ya. Untuk selanjutnya dari proses pembuatan informasi mbak atau mungkin dari temen temen swargaloka e.. akrabnya dengan konten gitu ya. Konten kan berisi informasi oleh tim Swargaloka yang akan dipublikasikan kepada media Youtube, eh di media Youtube kepada masyarakat itu bagaimana proses pembuatannya?

I : Proses pembuatan kontennya?

P : Iya

I : Proses pembuatan konten itu biasanya, kita diskusi dulu, kita mau bikin konten apa gitu. Misalnya, atau nggak gitu ada arahan juga nih dari atasan, dari bapak kepala dinas gitu. Eh, bahas ini dong. Misalnya lagi happening itu KTP Digital atau IKD.

P : Oh iya

I : IKD itu kan kita juga algi gencar gitu kan, mrlakukan pelayanan aktivasi di ruang publik dan juga bisa dilakukan bisa di balai RW dan Kelurahan. Nah, ini kan masyarakat itu disuruh aktivasi otomatis harus tau dulu kan? Kaya IKD itu apa? Nah, kita lah yang bertugas memberikan pedoman, mengedukasi masyarakat. Nah, supaya bisa dijangkau luas nih untuk masyarakat Surabaya, makanya kita mengontenkan lewat media sosial salah satunya adalah Youtube. Jadi, aspek dalam memberikan informasi prosesnya itu kita diskusi dulu, diskusi dulu abis itu nanti ini mau dikonsep seperti apa? Mau yang apa ya? Easy to understand. Yang gampang untuk dipahami masyarakat kek konten konten yang fun, lucu-lucu, atau konten konten formal. Jadi biasanya kita bikin dua mbak. Ada program yang memang dibuat itu fun kek misalnya sitkom gitu kan lucu. Disana itu ada pesan pesannya. Terkait IKD, nah bisa juga yang formal kek kita bikin berita atau nggak gitu kita bikin.. apa ya? E... konten feed di IG gitu secara formal. Kek di IG pemerintah kek gimana sih? Ya kek gitulah. Gitu, jadi e.. secara fun kita dapet dan juga secara formal juga dapet. Kenapa kok ada dua aspek soalnya? Kan kalo formal itu biasanya bisa dijangkau sama orang-orang yang lebih.. apa ya? Lebih tua gitu ya, udah berumur gitu kan. Kalau tipe orangnya serius gitu kan kalo formal bisanya lebih dipercaya daripada yang guyonan, yang begejekan. Nah kenapa kok kita

bikin yang begejekan? Karena biasanya orang muda itu, lebih suka yang fun ada sisi funnynya ga suka yang serius.

P : Jadi proses pembuatannya ada dari rapat sendiri

I : Diskusi dulu, heem. Kalo mnggak gitu arahan langsung. Ya, kita tetep harus bikin konsep gitu nggak jadi serta merta kita langsung bikin. Nggak langsung bikin konten mentah-mentah. Tetep harus di diskusikan dan di ACC oleh atasan.

P : Oke. Berarti ada.. kalo ada di acc-nya, ada quality controlnya ya

I : Heem, ada QC-nya.

P : Oke. Selanjutnya e.. bagaimana Dispendukcapil dalam menyusun informasi. Jadi bagaimana disusun informasi tersebut e.. mengenai adminduk, dsb. Agar dapat diterima dengan baik oleh masyarakat?

I : E.. itu nyambung sama jawaban saya yang tadi. Jadi, kita bikin dua. Heeh. Jadi ada yang formal dan juga informal. Tapi, memang kalo misalnya untuk informasi yang penting itu kan biasanya kita harus sampaikan secara formal. Ya, supaya lebih divalidasi lah. Lebih dipercaya gitu. Jadi, kita mainnya tuh biasanya di IG. IG tuh yang paling cepet kan. IG sama Youtube. Nah, Youtube itu kan inisiatif ya. Jadi kalo misalnya orang mau nonton ya baru dia tonton. Tapi, kalau IG kan kadang dia muncul. Ya iya sih, kadang Youtube muncul di timeline gitu, tapi kan karena durasi yang lebih panjang, orang ga minat ya ga nonton. Tapi kalo di IG mah lewat lewat aja gitu kan. Bisa langsung sekalian dibaca.

P : Ini itu plus minusnya antara dua aplikasi ya?

I : Heem. Heem. Nah. Kalo yang sisi fun kita biasa main di TikTok, gitu.

P : Kalo yang di short masih di pake? Yang Youtube Short itu?

I : Masih dipake. Masih dipake, tapi kayanya kalau efektivitasnya lebih mending TikTok deh, jadi kita lebih kenceng di TikTok.

P : Tapi tetep di upload juga nggak di Short? Jadi misal konten di Swargaloka..

I : Oh enggak. Nggak selalu sih. Jadi, misal tertentu aja yang di upload di Youtube Short

P : Berarti jarang digunakan. Tapi masih digunakan gitu ya?

I : Heem

- P : Selanjutnya untuk respon yang timbul dan terjadi di masyarakat setelah informasi disampaikan melalui Youtube itu bagaimana?
- I : Responnya sih sebetulnya ya kalo misalnya kontennya fun ya.. bagus responnya. Soalnya hiburan juga kan secara nggak langsung mereka dapetin informasinya. Tapi, juga kebanyakan itu dijadikan wadah oleh masyarakat untuk bertanya kembali gitu. Misalnya, update pengajuannya dia gitu. Ini pengajuanku gimana? Kalo ga gitu dikonfirmasi lagi, oh kalo gitu kalo mau ngurus ini perlunya ini ini ya, gitu. Dan juga, sebetulnya ya tetep aja sih yang kaya e.. mungkin kalo aku bilang bukan hate komen ya tapi kaya keresahannya dia gitu
- P : Komplain?
- I : Heeh. Tapi menurutku nggak sampai hate komen sih, soalnya ya wajar aja kalo misal dia komplain. Komplain misalnya pengajuannya nggak selese selese. Kalo nggak gitu, dia bingung kalo nggak gitu dia salah. Salah mengajukan, ya soalnya dia nggak tau gitu.
- P : Berarti masih awam gitu ya?
- I : Heem. Masih awam. Jadi menurutku ya memang.. malah itu dibutuhkan sih komen komen yang seperti itu supaya bisa jadi bahan juga kan buat kita untuk evaluasi.
- P : Oke. Terus untuk hubungan yang terjalin mbak antara Dispenduk dengan masyarakat setelah pesan disampaikan itu bagaimana?
- I : Kalau hubunhan itu.. secara langsung sih, biasa aja. Maksudnya nggak ada efek signi-dampak signifikan. Tapi secara tidak langsung, masyarakat dapetin informasinya dan itu tadi, meskipun outputnya itu nggak langsung dirasakan oleh Dispendukcapil, tapi paling nggak masyarakat tuh dapet lah informasinya dan juga ketika dia lebih tau gitu mau mengajukan kemana, gitu.
- P : Oke..berarti setidaknya. E.. jarak yang ada di antara Dispenduk dengan masyarakat nggak terlalu kelihatan gitu ya? Jadi kaya misal berdekatan juga ya?
- I : Heem. Dan juga jadinya masyarakat juga tambah rajin nanya ke kita gitu loh. Dan itu menurutku juga sebagai salah satu respon positif juga ya itu ya.
- P : Salah satu respon positif juga ya. Terus untuk e.. yang ini, apakah masyarakat dapat menerapkan prosedur yang ditetapkan dan disampaikan oleh Dispendukcapik melalui informasi yang sudah disebarluaskan itu melalui Youtube itu tadi?
- I : Iya, bisa sih. Bisa em.. bisa ketika ini yang tergantung kategori masyarakatnya juga ya, kalo misalnya dia emang inisiatifnya tinggi dan orang itu kan kalo butuh dia bakal



cari tau sampe dalem gitu kan. Nah, kalo memang, at least ketika dia butuh, kita ada. Kita udah menyediakan. Jadi, maysarakatpun ya.. jadi responnya positif dan juga setelah itu dampak yang terjadi di apa di dapet oleh masyarakat juga dapat

P : Dan prosedur yang disampaikan..

I : Prosedur yang disampaikan juga sesuai.

P : Untuk selanjutnya em... mbak ini agak banyak ya pertanyaannya ya. Jadi, untuk selanjutnya bagaimana strategi yang dilakukan oleh Dispendukcapil apabila masyarakat belum menerima atau dapat menerima dan melakukan prosedur yang sudah ditetapkan?

