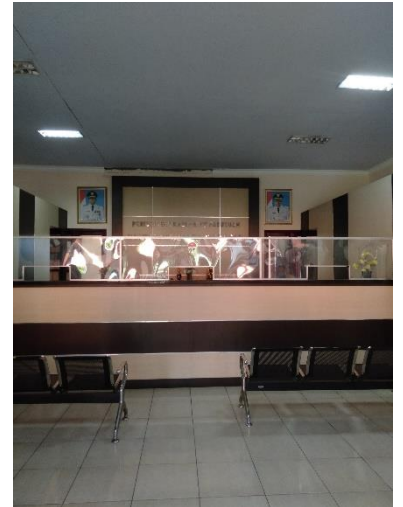
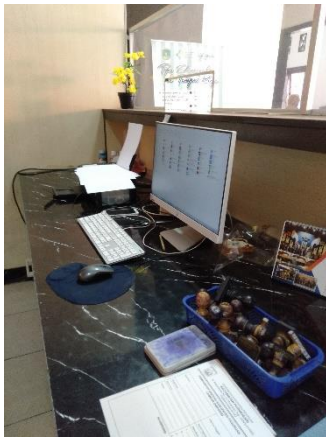


## LAMPIRAN-LAMPIRAN



**STANDAR PELAYANAN KECAMATAN PURWOSARI**

| NO | KODE PELAYANAN            | WAKTU   | STATUS |
|----|---------------------------|---------|--------|
| 1  | Perencanaan E-17          | 30 Hari | Gratis |
| 2  | Perencanaan E-17          | 30 Hari | Gratis |
| 3  | Perencanaan E-17          | 30 Hari | Gratis |
| 4  | Perencanaan Surat Pindah  | 30 Hari | Gratis |
| 5  | Perencanaan Surat Mawaris | 30 Hari | Gratis |
| 6  | Perencanaan Surat Mawaris | 30 Hari | Gratis |
| 7  | Perencanaan Surat Mawaris | 30 Hari | Gratis |
| 8  | Perencanaan Surat Mawaris | 30 Hari | Gratis |
| 9  | Perencanaan PDR           | 30 Hari | Gratis |
| 10 | Perencanaan PDR           | 30 Hari | Gratis |
| 11 | Perencanaan dan Berencana | 30 Hari | Gratis |
| 12 | Perencanaan dan Berencana | 30 Hari | Gratis |

Kecamatan Purwosari



**UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK**

Kantor Pusat : Jl. Yudharta No.07 (Pusatren Ngalah) Sengonagung Purwosari

Pasuruan Telp./ Fax 0343-611186

Nomor : 0132/S9/FISIP.UYP/II/07/2021  
 Lamp : -  
 Hal : Riset/survey



**PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN**  
**KECAMATAN PURWOSARI**

Jalan Kawedanan Nomor 01 Telp. (0343) 611050  
 PURWOSARI

Purwosari, 10 Agustus 2021

Nomor : 518/849/424.316/2021  
 Sifat : Penting  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Keterangan Selesai Penelitian**

Kepada  
 Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu  
 Politik Univ. Yudharta Pasuruan  
 Di -

**PASURUAN**

Menindaklanjuti surat dari Dekan Fakultas Ilmu social Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan tanggal 16 juli 2021 nomor: 0132/S9/FISIP.UYP/II/07/2021, perihal sebagaimana pada pokok surat, maka bersama ini kami terangkan bahwa:

**Nama : Israyati Rifqoh**  
**NIM : 20176908020**  
**Program Studi : Administrasi Publik**

Dinyatakan benar telah selesai melakukan penelitian dalam rangka riset/survey dengan judul "Kwalitas Pelayanan Publik dalam Mekanisme Perbaikan atau Pergantian Kartu Keluarga di Kecamatan Purwosari" selama dua minggu..

