

LAMPIRAN

Lampiran 1.

PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara dengan Sekcam Kecamatan Sengah Temila

1. Apa saja problematika yang menjadi penghambat dalam pembuatan E-KTP ?
2. Apa saja upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan E-KTP di Kecamatan Sengah Temila ?
3. Bagaimana pendapat bapak/Ibu mengenai sarana yang ada dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan perekaman e-KTP?
4. Menurut bapak/ibu apakah pegawai di Kantor Camat Sengah Temila ini sudah disiplin ?
5. Apakah pegawai/petugas pelayanan e-KTP sudah handal dalam menggunakan sarana kerja seperti komputer ?
6. Menurut bapak/ibu bagaimana respon petugas pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat yang memerlukan pelayanan ?
7. Bagaimana sikap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?

B. Wawancara dengan Pegawai

Bukti Fisik (*Tangible*)

1. Apakah sarana dan fasilitas fisik dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sudah memadai ?
2. Apa saja fasilitas yang ada di Kantor Camat Sengah Temila?

3. Berapa unit perangkat komputer yang tersedia dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan ?
4. Apakah dengan jumlah pegawai yang ada dapat melakukan pelayanan secara optimal ?
5. Bagaimana dengan kedisiplinan pegawai di Kantor Camat Sengah temila ini ?

Kehandalan (*Reliability*)

1. Terkait kecermatan pegawai, apakah pegawai Kecamatan Sengah Temila masih sering terjadi kesalahan dalam melakukan pengetikan ?
2. Siapa saja kah yang mengoperasikan komputer dan perangkat pendukungnya dalam melaksanakan pelayanan ?
3. Apakah semua pegawai memiliki kemampuan dan keahlian menggunakan alat bantu dalam pembuatan administrasi kependudukan ?
4. Apakah dalam pembuatan administrasi kependudukan memiliki standar pelayanan ?

Ketanggapan (*Responsiveness*)

1. Apakah selama proses pelayanan e-KTP ini pernah mendapat keluhan dari masyarakat ?
2. Bagaimana respon menangani keluhan dari masyarakat terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan ?
3. Apakah selama ini penanganan keluhan sudah dilaksanakan dengan baik ?

Jaminan (*Assurance*)

1. Apakah administrasi kependudukan mempunyai kepastian hukum yang dapat memberikan jaminan kepada masyarakat ?
2. Bagaimana jaminan pelayanan dan jaminan ketepatan waktu yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan secara optimal ?
3. Apakah dalam pelayanan administrasi kependudukan terhadap jaminan legalitas hukum ?

Empati (*Empathy*)

1. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pemohonan ?
2. Apakah pegawai melayani dengan sikap ramah terhadap pemohon ?
3. Apakah pegawai melayanani dengan sikap sopan santun terhadap pemohon ?
4. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) terhadap pemohon ?

C. Wawancara dengan Masyarakat

Bukti Fisik (*Tangible*)

1. Bagaimana menurut anda mengenai peralatan dan perlengkapan yang digunakan pegawai dalam melakukan pelayanan ?
2. Bagaimana menurut anda kedisiplinan pegawai pada saat masuk kantor ?
3. Apakah menurut anda pegawai kecamatan sering berada ditempat ?

Kehandalan (*Reliability*)

1. Apakah pegawai sering melakukan kesalahan dalam pembuatan surat menyurat?
2. Berapa lama proses pembuatan e-KTP ?

3. Apakah waktu penyelesaian pembuatan e-KTP telah sesuai dengan waktu yang ditetapkan ?

Ketanggapan (*Responsiveness*)

1. Apakah anda mempunyai keluhan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan ?
2. Apakah anda pernah menyampaikan pengaduan atau keluhan terhadap pihak Kecamatan Sengah Temila ?
3. Bagaimana respon pegawai saat anda menyampaikan pengaduan atau keluhan ?

Jaminan (*Assurance*)

1. Apakah anda merasa yakin terhadap jaminan atau dasar hukum administrasi kependudukan ?
2. Apakah menurut anda pihak Kecamatan memberikan jaminan biaya dalam pelayanan ?
3. Apakah menurut anda adanya kepastian biaya dalam pelayanan ?

Empati (*Empathy*)

1. Apakah pegawai Kecamatan mendahulukan kepentingan anda ?
2. Apakah pegawai melayani dengan sikap ramah terhadap anda ?
3. Apakah pegawai melayani dengan sikap sopan santun terhadap anda ?
4. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan-bedakan) ?