I : Emm.. jadi, strateginya Dispendukcapil, ini aku mengatasnamakan Swargaloka, karena ini bidangku dan baru kan. Jadi belum terlalu menguasai kalo yang semuanya. Tapi kalau di Swargaloka sendiri sih, kita tetep konsisten bikin konten. Kita tetep oonsisten bikin konten dan juga kita sebisa mungkin untuk menjadi lidah penyambung gitu antara e.. instansi yang berkepentingan yaitu Dispendukcapil secara keseluruhan dan juga masyarakat gitu kan. Kaya misalnya apa? Ya dalam program itu, kita kan ada TV streaming digital yang baru mulai, ya meskipun peminatnya belum banyak dan belum tau, ya itu menjadi tugas kita. Tapi program yang sudah kita siapkan itu saya rasa sudah cukup memadai untuk menjadi lidah penyambung. Contohnya apa? Ada podcast, kita misalnya bicang-bincang ini sama.. kan di Dispendukcapil itu dibagi di.. beberapa divisi gitu kan. Misalnya, divisi yang bertanggung jawab atas pencatatan sipil, nah kita datengin tuh penanggung jawabnya siapa? Yang membawahi- yang membawahi tentang dokumen pencatatan sipil ini, kita panggil terus kita ngobrol. Kek jenis-jenis dokumen pencatatan sipil tuh apa aja? Gitu. Terus juga manfaatnya apa sih bu? Punya dokumen pencatatan sipil, kan kadang itu kita nggak tau ya bedanya pencatatan sipil sama pendaftaran penduduk itu apa. Jadi lewat program program itu kita at least menjelaskan. Kaya gini loh bedanya, dan kalo misalnya kalian mau ngurus tuh kek gini mekanismenya, gitu. Dan itu yang perlu kita konsistenkan lagi.

P : Berarti, untuk e.. jika amsyarakat belum menetima atau belum dapat menerima, konsisten dengan konten dan juga kaya follow up lagi ya mbak ya

I : Iya, dan juga tetep berinovasi. Nah, kalo masalah masyarakat belum menerima atau nggak itu malah itu menurutku jadi bagus kalo ada yang belum menetima. Soalnya kita kan juga baru kan, otomatis kita tetep dapet mau dapet masukan masukan gitu, masukan madukan untuk kedepannya seperti apa supaya kita juga bisa lebih menata lagi yang dibutuhkan masyarakat itu seperti apa. Justru kalo misalnya menerima semua itu aku rasa nggak mungkin, gitu. Pasti ada yang kontra dan kita butuh yang kontra ini. Butuhnya apa sih mereka? Gitu.

- P : Oke.. berarti nanti bulet lagi ke ya..
- I : Jadi ada cyclingnya gitu
- P : Iya
- I : Ada siklusnya
- P : Iya, terus untuk yang menjadi pusat informasi yang dijadikan sebagai pedoman dalam menyebarluaskan informasi itu siapa?
- I : Kalau masalah siapa itu, em... kayanya out terlalu subjektif tapi lebih ke wadahnya apa gitu ya?
- P : Iya bisa bisa
- I : Kalau wadahnya apa menurutku Instagram itu yang paling kenceng atau memberikan informasi seputar administrasi kependudukan. Kalo misalnya siapa sih, bisa di call center jadi kadang orang itu kan nelfon call center kan nanya nanya. Tapi lebih kenceng di sosmed malah, kaya nanya nanya di dm IG, abis itu komen komen di TikTok kaya gitu.
- P : Jadi kalo pesan yang akan disampaikan. Itu biasanya berasal dari mana?
- I : Pesan yang akan disampaikan?
- P : Iya, jadi misal mungkin ada mau bikin konten a nah itu e.. kan butuh informasi informasi mengenai konten A tersebut. Misal KTP atau KIA lah ya kita ngomong KIA, lah itu informasi informasi yang jadi pusat atau pedomannya itu apa?
- I : Kalo pedomannya itu, yang bertanggung jawab misal e KIA ya. KIA itu penanggung jawab e Bu ini lah,
- P : Heem heem dia kapidnya lah
- I : Heeh. Kapidnya yang tau banget nih tentang KIA. Ya, otomatis pusat informasinya di dia, di beliatu gitu. Nah, kalau misale kita berpedoman di Google itu gabisa juga soalnya kan yang lebih tau sikonnya di Surabaya seperti apa, kan kadang tiap kota tuh kebijakannya itu beda beda ya mbak.
- P : Beda beda, betul
- I : Heem, jadi kita otomatis pusat informasi ya yang bertanggung jawab dan paham betul atas kebijakan itu. KIA kek, KTP, Kia beda, KTP udah beda lagi, Akta udah beda lagi, gitu. Jadi, stakeholdernya gitu.

- P : Oke. Berarti pemegang informasi yang sudah paham mengenai itu ya
- I : Iya, stakeholder itu.
- P : Berarti.. dari pak Kadis sendiri juga bisa ya?
- I : Pak Kadis sendiri juga bisa.
- P : Oke.. untuk informasi yang disampaikan ini apa saja mbak yang e.. informasi apa saja yang disampaikan oleh Dispendukcapil kepada masyarakat kota Surabaya berarti sudah, yaa tentang melulu adminduk pasti ya. Terus, untuk e.. bentuk pesan itu apa saja mbak bentuk pesan atau informasi yang disampaikan oleh Dispendukcapil melalui media Youtube itu tadi?
- I : Bentuk pesan.. yaa kita tuh ada tersirat dan tersurat ya. Jadi kalau yang secara tidak langsung itu kita bungkus dalam konteks, tapi kalau yang secara langsung itu kita memang langsung sampaikan. Misalnya, kita ada program itu kan Rabi Bindo Rangkuman Berita Seputar Indonesia dan Inyernasional. Nah. Itu ya juga kalo misalnya ada pesan-pesan tentang adminduk kita masukkan kesitu. Misalnya nih yang terbaru nih. KIA nih mau dilauncing pada saat kapan, nah itu kita masukkan. Ada juga LIMITS liputan tiga menit swargaloka itu di Youtube biasanya. Itu juga kita isinya seputar informasi administrasi kependudukan dan apa saja yang dilakukan oleh Dispendukcapil Surabaya dalam rentang waktu tertentu. Gitu, jadi e.. masyarakat tuh dapet kaya Dispendukcapil itu ngapain aja sih kerjanya gitu dia tuh ngapain aja sih? Gitu, dia tau dan juga apa aja nih yang dikeluarkan oleh Dispendukcapil dan juga kita kan jangan lupa kita tetep dibawahnya Dirjen Dukcapil kan, dan juga Kemendagri. Jadi, kita tetep berpedoman pada mereka.
- P : Oke. Berarti.. untuk bentuk pesannya ya melalui media Youtube itu berarti video dan konten-konten masing-masing segmen gitu ya mbak ya
- I : Kita kenceng di video sih.
- P : Oke. Untuk ini, mengapa memilih media Youtube mbak sebagai media yang digunakan untuk menyebarkan informasi pada masyarakat?
- I : Karna Youtube lagi happening.
- P : Lagi happening ya.
- I : Iya

- P : Terus kepada siapa Dispendukcapil berharap pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik?
- I : Warga Surabaya.
- P : Terus, untuk efeknya mbak. Efek apa yang diharapkan e.. oleh Dispendukcapil yang nantinya akan terjadi pada masyarakat Kota Surabaya?
- I : Tertib administrasi kependudukan dan juga kita berharapnya sih ya ketika Surabaya ini menjadi kota yang taat administrasi kependudukan otomatis banyak majunya. Bisa ke sektor ekonomi, sosial. Kenapa aku bilang ekonomi? Karena misale pemkot punya kebijakan nih untuk em.. membuka lapangan pekerjaan bagi penduduk surabaya. Kita harus punya big datanya dong. Siapa aja gitu ya yang layak untuk diberi lapangan pekerjaan gitu, nah kalo misalnya data kita udah konkret, udah valid, dan data itu kan tarikannya panjang. Panjang ya mbak ya kalo misal kita bicara data, kita ngumpulin data, oke kita bisa. Tapi, masyarakat ini e.. melaporkan datanya apa nggak? Kependudukannya apa enggak? Identitasnya apa enggak? Kan kadang masih ada tuh yang lupa update KKnya, lupa juga anaknya apa ya? Anaknya abis lahir itu lupa dia ga laporan gitu kan otomatis data itu kita juga butuh campur tangan masyarakat. Kita nggak bisa tuh jemput bola satu satu, gitu. Misalnya abis ada anak yang abis lahiran kita data satu satu perhari kan enggak. Otomatis dia yang inisiatif gitu. Tarikannya nanti panjang. Itu berguna juga buat kehidupannya dia. Misalnya yang paling penting ya, BPJS. Kalau misalnya identitasnya dia nggak valid, ya dia nggak bisa dapet BPJS. Kalo nggak gitu, kalo identitasnya dia salah, nggak kerekam ya bisa jadi dia juga nggak mendapatkam fasilitas yang semestinya, gitu
- P : Berarti hal yang paling besar yang diharapkan juga inisiatifnya.
- I : Inisiatif dan juga ketaatan atas administrasi kependudukan.
- P : Oke selanjutnya, dalam membuat sebuah ide untuk menyusun informasi itu inovasi apa yang dikembangkan oleh Dispendukcapil untuk mengolah informasi tersebut untuk menjadi sebuah konten di media Youtube Swargaloka?
- I : Cara mengolah informasi ya? Cara megolah informasi untuk menjadi sebuah konten
- P : Inovasi apa. Heem.
- I : Inovasi apa itu.. kalau ngomongin inovasi sebetulnya kita tuh memang fokusnya di media sosial kan. Swargaloka ya, aku bilang Swargaloka. Nah, Swargaloka ini aja tuh sudah bentuk inovasinya Dispendukcapil Surabaya. Jadi kalo, let's say kalo kita bilang Kominfo dan juga kantor pajak itu mereka pasti punya Humas yang misalnya

aktif di Twitter kalo kita tau ya. Aktif di Twitter waktu itu, aktif di IG gitu lewat cara cara yang ringan gitu kan, jawab jawabin pertanyaan, jawab jawabin komen gitu. Nah, Dispendukcapil juga gitu tugasnya, cuman kita lebih luas lagi, selain di sosmed kita juga running TV digital streaming supaya.. karena kita ini kan melahirkan produk ya. Produk e.. berkas dokumen kependudukan gitu kan, otomatis orang itu harus tau dokumen kependudukan ini tu apa aja dan gimana cara ngurusnya. Otomatis kita tidak hanya menjawab ketika nunggu ditanya tapi kita juga ngasih mereka informasi sebelum mereka bertanya. Makanya kenapa kok kita bikin inovasi Swargaloka ini dan juga Swargaloka kan dalemnya banyak tuh, kita juga jawabin pertanyaan lewat sosial media tapi kita juga menyediakan informasi lewat program TV digital streaming sebelum ditanya.