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya. Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN  
 KECAMATAN PURWOSARI  
 SUGENG HARJIYADI, SE.MM  
 NIP. 19671214 198901 1 002

### PEDOMAN WAWANCARA

| No | Topik Pertanyaan   | Indikator        | Pertanyaan  | Informan   |
|----|--|------------------|---|--|
| 1. | Kualitas pelayanan publik dalam mekanisme perbaikan atau pergantian kkartu keluarga (kk) di kecamatan purwosari kabupaten pasuruan | Reability        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana kemampuan pegawai kecamatan purwosari dalam pelayanan perbaikan atau pergantian kartu keluarga (kk)?</li> <li>2. Menurut anda apakah pegawai kantor kecamatan telah menguasai tugas dan fungsinya?</li> </ol> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat</li> <li>• Pegawai</li> </ul>                              |
|    |  | Responsiv<br>ees | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah pegawai sangat cepat dan tanggap dalam melayani pelayanan perbaikan dan pergantian kartu keluarga (kk) di kecamatan purowsari?</li> <li>2. Menurut anda apakah sudah menjalankan</li> </ol>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat</li> <li>• Pegawai</li> <li>• Kasi Pemerintahan</li> </ul> |

|  |  |           |  |   |
|--|--|-----------|--|---|
|  |  |           | <p>elayanan secara responsivees kepada pengguna layanan?</p> <p>3. Apakah kecamatan purwosari sudah memberikan pelayanan secara tepat dan tanggap kepada pengguna layanan?</p>   |   |
|  |  | Assurance | <p>1. Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan perbaikan atau pergantian kartu keluarga sudah tepat waktu dan sesuai yang dijanjikan?</p> <p>2. Apakah pegawai sudah memberikan rasa aman kepada pengguna layanan perbaikan atau pergantian kartu keluarga (kk)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat</li> <li>• Pegawai</li> </ul> |

|  |  |           |   |   |
|--|--|-----------|---|---|
|  |  | Empaty    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah pegawai sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan?</li> <li>2. Apakah pegawai disini sudah memberikan perhatian terhadap pengguna layanan?</li> </ol>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat</li> </ul>                    |
|  |  | Tangibles | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana penampilan pegawai di kecamatan dalam melayani perbaikan atau pergantian kartu keluarga (kk)?</li> <li>2. Apa pendapat anda tentang sarana dan prasarana di kantor kecamatan purwosari?</li> <li>3. Menurut anda apakah fasilitas di kantor kecamatan sudah memenuhi kebutuhan</li> </ol> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat</li> <li>• Pegawai</li> </ul> |

|    |                                 |  |  |   |
|----|---------------------------------|--|--|---|
|    |                                 |  | dalam melakukan pelayanan perbaikan atau pergantian kartu keluarga (kk)?   |   |
| 2. | Faktor pendukung dan penghambat |  | 1. Apa saja faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik dalam mekanisme perbaikan atau pergantian kartu keluarga (kk)? | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pegawai</li> </ul> |