Lampiran 2 Pedoman Observasi

No	Aspek	Objek Yang Diamati	Hasil yang diamati		
			B	CB	KB
1.	Aspek <i>Tangible</i> (Wujud)	<ul style="list-style-type: none"> - Sarana dan prasarana dalam pelayanan perekaman e-KTP - Perlengkapan yang mendukung dalam pelayanan perekaman e-KTP - Kedisiplinan pegawai pelayanan 		✓	✓
2.	Aspek <i>Reliability</i> (Kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> - Ketepatan waktu pelayanan - Ketelitian dalam pengimputan data Masyarakat 		✓	✓
3.	Aspek <i>Responsiveness</i> (Responsivitas)	<ul style="list-style-type: none"> - Respon pegawai menanggapi kebutuhan masyarakat - Respon pegawai/petugas dalam menangani keluhan dari masyarakat 		✓	
	Aspek <i>Assurance</i> (Kepastian)	<ul style="list-style-type: none"> - Keramahan serta sopan santun petugas pelayanan 		✓	

5	Aspek <i>Empathy</i> (Perhatian)	<ul style="list-style-type: none"> - Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan - Komunikasi antara pegawai dengan masyarakat 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ 	
---	--	--	--	--	--

Berdasarkan observasi ataupun pengamatan peneliti dilapangan/dilokasi penelitian, peneliti mengamati beberapa objek sebagai berikut :

Sumber: *Diolah Oleh Peneliti*

Keterangan:

B : Baik

CB : Cukup Baik

K : Kurang Baik

Lampiran 3. Daftar Subjek Penelitian atau Narasumber Penelitian

No	Nama Responden	Alamat	Jabatan
1	Eli.S, SP,MMA	Pahauman	Sekretaris Camat Sengah Temila
2	Marseni	Batu Duduk	Pelaksana
3	Seselia	Pahauman	Masyarakat
4	Maria	Pahauman	Masyarakat

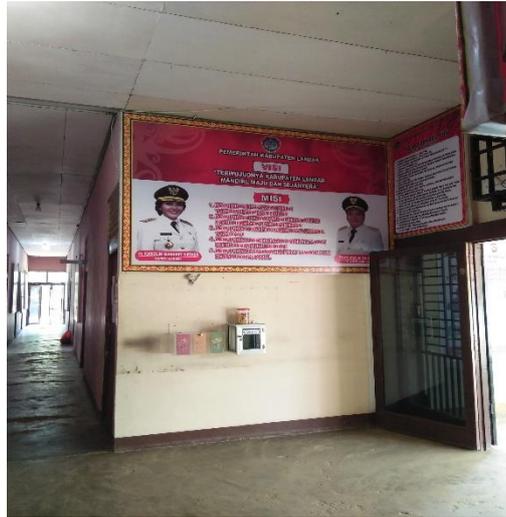
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian



Keterangan : *Kantor Camat Sengah Temila*



Keterangan : *Ucapan Selamat Datang Di Kantor Camat Sengah Temila*



Keterangan : *Misi & Tempat Kotak Saran*



Keterangan : *Motto Kantor Camat Sengah Temila*



Keterangan: wawancara Penelitian Bersama Sekretaris Camat Di Kantor Camat Sengah



Keterangan : Wawancara bersama bagian staf Pelaksanaan Perekamannya e-KTP 2022



Keterangan : Wawancara bersama masyarakat



Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Rosalia Lili
Nomor Mahasiswa : E1012171096
Jurusan : Ilmu Administrasi
Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Kajian : Manajemen Publik
Tempat/Tanggal Lahir : Ayo Gundaleng, 15 September 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Katolik
Email : rosaliapnk12@gmail.com
Alamat Asal : Dusun Ayo Gundaleng
Alamat di Pontianak : Asmil Kipan B Arang Limbung
Pendidikan Formal : SDN 34 Ayo Gundaleng, Lulus Tahun 2011
: SMPN 1 Sengah Temila, Lulus Tahun 2014
: SMAN 1 Sengah Temila, Lulus Tahun 2017
Nama Ayah : Alexander Muhamad
Pekerjaan : Swasta
Nama Ibu : Veronica Nuriyani
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga (IRT)
Jumlah Saudara : 3



Lampiran 6. Surat Tugas Penelitian


KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM PERCEPATAN APK
 Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi Pontianak 78124 Telp. 0561-740188, Kotak Pos 1049

SURAT TUGAS
 Nomor : 2866 /UN22.5/ DL.16/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Memberikan Tugas Kepada Mahasiswa :

Nama	: ROSALIA LILI
NIM	: E1012171096
Jurusan	: Ilmu Administrasi Publik
Prodi	: Ilmu Administrasi
Alamat	: Kabupaten Landak
Keperluan	: Melakukan Penelitian Lapangan Dalam Rangka Penulisan Skripsi
Lokasi	: Pahauman Kab. Landak

Tugas tersebut akan dilaksanakan mulai tanggal **22 Februari 2022** s/d selesai.
 Berhubung dengan hal tersebut, kepada yang berwenang diharapkan memberikan izin dan bantuan seperlunya.

Pontianak, 22 Februari 2022
 Wakil Dekan I

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
 NIP. 197205212006041001

Mengetahui :

1.	Elis, SP, MMA
NIP.	19731001200212004
2.	Marsani, SP, MMA
NIP.	197105022003122005

Catatan :
 Surat Tugas Ini Segera Dikembalikan Kepada Fakultas Setelah Selesai Penelitian.