P : Oke, untuk jenis kontennya yang dibuat itu apa saja yang diproduksi dan dipublikasikan mungkin satu satu bisa dijelaskan?

I : Programnya apa aja?

P : Boleh

I : Programnya jenis konten itu. Program aja ya. Kalo misal di TV digital streaming itu ada banyak, ada Rabi Bindo, ada Jala Ikan.

P : Itu melalui streamingnya melalui Youtube kan ya?

I : Heem lewat Youtube. Rabi Bindo itu rangkuman berita seputar Indonesia dan internasional. Abis itu ada sitkom, situasi komedi. Ada pahlawan adminduk, pahlawan administrasi kependudukan tubisinha aoa sih? Jadi kita tuh nggak cuman ngonten kasih informasi tentang dokumen kependudukan karena ya bakal habis kan? Kalo kita juga e.. nge ini nih nunjukin nih, petugas petugas administrasi kependudukan Dispendukcapil itu kek gimana sih perjuangannya? Kek misal dikelurahan melayani orang segitu banyaknya, nah kalo yang terbaik kita highlight. Ini lo perjuangan mereka, udah bertahun tahun nih kerja disini. Bahkan, em.. staff yang cleaning service disini itu ada yang nginep disini loh, mereka itu pengabdianya luar biasa sama Dispendukcapil. Jadi kita supaya ngebranding kita, personal branding kita ya kalo bahwa Dispendukcapil itu ya gini tugasnya gitu. Perannya kaya gini dan juga kita tuh memang outputnya tuh ya ke masyarakat juga. Kita bukan hanya keuntungan dibirokrasi doang. Keuntungan apa sih buat di birokrasi doang? Nggak ada. Kan begitu. Kalopun kita keuntungannya kita dapet data, kan juga buat masyarakat juga untungnya.

P : Oke, kalau selain TV streaming mbak apa aja yang ada di Youtube?

I : Nah, kalau TV streaming masih banyak lagi mbak. Ada juga Swargaloka jalan jalan.

P : Itu di..

I : TV juga, Swargaloka jalan-jalan atau Swalayan itu program yang itu jadibkita itubkaya visit ke tempat tempat yang bersejarah di Kota Surabaya. Misalnya kita abis ke keampung Ketanden dibawah jalan Tunjungan. Dikampung Ketanden itu ada apa aja sih? Ya kita bikin kaya sitkom juga sih ujungu-jungnya juga bahas administrasi kependudukan. Tapi, lokasinya ganti-ganti.

P : Oh biar bervariasi ya

I : Heem lokasinya itu ikonik yang di Surabaya itu Swargaloka Jalan-Jalan. Dan juga nanti kedepannya juga kita bisa berkolaborasi sama pihak-pihak lain untuk kita ikut kegiatan kegiatan mereka. Misalnya kaya kita ikut kegiatan-kegiatan mereka gitu kita bisa ngehighlight kegiatan mereka. Sebagai konsep Swargaloka jalan-jalan. Dan juga itu SEDEP Seputar dialog Kependudukan yang itu tadi misalnya podcast yang undang narsum yang berkompeten dibidang masing-masing untuk menjelaskan tentang programnya Dukcapil atau kebijakannya Dukcapil. Dan juga ada Jala Ikan, jejak pelayanan di kelurahan, itu kita juga menghighlight kelurahan itu ngapain aja kerjanya gitu kan? Kalo misalnya kita ke kelurahan gitu pada rame atau pas sepi, emang kok bisa rame tuh kenapa si gitu kan? Nah, disitulah temen-temen yang ada di kelurahan itu memberikan edukasi, kita kerjanya kaya gini lo. Nah, karena itu kalo misalnya mau mengajukan sesuatu itu, kita melayaninya ini lo gitu. Kek apa aja sih yang bisa dilayani oleh kelurahan. Itu dalam POV-nya petugas kelurahan. Dan juga kita ada situasi komedi udah ya tadi ya?

P : Iya yang lucu-lucu

I : Heem, sitkom. Ada lagi.. Mata Swargaloka. Mata Swargaloka itu Mau Tanya Swargaloka singkatannya. Jadi, dia programnya adalah menjawab komen-komen dan juga dm IG. Jadi kek sistemnya itu semi podcast sih, kita anu cek cek di sosmed gitu terus langsung dijawab, gitu sekarang langsung dan harapannya kan kalo misalnya di dm nggak sempet kejawab gitu kan kita bisa ini mbak bisa tonton divideo kita gitu atau nggak gitu biasanya orang kan nanyanya sama gitu kan. Kaya 10 orang itu nanya 1 hal yang sama daripada kita jawabin satu-satu, ya kita jawab satu-satu tapi takutnya ada yang keluputan kita jawab aja lewat video gitu kan. Supaya kejawab semua.

P : Oke

I : Selain TV ya, selain TV itu kira ada reportase administrasi kependudukan. Jadi, ketika kan ada layanan namanya Jebol Anduk Jemput Bola Layanan Administrasi Kependudukan. Nah, itu kan pelayanan Disdukcapil visit-visit ruang publik gitu kan

untuk melakukan pelayanan adminduk itu kita liputan disana kaya gitu. Ada lontong kupang ada lontong balap. Banyak lah.

P : Itu programnya juga disiarkan di reportasenya atau..

I : Nggak, ini di Youtube doang si. Kalo yang untuk lontong kupang dan lontong balap itu kita kerja sama sama pengadilan untuk ngurus berkas kependudukan.

P : Untuk pertanyaan selanjutnya bagaimana cara menyusun sebuah konten yang didasarkan pada target sasaran dari Swargaloka sendiri atau Dispendukcapil sendiri?

I : Cara menyusun sebuah konten itu kita biasanya diskusi dulu sama atasan kalo ga gitu by order ya. Misalnya atasan bialng, mbak ini ya, KIA gitu, bikin konten tenrang KIA gitu. Bikin konten kaya gimana pak? Yaudah misalnya mengedukasi kaya KIA itu apa sih? Dan juga kita itu merchantnya udah kerja sama sama mana aja sih? Kek gitu. Yaudah kita diskusi sama Pak Anton selaku penanggung jawabnya. Headnya Swargaloka. Pak ini kita ada tugas untuk bikin konten. Enaknya dikonsep kaya gimana ya? Gini gini nanti kalau udah kita follow up lagi ke atasan, ini di acc apa enggak. Jadi prosesnya sih sama aja sih kaya ditempat tempat lain cuman bedanya itu memang kita itu kan spesifik issue jadi memang untuk e.. proses untuk membuat sebuah konten itu memang butuh waktu dan harus hati-hati soalnya memang riskan banget ya. Kaya dokumen kependudukan itu kita salah dikit bisa jadi blunder.

P : Oke, berarti ads e.. komhnikasi juga antara atasan bawahan dan juga satu tim ya mbak

I : Iya. Itu selalu ada.

P : Berarti begitu. Untuk selanjutnya dalam melakukan inovasi tersebut yang paling berperan atau siapa saja yang berperan dalam inisiator awal dalam membuat konten pada media Youtube?

I : Kalo inisiatif konsep ya. Konsep atau ininya nih bahannya?

P : Boleh pembuatan e.. awal pembuatan konten, boleh bahan boleh lainnya. Berarti konsep kan termasuk dari pembuatan bahannya juga.

I : Kalo pembuatan bahan sih biasanya itu.. request dari atasan. Jadi, memang disesuaikan gitu, mbak. Misalnya Disdukcapil lagi fokus kemana gitu? Kan kita lagi fokus ke IKD sama KIA. Nah, atasan bilang udah kamu e.. kontennya fokus ke IKD sama KIA ya. Nah setelah itu kita olah. IKD sama KIA ini kita mau bikin kaya gimana? Nah inisiatornya itu biasanya ya satu tim Swargaloka ini. Mereka berpendapat semua. Yaudah kalo gitu dibikin kaya gini aja dan kita dibantu sama temen temen MSIB, gitu. Dibantu sama temen temen MSIB, jadi ketika kita sudah mendapatkan bahan otomatis

kita duduk bareng kan untuk membicarakan. Jadi kalo masalah inisiator sih sebetulnya dari atasan ya, kira kan by request. Tapi kalo misalnya lagi gaada request atasan em.. misalnya kita pengen cari bahan lain ya kita duduk bareng lagi, ini enaknya kita bahas apa ya? Jadi kita selalu musyawarah mufakat.

- P : Berarti.. ada dua kemungkinan sesuai kondisi juga ya mbak ya. Selanjutnya, apa saja yang perlu dilakukan oleh inisiator tersebut dalam em.. melakukan pembuatan konten dalam Youtube Swargaloka?
- I : Yang perlu dilakukan kan adalah kita pertama itu break down dulu, jadi satu topik itu kita breakdown jadi.. kek mengarah kebawah gitu nanti outputnya apa? Kita bikin konten itu tujuannya apa pertama. Dan juga kita bikin konten ini konsepnya seperti apa? Dan juga yang ketiga adalah dampaknya ketika kita bikin konten ini itu apa?
- P : Oke. Berarti yang perlu dilakukan pun ya semua dipikirkan ya, melalui pembuatan konten itu tadi ya mbak ya. Untuk yang berperan mengambil keputusan mbak dalam inovasi pembuatan konten itu siapa saja?
- I : Untuk berperan mengambil keputusan itu stakeholder yang pertama itu kalo klsia dilingkup Swargaloka otomatis Pak Anton selaku penanggung jawab dan juga sebenarnya QC itu kalo temen temen bikin konsep gitu memang kalo saya itu selaku penanggunh jwab TV kan jadi kalo anak anak itu bikin suatu konten itu dan juga mau didiskusinya apa ya duduk bareng sama saya. Kalo yaudah oke deh, kalo saya udah oke nanti di QC lahi ke Pak Anton. Pak Anton ini gimana?
- P : Berarti sesuai birokrasi juga ya mbak ya?
- I : Heem. Jadi ada urutannya. Soalnya kita memang e.. mengikut sistem birokrasi.
- P : Untuk e.. ini apa saja hal hal yang perlu dipertimbangkan dalam mengambil sebuah keputusan untuk membuat jadi konten dari media Swargaloka?
- I : Dampak kepada masyarakat
- P : Itu yang dipertimbangkan juga ya dalam mengambil keputusan, Selanjutnya manfaat apa yang didapatkan dari sebuah inovasi konten tersebut yang telah dibuat dan dilaksanakan bagi kreator dan juga audiens nya?
- I : Kalau manfaat itu sebetulnya kalau bagi audiens dulu, bagi audiens mereka mendapatkan informasi yang itu menjadi hak mereka memang sebagai warga negara Indonesia. Em.. sebagai kreator kan wajib untuk memberikan birokrasi itu, wajib memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat dan melalui konten itulah karena emang yang lagi happening, kan konten ya dimana mana. Pasti orang-orang



ngonten, itu dampak yang dirasakan masyarakat, jadi mereka juga lebih mudah kalau misalkan- soalnya dokumen kependudukan kan dokumen mutlak yang pasti mengurus gitu loh dan butuh cepat atau lambatnya, itu dampaknya kepada masyarakat, kalau kreator sih sebetulnya ketika masyarakat mendapatkan informasi dan juga taat, tau mekanisme administrasi kependudukan otomatis itu juga mempermudah pemerintah, karena kreator ini kan di sisi pemerintah, jadi mempermudah kita juga untuk menyaring data itu tadi, mendapatkan data dan juga outputnya sampai atas, sampai pusat, pusat juga kalau membikin kebijakan tau medannya, soalnya datanya udah valid, gitu sih.

P : Oke, tapi untuk inovasi baru tersebut dari dispendukcapil, ada nggak mbak ada yang eh... beberapa pihak yang sulit menerima informasi atau inovasi terbaru itu?

I : Kalau jawaban, kalau jawaban yang normatif sih ya ada. Ya seiring berjalannya waktu pasti masyarakat bakal butuh dan paham normatif, tapi kalau memang secara realita, ya memang kita pun selaku kreator itu juga harus ada yang kontra kalau menurutku. Soalnya itu tadi, sebagai bahan evaluasi nggak mungkin dimanapun orang mengambil keputusan itu nggak mungkin semuanya setuju. Kalaupun dia bilang setuju pasti didalam hati itu mereka ada pemikiran yang kontra soalnya ya memang disitu dinamikanya. Justru kalau kitanya setuju semua, terus kita merasa cukup ya kita nggak berkembang. Jadi kalau misalnya ada yang kontra itu pasti ya, dan Swargaloka khususnya kalau saya pribadi sih malah seneng sih kalau misalnya ada yang kontra, gitu.

P : Berarti langkah – langkah yang dilakukan itu ya menerima ya itu tadi..

I : Ya terima masukan itu, kalau misalnya memang kita secara langsung nih mendapatlan masukan-masukan itu malah kelihatan kalau misalkan kebijakan kita ini emang harus terus berkembang. Nggak ada yang apa ya, emang kebijakan itukan harusnya sempurna ya, tapi untuk penyempurnaan itu dia butuh waktu, dan butuh waktu, butuh evaluasi terus menerus.

P : Oke, nah untuk selanjutnya. Inovasi yang dibuat dan disebarluaskan melalui media Youtube akan memberikan dampak bagi masyarakat, ya... apakah ada? Jadi kaya, informasi yang dibuat itu akan nantinya akan memberikan dampak bagi masyarakat

I : Ya kalau menurut saya sih akan memberikan dampak bagi masyarakat.

Soalnya dokumen kependudukan itu akan selalu ada. Ketika dari dulu dari zaman sebelum masehi sampai sekarang pun, pasti ada datanya ada data historisnya gitu, dan kita lahir sebagai warga negara, otomatis kita diikat oleh negara kan. Pasti kita dituntut

untuk punya dokumen kependudukan. Itupun untuk melindung hak kita juga, jadi pasti ada dampaknya.

P : Untuk selanjutnya dari kekuatan pesan itu dari yang dimiliki oleh Dispendukcapil itu apa mbak? Dalam menyampaikan informasi melalui media Youtube Swargaloka?

I : Kekuatan pesan, kekuatan pesan yang disampaikan, kekuatan pesan yang disampaikan itu pokoknya harus informatif. Dan juga sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Itu yang menjadi kekuatan kita sih.

P : Menyokong kredibilitas juga?

I : Iya menyokong kredibilitas juga, jadi kita tidak berdasarkan opini tapi memang kebijakannya diatur memanh seperti ini.

P : Itu salah 1 kekuatannya ya, dan kredibilitas tadi sudah saya tanyakan, terus bagaimana Dispendukcapil dalam menyusun dan menetapkan pesan atau informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat melalui Youtube ?

I : Menetapkan jenis pesan? Jenis pesan itu harus berdasarkan fakta dan peraturan perundang-undangan itu tadi. Jadi ketika pesan itu sudah pasti diatur oleh perundang-undangan dan juga berupa fakta dan divalidasi dikonfirmasi oleh atasan selaku kepala dinas atau pihak-pihak stakeholder yang bertanggung jawab atas kebijakan itu, ya itu bisa disampaikan kepada masyarakat.

P : Oke, berarti menyusun dan menetapkan jenis pesan itu tadi.....

I : Melalui fakta perundang apa ya, berdasarkan hukum dan juga dikonfirmasi oleh pihak yang berwenang.

P : Oke, selanjutnya apa saja pertimbangan dari Dispendukcapil dalam memilih Youtube sebagai media komunikasi karena....

I : Karena Youtube itu tadi. Eh pergerakannya massive heeh, pergerakannya, arusnya lagi massive. Kaya setiap orang sekarang yang ditonton itu Youtube begitu, dan juga memang sepertinya sih zaman sekarang itu lebih ke visual ya, visual dan audio gitu. Jadi kalau tulisan itu kan memang Indonesia itu budaya literasinya sangat rendah, jadi yang paling gampang itu memang menyampaikan pesan lewat vidio dan audio.

P : Okee. Untuk selanjutnya, dalam mengidentifikasi dan menetapkan khalayak sarannya, itu bagaimana dari Dispendukcapil sendiri untuk mengidentifikasi dan menetapkan khalayak sarannya?

- I : Khalayak sasaran itu target pasar ya?
- P : Bisa, target audiens juga bisa
- I : Target audiens, jadi e.. sebetulnya sih sasaran kita itu kan penduduk Surabaya, jadi kita fokusnya disitu. Penduduk Surabaya itu kalau kita kategorikan lagi itu kan banyak sebetulnya kelas kelasnya, tapi kita nggak melihat kelas itu sih. Pokoknya kita fokusnya penduduk Surabaya mereka butuhkan itu, seputar identitasnya yaudah kita fokusnya disitu.
- P : Berarti dalam kaya kebutuhan dari masyarakat itu juga termasuk salah satu dari identifikasi juga, kayak misal kebutuhannya mereka dalam membuat KIA atau KTP atau Akta kelahiran juga termasuk?
- I : Jadi kita, basic needs nya mereka itu apa kaya hak dan kewajibannya dia haknya dia dulu yang kita penuh informasi. Kita betangkatnya dari situ dulu deh. Gak muluk muluk gitu kan. Misalnya kebutuhan e.. kebutuhan apa dulu kalo kisal kebutuhan ekonomi sosial itu kan bukan kita yang bertanggung jawab. Jadi kita lebih ke basic needs, basic rightsnya dia.
- P : Untuk selanjutnya, dari Dispendukcapil sendiri bagaimana menyusun informasi yang nantinya akan disebarluaskan pada masyarakat melalui media Youtube itu tadi sudah dijawab ya. Selanjutnya, khalayak sasaran, e.. gini, bagaimana strategi perencanaan Dispendukcapil dalam menentukan khalayak sasaran, itu tadi ya sudah dijawab ya. Apakah Dispendukcapil menjalankan perencanaan dengan perangkat komunikasi untuk mencapai tujuan bersama?
- I : Ya, kita memanfaatkan segala perangkat komunikasi. Bisa diliat disini heheeh. Memang kita e.. diliat, difasilitasi oleh Dinas Fasilitas alat alat ini. Alat alat komunikasi seperangkat alat komunikasi yang banyak dan lengkap. Jadi, tugas kita memang mengkonsep dan gimana caranya kita bisa menyampaikan informasi dan edukasi secara tepat dan sesuai dengan perundang-undangan.
- P : Oke, tapi dalam perencanaannya kadang pake handphonr juga nggak kalo misal dari crew?
- I : Iya pasti pake handphone karena kita juga kadang itu butuh WhatsApp ya untuk komunikasi. Misalnya komunikasi ke temen-temen siswa MSIB, itu kan by Telegram. Kaya komunikasi ke petugas-petugas yang diluar kantor itu kan juga by WhatsApp biasanya.

- P : Oke, selanjutnya e.. apakah Dispendukcapik rutin melakukan evaluasi setelah informasi atau pesan disebarakan?
- I : Ya rutin, kita setiap hari melakukan evaluasi
- P : Setiap hari itu ya? Ya, dari rapat redakdi itu tadi kan?
- I : Iya betul
- P : Untuk selanjutnya, fitur apa yang selalu digunakan oleh Dispendukcapil dalam menyebarkan informasi melalui Youtube?
- I : Yang paling kenceng Youtube. Karena TV juga di Youtube. Youtube dan Instagram, TikTok
- P : Kalo live streaming, streamingnya berarti ya?
- I : Streamingnya kan di Youtube, jadi yang paling kenceng yang ranking 1 itu Youtube, yang kedua itu IG dan yang ketiga itu TikTok, keempat Website.
- P : Fitur-fitur di Youtube berarti DM dipake gitu ya
- I : Kalau di Youtube fiturnya..
- P : Eh kok DM, komentar.
- I : Heeh komentrsr, ya itu live..
- P : Yaa live streaming. Sama engagement juga nggak?
- I : Iya, itu juga, itu jadi keep in eye kita.
- P : Oke, yang lertsnyaan terakhir. Jsdi, bagakmana dampaknyang ditimbulkan dari oenyebarduasan jnformasi melalui yojtube?
- I : Dampak yang ditimbulkan.. dampak yang ditimbulkan apa?
- P : Bagaimana dampak yang ditimbulkan dari penyebarluaskan informasi melalui media Youtube?
- I : Dampak yang ditimbulkan itu, kalau dampak positifnya si informasinya dapat sampai ke masyarakat. Kalau dampak negatif sebetulnya itu karena kebijakan itu dinamis jadi memang e.. kadang itu kalo misalnya kebijakannya nggak berlaku. Uдах ga berlaku tapi masyarakatnya itu nonton yang itu, yang udah lama. Nah otomtis kan ada blunder disitu kan. Jadi kita memang harus keep in update sih. Kita harus ya itu tadi, konsisten

untuk terus melahirkan konten-konten supaya kita juga tetap mengikuti perkembangan kebijakan yang diluncurkan oleh pusat pemerintahan.

P : Oke, berarti dampaknya yang didapat itu juga masyarakatnya diharapkan bisa itu ya

I : Ndelok awakku dewe, terus?

P : Dan bisa meleak komunikasi mengenai itu tadi

I : Iya, yang penting pokoknya masyarakat Surabaya tetep taat administtasi kependudukan

P : Iya, terima kasih mbak Intan

I : Cepet kan!

P : Hehehe mbak Intan tapi foto dulu ya buat dokumentasi

**TRANSKRIP WAWANCARA SKRIPSI**

Narasumber : Rifqi  
Umur : 22 tahun  
Durasi wawancara : 21:17 menit  
Tempat : Zoom meeting dan WhatsApp call  
Kondisi wawancara : Terdapat *noise* ditempat narasumber serta gangguan pada sinyal karena sedang berada di restoran, sedikit susah untuk memahami perkataan, namun berjalan dengan cukup lancar

## Keterangan

P : Peneliti

I : Informan

---

P : Oke mungkin mulai dari awal, mungkin bisa diperkenalkan dulu mas namanya siapa?

I : Hm, oh iya perkenalkan saya Rifqi Sinagar sedang bekerja di salah satu perusahaan.

P : Iya, dan disini sebagai masyarakat kota Surabaya ya mas ya?

I : Iya

P : Iya, baik disini saya mau bertanya dan ini juga ebsangkutan dengan penelitian saya yaitu Strategi Komunikasi Dispendukcapil Kota Surabaya dalam memberikan informasi terkait administrasi kependudukan kepada masyarakat Kota Surabaya melalui media Youtube Swargaloka. Untuk pertanyaan pertama, mas e ini pertanyaan simpel, tapi apakah mas Rifqi sendiri merupakan subscriber dari Youtube Swargalok nggak mas? Swargaloka Sub

I : Iya betul saya termasuk, saya mengikuti ini ya Instagram sama Youtubanya

P : Oke, berarti pernah lihat konten-kontennya ya mas ya, yang di Youtube Swargaloka ya?

I : Iya pernah beberapa

P : Dan kalau untuk like atau sekedar komen di konten Youtube Swargalokanya juga pernah mas?

- I : Pernah beberapa di salah satu di Youtubanya ya, kalau untuk like sih mungkin di Instagramnya sama di Youtubanya. Kalau komentar sih mungkin di Youtubanya ya.
- P : Oh iya, baik. Ke pertanyaan selanjutnya lagi, e.. ini itu pertanyaannya agak banyak ya mas ya, mohon maaf. Mohon maaf sudah mengganggu waktunya.
- I : Enggak, nggak papa santai aja
- P : Baik, selanjutnya e.. menurut mas Rifqi apakah Dispendukcapil ini cukup efektif memberikan informasinya mas melalui Youtube?
- I : Apa ya kalo menurut saya efektif ya, soalnya lewat e.. memberikan pesan lewat Youtube itu karena di masyarakat itu Youtube itu media yang banyak di jangkau. Banyak digemari sama anak-anak muda. Tapi menurut aku sih, efektif ya kalau Youtube. Apalagi dikemas sama e.. konten konten yang menarik dan juga kekinian.
- P : Oke, berarti untuk menurut mas Rifqi cukup efektif ya mas ya. Selanjutnya, e.. apakah mas Rifqi menerima pesan yang disampaikan dengan cukup baik gitu mas dari Dispendukcapil?
- I : Oh kalau saya sih baik ya, karena menurut aku e.. lihat-lihat kontennya gitu ya, lihat kontennya. Kalo Youtube itu ibaratnya kan dikemas secara menarik karena salah satunya ada sitkom ya
- P : Iya
- I : Itu kan mereka menyebarkan informasi itu lewat sitkom itu menurut aku dengan dikemas komedi gitu kan cukup menarik ya dan jujur saya gampang itu terima pesannya itu. Informasinya itu lewat situ tuh gampang gitu kesannya.
- P : Oke, baik. Untuk selanjutnya atau ada sudah e.. mau menambahkan?
- I : Em.. nggak ada sih ya
- P : Nggak ada ya
- I : Cukup itu ya
- P : Baik, selanjutnya e.. bagaimana itu respon dari mas Rifqi sendiri setelah informasi tersebut itu disampaikan mas melalui media Youtube Swargaloka?
- I : Oh kalau responku sih itu ya.. apa namanya? E.. cukup apa ya? E.. cukup membantu sih kalau menurutku ya. Karena kan selama ini kan, jujur ya saya tuh sebagai orang Surabaya sendiri tuh kadang itu bingung gitu nyari informasi tentang addminduk itu.

Kaya gimana, kaya ngurus KTP gimana, terus kaya sekedar apa namanya.. pindah KK gitu kan bingung ya gitu nyarinya dimana. Nah, tapi setelah lewat Youtube itu dan ternyata di Youtube itu e.. mereka memberikan informasi tentang adminduk itu sangat membantu sekali, sih. Apalagi dikemasnya kaya itu tadi lewat sitkom, gitu kan yang komedi gitu. Bagi saya sih itu jauh lebih gampang apa ya.. jauh lebih gampang di cernanya gitu lah dan gampang paham gitu loh. Karena kan, enteng gitu lo kalo komedi kan enteng gitu. Membantu sekali sih.

P : Oke, berarti setelah e.. ini mas setelah melihat beberapa konten di Youtubanya, mas Rifqi merasakan nggak adanya kaya.. mungkin ada hubungan yang terjalin gitu antara Dispenduk dan juga mas Rifqi sendiri sebagai audiens?

I : Ya e.. sorry sorry e.. gimana?

P : Ya, jadi e.. apakah Mas Rifqi kaya setelah melihat konten yang kaya di e.. Swargaloka itu kaya merasa ada hubungan yang terjalin gitu nggak mas? Kaya mungkin lebih merasa dekat kah atau lebih kaya gimana sama Dispendukcapil sebagai audiens gitu mas?

I : E.. kalau sebagai audiens sih lebih dekat sih mungkin e.. agak bingung ya mungkin ya kalo bisa dibilang dekat sih ya, tapi mungkin saya sih merasa jauh lebih tau gitu lo nggak hanya sekedar informasinya doang tapi secara lifestyle gitu ya kaya orang-orang di dalam gimana? Terus model bekerjanya kaya gimana? Gitu ya. Saya sih jauh lebih ngerti aja sih kaya dibalik layar itu gimana gitu loh, soal orang-orang Dispendukcapil ini kerjanya, itu sih.

P : Oke, e.. terus setelah melihat beberapa konten itu apakah mas Rifqi juga kaya menerapkan prosedur atau tata cara tata cara yang ditetapkan oleh Dispenduk pada ketika e.. yang disampaikan Dispenduk melalui media Youtube?

I : Oh, e.. iya beberapa. Beberapa sih saya lakuin dari apa ya.. di konten Youtube itu. Kalo berapa, contohnya mungkin apa ya e.. misalkan dulu itu saya pernah kaya punya KK itu belum saya, belum saya e.. ganti KK biasa gitu tapi belum di upgrade ke yang ada barcodenya gitu misal ada ya baru. Nah, itu kan belum saya.. ya sorry e.. sorry ya itu kan dulu kan soalnya belum aktif ya soal kaya update gitu. Terus akhirnya ketika sama lewat Dispendukcapil mereka membantu penyebarluasan informasi lewat Swargaloka ini menyuruh warganya untuk segera diupdate ke yang ada barcodenya. Karena yaa da beberapa efisiensi dan juga ya efisiensi ya ngelihat informasi itu kaya gimana dengan lewat scan barcode itu dan jauh lebih gampang gitu kan. Bisa lewat by system gitu. Nah, itu udah saya lakuin sih tapi kadang memang lebih efisien sih.



- P : Oke, ini tau e.. Youtube dari Swargalokanya sendiri dari mana mas? Lewat di algoritma atau kaya gimana?
- I : Oh tau IGnya itu ini ya.. dari, dari temen ya sebenarnya. Karena dia kan sempet ini ya, sempet kaya cari-cari info gitu tentang Dispendukcapil dimana terus akhirnya saya sama temen ini direkomendasikan untuk follow Instagramnya. Taunya di Instagramnya dikasih tau juga akun Youtubanya, gitu, dari situ sih.
- P : Berarti dari teman ya mas ya?
- I : Iya dari temen
- P : Oke, untuk selanjutnya dari e.. informasi apa mas yang didapatkan dari Dispendukcapil kepada mas Rifqi gitu? Kaya gimana?
- I : Oh udah macam-macam ya. Macem-macam ya, salah satunya sih mungkin kaya upgrade KK itu kan terus cara mengurus e.. KTP yang bener itu kaya gimana, gitu kan. Terus, kalau dulu kan sering banyak yang bilang kalau ngurus ngurus di Dispendukcapil gitu bayar, tapi ternyata dapet informasi langsung dari Dispendukcapilnya langsung ya itu lewat konten konten Swargaloka itu ternyata gratis semuanya. Jadi awalnya yang saya takut itu jadi pede gitu.
- P : Oke, baik untuk selanjutnya, mas. Apakah e.. menurut mas Rifqi sendiri ya sebagai kaca mata dari audiens, apa saja bentuk dari pesan atau informasi yang didapatkan mas dari.. dari Mas Rifqi? Dan ini yang melalui media Youtube ya mas ya bukan yang Instagram. Bentuk pesan atau informasinya kaya gimana.
- I : Bentuk pesannya, ya mungkin salah satunya sitkom itu ya. Salah satu kontennya yang.. situasi komedi itu yang e.. saya suka ya karena dikemas sangat bagus dan saya suka e.. apa ya? Satu hal yang lucu dan juga mungkin ada salah satu kontennya nanti yang e.. sapa warga sama.. apa itu yang liputan itu? Lontong kupang ya?
- P : Oh iya yang reportase itu ya mas ya?
- I : A.. iya reportase itu. Itu kan nggak hanya sekedar e.. memberitakan aja ya, jadi apa ya? Dikemas juga gitu ternyata ya informasi-informasi yang lain ya aktivitas gitu ya aktivitas yang lain yang disekitaran Dispendukcapil. Itu macam-macamnya sih, itu sih.
- P : Oke, baik untuk selanjutnya e., dalam mendapatkan informasi ini, tadi mas Rifqi juga sudah bilang dari Instagram dan juga Youtube ya mas ya, mendapatkan informasinya.
- I : Iya

- P : Terus untuk e.. efek yang dirasakan sama mas Rifqi setelah Dispendukcapil memberikan informasi itu apa mas? Kaya efek yang terjadi mas sebagai audiens?
- I : Menurutku pasti sih, e.. yang pasti tau banyak mekanisme informasinya kaya gimana. Terus, e.. terus setelah itu apa ya? E.. pasti sih informasinya itu informasinya itu bisa membantu menjawab pertanyaan saya yang sebelum-sebelumnya gitu kan dair dulu. Karena apa namanya, kalau bisa dibilang kan belum tau ya waktu itu sebelum ada e.. konten Youtube ini. Mungkin kan sebelumnya hanya sekedar dari mulut ke mulut terus misalkan tanya itu kan bisa dibilang itu harus penyampaian formal. Jadi kaya lewat Youtube ini sih sangat berpengaruh ya bahkan untuk pertanyaan pertanyaan kecil pun lebih mudah lah untuk dapat informasinya.
- P : Kalau untuk jenis konten apa saja yang dipilih sama Mas Rifqi dalam mendapatkan informasi tadi selain ada, mungkin sudah disebutkan tadi ada Sapa Warga, reportase, atau ada lagi mas dari konten yang lain? Mungkin dapat informasi dari konten yang lagi gitu mas, itu apa?
- I : Konten yang di Youtube ya? E.. ya itu tadi sih sitkom sih yang paling sering saya lihat kalau menurut saya
- P : Sitkom ya? Karena mungkin lebih.. penyampaiannya lebih enak ya mas ya?
- I : Iya, banget banget. Lebih enak, lebih enjoy juga kan. Jadi lebih gampang dicerna.
- P : Oke, iya.. selanjutnya ya mas ya, pertanyaan selanjutnya e.. manfaat yang didapatkan mas dari konten menurut mas sebagai e.. apa kaca mata audiens mungkin selain mengetahui adminduk dan informasi lain emngeni adminduk mungkin ada yang lain nggak mas?
- I : Iya? E.. sorry sorry apa tadi?
- P : Diulangi kah pertanyaannya?
- I : Iya boleh boleh diulangi, sorry sorry
- P : Iya nggak papa, e.. untuk yang manfaat nih yang didapatkan oleh mas Rifqi sebagai audiens disebuah inovasi konten konten di Swargaloka itu mas merasakan manfaat apa? Selain tadi kan mungkin sudah di jawab e.. apa? Kaya mengerti sepeti update KK, dll mungkin ada lagi manfaat lain yang didapatkan selain hari tersebut gitu?
- I : Apa ya? Emm.. karena konten Swargaloka itu konten-kontennya itu up to date gitu dan mengikuti e.. ya konten konten jaman sekarang gitu, jadi menarik sih juga cukup menghibur

- P : Tapi merasa terhibur nggak mas sama konten-kontennya?
- I : Oh banget sih, banget ya apalagi kalo di stikomnya itu kan yang saya inget itu, cak duki ya. Itu inget banget kaya Surabaya gitu.
- P : Oke.. untuk selanjutnya, pernah merasa nggak mas dari konten tersebut itu kaya dalam pembuatannya, dalam menonton konten tersebut itu sulit menerima informasi mungkin dari konten yang diberikan itu mas?
- I : Sulit menerima sih.. enggak sih ya, jujur ya. Nggak nggak, nggak kesulitan sama sekali sih, jadi lebih gampang banget buat menerimanya ya, apalagi kan saya kan sebagai orang Surabaya juga kan e.. mengerti gitu loh sama istilahnya juga, kaya gitu. Nggak ada sih kesulitan sih.
- P : Oke.. untuk e.. selanjutnya, menurut mas Rifqi itu kekuatan dari pesan yang dimiliki oleh Dispendukcapil dalam nyampaiin informasi itu kaya gimana mas? Menurut mas Rifqi?
- I : Apa ya? Dari pesannya itu e.. mungkin kekuatannya itu dari, dari ininya sih dari inovasi konten kontennya si menurut saya. Karena kan untuk informasi itu kan udah paten ya, kaya tentang adminduk itu ya kaya tata caranya gimana, terus mungkin e.. terus seharusnya kaya gimana, sebaiknya kaya gimana, jadi kalo menurut saya kekuatan sih kontennya ya. Kalau misalkan mereka tidak bisa mengemas kontennya dengan baik, terus menarik itu ya percuma juga. Pesannya juga nggak bakal nyampe juga. Untuk kontennya ya di kreatifnya itu.
- P : Oke, berarti kembali lagi ke konten-kontennya itu yang menghibur dan memberikan informasi itu tadi ya mas ya?
- I : Iya betul, dari situ
- P : Ya, ini ada pertanyaan terakhir mas untuk dipertanyaan yang terakhir ini, e.. apa yang apa ya? Apa perangkat komunikasi yang digunakan oleh mas Rifqi dalam mendapatkan informasi dari Dispendukcapil mas?
- I : Perangkat?
- P : Iya perangkat
- I : Iya e.. perangkat ini maksudnya kaya gimana apa ini maksudnya saya?
- P : Ada internet mungkin, terus habis itu ada ponsel, telfon, smartphone kaya gitu gitu mas

- I : Iya, iya, ya lewat ponsel sih pastinya ya. Lewat ponsel ya, karena kan ponsel sekarang kan udah ada Youtube juga, macem-macem aplikasi sih. Jadi, ya lewat ponsel sih.
- P : Lebih praktis ya mas ya? Lewat ponsel ya
- I : Iya, banget, banget banget banget. Udah bisa segala hal.
- P : E.. tambahan lagi mas, ini ada pertanyaan ini mungkin untuk selanjutnya hal apa yang perlu ditingkatkan dari segi konten dari Swargaloka apa mas?
- I : Dari konten Swargaloka?
- P : Iya
- I : Apa ya yang perlu ditingkatkan? Mungkin kalo, kalo bisa sih mungkin apa ya? Programnya ya. Programnya ditambahkan lagi gitu ya, mungkin mengarah ke Youtube sih ya, karena itu kan apa ya konten mereka ini kan jatuhnya kan e.. tujuannya kan menyampaikan informasi. Mungkin kalau itu perlu ditambah lagi programnya sih, program yang menghibur gitu ya, nggak soal informasi aja mungkin bisa yang lainnya mungkin challenge atau gimana atau mungkin yang sama kaya Sapa Warga langsung sama orang-orang Surabaya. Kaya konten kaya gitu gitu sih. Untuk dibanyakin ya.
- P : Oke, berarti itu kaya segmen-segmen gitu ya mas ya kaya misal ya sitcom, terus ada program lain
- I : Nah, nah iya betul kaya gitu itu ayng dibanyakin
- P : Iya, itu pertanyaan yang terakhir mas. Jadi, sudah selesai untuk wawancaranya hari ini, saya ucapkan terima kasih
- I : Oh iya sama sama, nggak kerasa ya
- P : Iya, itu aja pertanyaannya. Terima kasih atas bantuannya mas Rifqi.
- I : Oke, siap na, senang bisa ngebantu juga. Semoga sukses skripsinya.
- P : Amin

**TRANSKRIP WAWANCARA SKRIPSI**

Narasumber : Galih Dwi Wicaksana  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Usia : 22 tahun  
Durasi wawancara : 11:49 menit  
Tempat : Zoom meeting  
Kondisi wawancara : Lancar dan minim adanya gangguan

## Keterangan

P : Peneliti

I : Informan

---

P : Oke, selamat siang mas Igel oh Galih, maaf.

I : Siang

P : Mungkin bisa memperkenalkan dirinya terlebih dahulu, silahkan

I : Perkenalkan nama saya Galih Dwi Wicaksana, sekarang saya merupakan mahasiswa dan umur saya 22 tahun.

P : Oke. Mas Igel ini mahasiswa di UPN ya mas Igel ya?

I : Iya, UPN Veteran Jatim

P : Baik, kali ini saya izin mewawancara mengenai skripsi saya yaitu Strategi Komunikasi Dispendukcapil Kota Surabaya dalam Memberikan Informasi Terkait Administrasi Kependudukan Kota Surabaya kepada masyarakat melalui media Youtube Swargaloka. Tapi sebelumnya mas Igel tau nggak soal Youtube Swargaloka?

I : Tau

P : Tau ya? Taunya darimana mas Igel?

- I : Taunya waktu itu e.. pengen cari tentang cara ngurusnya sih ngurus KTP kan. Cuma iseng-isengnya nyari di Youtube, soalnya kan kalo di Youtube kan lebih mudah gitu. Soalnya ada videonya kan jadi lebih jelas. Jadi, ketemulah Swargaloka itu.
- P : Oke. E... berarti tau karena mau cari informasi ya mas Igel ya. Tapi subscribe Youtubnya juga bukan?
- I : Untuk subscribe enggak,
- P : Oh enggak subscribe, tapi tau ya soal.. mungkin beberapa konten-konten dari Swargaloka?
- I : Heem, tau pernah liat aja
- P : Kalo sekedar ngelike atau komen gitu pernah juga nggak mas Igel?
- I : Ngelike.. ngelike mungkin ya itu aja sih tujuannya, pas yang bermanfaat bermanfaat, aku like aja. Video vide lainnya sih, nggak ngelike ya
- P : Oke. Tapi mungkin dari video video yang udah dilihat nih, menurut mas Igel yang udah dilihat mas Igel, menurut Anda itu cukup efektif nggak sih? Kaya misalnya Dispendukcapil memberikan informasinya melalui media Youtube itu
- I : Menurut saya sih cukup efektif ya. Dimana, kan Youtube masuknya video, kan jadi e.. orang orang ngerti jadi paham buat mengurus administrasi kependudukan buat video di Youtube sih
- P : Oke, terus e.. karena kan cukup efektif ya. Nah mungkin mas Igel mungkin dari penjelasannya dari Dispendukcapil untuk menyusin informasi atau pesan itu juga apakah masih juga kaya langsung menerima dengan baik gitu nggak mas? Kaya e.. apa ya menerima pesan itu dengan baik gitu. Kaya oh paham maksudnya gini gini gini, atau susah justru?
- I : E.. yang saya dapetin kalau untuk sejauh ini informasi sudah cukup jelas
- P : Informasi cukup jelas ya. Terus e.. Dari video yang dilihat itu, mungkin dari beberapa video yang dilihat sama Mas Igel itu ada kaya ngerasa ada hubungan yang terjalin gitu nggak antara mas Igel dengan Dispendukcapil? Lebih dekat mungkin atau mungkin mas sebelumnya ekspektasinya duh ribet banget atau jadi kaya gimana gitu?
- I : E.. yang terpenting saya lebih merasa ini aja sih, lebih merasa terbantu aja dengan adanya video Youtube itu. Oh ternyata gampang juga ya? Mengurusnya nggak seribet

yang dikira. Soalnya kan kita kan e.. ngurus ngurus ke kelurahan atau ke pemerintah itu kan suka ribet, ternyata gampang kita online gitu contohnya.

P : Oke. Terus e.. kalau dari responnya mas Igel sendiri itu ada respon yang kaya yang lain nggak setelah informasi tersebut diterima? Kaya misal mungkin selain merasa terbantu atau mungkin kaya gimana mas?

I : Kalo saya sih ya standart sih ya, saya cuman ngerasa kalo oh makasih informasi di video membuat saya jadi lebih paham tentang mengurus administrasi kependudukan.

P : Oke, terus mas Igel juga ini nggak? E.. melihat Youtubanya itu apakah ada juga kaya langsung menerapkan prosedur yang ditetapkan atau disampaikan juga oleh Dispendukcapil kaya misal tata caranya langsung dilakukan ke kehidupan nyata atau bagaimana?

I : Ya waktu itu saya habis liat itu saya langsung saya praktekim step by step. Dan cukup mengikuti, yaaa jelas deh jelas

P : Oke , terus.. tapi ada nggak kaya ada mungkin ada beberapa video yang mungkin mas Igel kaya susah menyerapnya kaya maksud e opo seh? Kaya, karena kan mungkin gagal menerima mungkin atau e... mereka memberikan pesannya kurang efektif gitu ada nggak mas?

I : Saya lebih ini sih, saya waktu itu liat liat ini kan konten lain siapa tau ada informasi-informasi terus ada.. tertarik pada sitkom giti namanya. Terus saya liat, terus ternyata kurang, kurang paham sih sebenarnya yang sitkom itu

P : Kurang paham atau paham?

I : Iya, kurang sih melihat kalo sitkom ya. Kalo tutorial sih saya paham, cuma pesan yang disampaikan di sitkom itu saya kaya kurang nangkep gitu.

P : Kurang nangkep ya. Oke, terus.. e.. berarti informasi informasi yang didapatkan oleh mas Igel itu cuman berputar di administrasi kependudukan aja ya mas Igel?

I : Heem. Betul. Sekitaran itu, tutorial itu. Bikin KTP, ngurus KTP ya seputaran itu sih.

P : Untuk selanjutnya e.. ada nggak sih kaya bentuk pesan yang disampaikan itu di video Youtube itu padti udah liat kan ya, kan mas Igel juga udah liat dari Youtubanya sendiri, tapi mungkin pernah nggak kaya misal lihat e.. sekarang kan ada fitur yang kaya caption di Instagram kaya begiti tapi kam di Youtube, pernah juga sekilas baca atau kaya gimana mas? Atau cuman liat videonya aja?

- I : Liat videonya aja sih sejauh ini.
- P : Oke. Berarti e.. itu ya yang dilihat sama mas Igel tentang konten-kontennya. Terus jenis konten-konten yang dilihat nih atau yang didapatkan untuk informasinya untuk mas Igel sendiri itu juga selain sitkom terus ada konten-konten tutorial, itu aja kah? Dua itu tau ada yang lain?
- I : Itu aja sih sejauh ini yang saya liat liat.
- P : Tapi tau nggak kaya misal ada konten soal mungkin podcast gitu tau juga nggak? Sekedar tau atau kaya gimana?
- I : Oh iya kalo ada podcast itu tau saya liat di homepage tapi nggak tertarik, belum tertarik untuk lihat. Baru tertarik liat sitkom itu tadi.
- P : Cuman ya cuman lewat gitu doang ya?
- I : Heeh liat doang
- P : Oke, terus e.. kalo masalah cari informasi mengenai adminduk berarti lebih memilih ke tutorial tutorial e.. apa mengurus adminduk atau kaya gimana?
- I : Lebih ke video sih, jadi kan lebih tau langkah pastinya. Soalnya kalo biasanya dari Instagram yang cuman tulisan kan kadang ya salah kadang beda ternyata ada info lain, kalau videonya lebih jelas lebih persis. Jadi formatnya juga lebih akurat.
- P : Berarti manfaat yang diterima sama mas Igel ya itu tadi ya, lebih mudah mendapatkan informasi gitu ya dan bikin paham juga gitu ya
- I : Iya
- P : Oke, e.. terus ada nggak sih kaya konten-konten yang dari media Youtube itu tadi memberikan dampak bagi mas Igel sendiri gitu?
- I : Kalo dampak sih mungkin dari sisi kemudahan aja ya. Kebijakan dalam administrasi kependudukan jadi juga kalau mau nyari info-info kaya ngurus yang lain caranya di Youtube itu sih. Jadi, disini kemudahan kalau dalam dampaknya.
- P : Terus kalau menurut mas Igel sendiri itu kekuatan dari pesan yang dimiliki oleh Dispendukcapil buat nyampein informasi itu apa mas menurut pandangannya mas Igel sendiri?
- I : Kekuatannya.. maksudnya kaya gimana ini?
- P : Kaya mungkin bisa keunikan, kekuatan ya keunikan gitu lah.



- I : Keunikan, kalo keunikannya.. apa ya? Keunikannya mungkin nggak yang saklek gitu. Jadi lebih dibentuk untuk menyampaikan informasi itu bisa macam-macam. Contohnya bisa kaya tadi itu sitkom itu kan bisa jadi salah satu cara buat menyampaikan pesan tentang administrasi kependudukan kan.
- P : Iya
- I : Misalnya gitu
- P : Tapi merasa kredibilitasnya percaya nggak sih mas sama kredibilitasnya yang disampaikan informasinya dari Youtube?
- I : Percaya, soalnya itu kan resmi ya jadi memang dari Dispenduknya langsung gitu bukan dari orang lain atau pihak ketiga. Lebih percaya yang dari itu Swargaloka itu.
- P : Oke terus ada.. dari perangkat komunikasi apa yang digunakan buat dapetin informasi dari Dispendukcapil?
- I : E.. saya lebih sering pake laptop sih buat nyari-nyari info ketimbang handphone
- P : Internet berarti ya kalo laptop ya?
- I : E iya iya internet iya
- P : Karena Youtube juga ya. Ya itu pertanyaan terakhir, itu aja. Tapi pernah, pernah komen atau hanya ngelike aja ams Igel di video videonya?
- I : Komen aja sih, eh like aja like aja. Jarang komen soalnya.
- P : Oke. Mungkin ada saran-saran buat kedepannya Swarvaloka apa mungkin yang harus diperbaiki atau yang ditambah gitu?
- I : Mungkin saran saran paling ini sih paling enggak, apa.. cari permasalahan yang lebih banyak problemnya dan ngerasa sering di alami oleh masyarakat gitu. Dan juga mengasahnya kontennya juga harus lebih menarik lagi.
- P : Berarti kritis dan sarannya itu tadi ya mas ya.
- I : Ya
- P : Baik, itu tadi sudah selesai pertanyaan dan wawancara saya. Saya ucapkan terima kasih atas waktunya dan mohon maaf mengganggu. Terima kasih mas Igel.
- I : Iya sama sama.

**TRANSKRIP WAWANCARA SKRIPSI**

Narasumber : Sri Handayani  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Usia : 54 tahun  
Durasi wawancara : 03:18 menit  
Tempat : Ruang tamu rumah peneliti  
Kondisi wawancara : Lancar dan minim adanya gangguan

## Keterangan

P : Peneliti

I : Informan

---

P : Selamat malam

I : Selamat malam mbak

P : Bisa diperkenalkan bu, namanya siapa?

I : Nama saya Bu Sri Handayani

P : Usia?

I : Usia saya 54

P : Iya, awalnya ini saya mau izin interview buat wawancara skripsi.

I : Iya

P : Jadi, Bu Imam sering pake Youtube nggak?

I : Iya, kadang-kadang, sih. Kalau dirumah kalo jenuh ya liat-liat Youtube.

P : Liat Youtube

I : Iya

P : Tapi tau nggak namanya Youtube yang punya Swargaloka? Jadi namanya Swargaloka Sub, gitu

- I : Swargaloka Sub, ya cuman pernah denger tapi nggak pernah buka.
- P : Dengernya dari siapa?
- I : Ya dengernya kan, ada itu loh apa.. anak-anak muda-muda itu kan kadang liat ini ini ini dimana? Di Youtube ini ini, nah kan buImam nggak pernah tua, gitu ya
- P : Jadi..
- I : Kaya cuman denger aja, lagian kan saya itu jgua jarang buka-buka Youtube kalau nggak lihat ada film di Youtube itu liat apa gitu tok
- P : Iya, berarti nggak tau ya nggak pernah liat ya?
- I : Iya
- P : Iya, nggak tau ya
- I : Cuma dengar aja
- P : Jadi, Swargaloka ini.. itu.. jadi ada Youtube yang namanya Swargaloka
- I : Iya
- P : Swargaloka Sub. Nah itu inovasinya dari Dispendukcapil
- I : Oh gitu
- P : Lewat konten-kontennya yang soal administrasi kependudukan
- I : Iya-iya
- P : Berarti nggak tau ya bu imam?
- I : Nggak tau, masih belum tau
- P : Berarti setelah yang saya bicarain di Youtube itukan ada akaya sitkom, situasi komedi tapi juga dimasuk-masukin informasi administrasi kependudukan. Berarti nggak tau ya?
- I : Jarang-jarang
- P : Baru denger ini berarti ya?
- I : Iya, baru dengar hari ini
- P : Tapi, setelah denger ini ekspektasinya apa Bu Imam?

- I : Ya kepengin tau sih, ya.
- P : Hm.. pengen tau
- I : Iya, kepengin tau mbak
- P : Tapi sebelumnya kalo masalah Dispendukcapil ada kesusahan ngurus-ngurus apa kaya gimana?
- I : Nggak, nggak, kalo Dispendukcapil itu ngurus apa-apa itu mudah.
- P : Tapi pernah ngerasa kaya 'susah e talah' gitu, ada nggak at some point gitu?
- I : Saya kan pernah cuman ngajar ya, agak memang ya antri ya kalo disana itu mbak ya, di Siola ya. Kita mau ngurus apa itu KTP itu,
- P : Rekam KTP
- I : Iya, itu juga lebih mudah mbak gitu bikinnya. Cuman ya memang seluruh warga ya banyak to. Jadi, antri. Kita harus sabar gitu mbak.
- P : Berarti nggak tau ya bu Imam ya. Tapi memang pemakaian Youtube juga secukupnya berarti
- I : Iya, ndak ndak ndak sepenuhnya kita lihat Youtube
- P : Oke, baik
- I : Iya
- P : Tapi ekspektasinya berarti gimana soal itunya, harapan kaya setelah saya jelaskan
- I : Ya pengen tau lebih dalam lagi apa maksudnya kalo Youtube itu, gitu lo mbak
- P : Baik, terima kasih bu Imam
- I : Iya, sama sama