## Data perbaikan atau pergantian kartu keluarga (kk)

| A       | B           | C                 | D            | E            | F            | G             | H            | I            | J            | K  | L    | M                | N          | O         | P     | Q               |
|---------|-------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|----|------|------------------|------------|-----------|-------|-----------------|
| No_Urut | eg_Pengajut | Pengajut_Verifika | Penganti     | Nama         | NIK          | JENIS KELAMIN | AGAMA        | Dusun        | RT           | RW | DESA | TTD_Keterangan   | _Pjht_Ket_ | Pjht_Ket_ | Pjht_ |                 |
| 1       | 1           | 1516              | 1 juni 2021  | 1 juni 2021  | 1 juni 2021  | 1 juni 2021   | 1 juni 2021  | 1 juni 2021  | 1 juni 2021  | 17 | 10   | DESA MARTOPURO   | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 2       | 2           | 1517              | 1 juni 2021  | 1 juni 2021  | 1 juni 2021  | 1 juni 2021   | 1 juni 2021  | 1 juni 2021  | 1 juni 2021  | 9  | 4    | DESA SEKARMOJO   | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 3       | 3           | 1518              | 2 juni 2022  | 2 juni 2022  | 2 juni 2022  | 2 juni 2022   | 2 juni 2022  | 2 juni 2022  | 2 juni 2022  | 3  | 3    | DESA SENGONAGUNG | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 4       | 4           | 1519              | 3 juni 2022  | 3 juni 2022  | 3 juni 2022  | 3 juni 2022   | 3 juni 2022  | 3 juni 2022  | 3 juni 2022  | 9  | 19   | DESA MARTOPURO   | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 5       | 5           | 1520              | 3 juni 2022  | 3 juni 2022  | 3 juni 2022  | 3 juni 2022   | 3 juni 2022  | 3 juni 2022  | 3 juni 2022  | 5  | 6    | KEL PURWOSARI    | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 6       | 6           | 1521              | 3 juni 2022  | 3 juni 2022  | 3 juni 2022  | 3 juni 2022   | 3 juni 2022  | 3 juni 2022  | 3 juni 2022  | 2  | 9    | KEL PURWOSARI    | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 7       | 7           | 1522              | 5 juni 2022  | 5 juni 2022  | 5 juni 2022  | 5 juni 2022   | 5 juni 2022  | 5 juni 2022  | 5 juni 2022  | 16 | 10   | DESA MARTOPURO   | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 8       | 8           | 1523              | 5 juni 2022  | 5 juni 2022  | 5 juni 2022  | 5 juni 2022   | 5 juni 2022  | 5 juni 2022  | 5 juni 2022  | 4  | 3    | DESA CENDONO     | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 9       | 9           | 1524              | 8 juni 2022  | 8 juni 2022  | 8 juni 2022  | 8 juni 2022   | 8 juni 2022  | 8 juni 2022  | 8 juni 2022  | 2  | 1    | DESA CENDONO     | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 10      | 10          | 1525              | 8 juni 2022  | 8 juni 2022  | 8 juni 2022  | 8 juni 2022   | 8 juni 2022  | 8 juni 2022  | 8 juni 2022  | 1  | 3    | DESA CENDONO     | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 11      | 11          | 1526              | 11 juni 2021 | 11 juni 2021 | 11 juni 2021 | 11 juni 2021  | 11 juni 2021 | 11 juni 2021 | 11 juni 2021 | 2  | 4    | KEL PURWOSARI    | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 12      | 12          | 1527              | 11 juni 2021 | 11 juni 2021 | 11 juni 2021 | 11 juni 2021  | 11 juni 2021 | 11 juni 2021 | 11 juni 2021 | 6  | 6    | KEL PURWOSARI    | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 13      | 13          | 1528              | 14 juni 2021 | 14 juni 2021 | 14 juni 2021 | 14 juni 2021  | 14 juni 2021 | 14 juni 2021 | 14 juni 2021 | 6  | 6    | KEL PURWOSARI    | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 14      | 14          | 1529              | 17 juni 2021 | 17 juni 2021 | 17 juni 2021 | 17 juni 2021  | 17 juni 2021 | 17 juni 2021 | 17 juni 2021 | 6  | 1    | DESA CENDONO     | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 15      | 15          | 1530              | 17 juni 2021 | 17 juni 2021 | 17 juni 2021 | 17 juni 2021  | 17 juni 2021 | 17 juni 2021 | 17 juni 2021 | 1  | 5    | DESA SENGONAGUNG | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 16      | 16          | 1531              | 19 juni 2021 | 19 juni 2021 | 19 juni 2021 | 19 juni 2021  | 19 juni 2021 | 19 juni 2021 | 19 juni 2021 | 3  | 4    | DESA KARANGREJO  | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 17      | 17          | 1532              | 20 juni 2021 | 20 juni 2021 | 20 juni 2021 | 20 juni 2021  | 20 juni 2021 | 20 juni 2021 | 20 juni 2021 | 1  | 8    | KEL PURWOSARI    | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 18      | 18          | 1533              | 20 juni 2021 | 20 juni 2021 | 20 juni 2021 | 20 juni 2021  | 20 juni 2021 | 20 juni 2021 | 20 juni 2021 | 17 | 6    | DESA SEKARMOJO   | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 19      | 19          | 1534              | 3 juli 2021  | 3 juli 2021  | 3 juli 2021  | 3 juli 2021   | 3 juli 2021  | 3 juli 2021  | 3 juli 2021  | 4  | 4    | DESA KARANGREJO  | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 20      | 20          | 1535              | 5 juli 2021  | 5 juli 2021  | 5 juli 2021  | 5 juli 2021   | 5 juli 2021  | 5 juli 2021  | 5 juli 2021  | 3  | 3    | DESA SENGONAGUNG | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 21      | 21          | 1536              | 6 juli 2021  | 6 juli 2021  | 6 juli 2021  | 6 juli 2021   | 6 juli 2021  | 6 juli 2021  | 6 juli 2021  | 22 | 6    | DESA BAKALAN     | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 22      | 22          | 1537              | 6 juli 2021  | 6 juli 2021  | 6 juli 2021  | 6 juli 2021   | 6 juli 2021  | 6 juli 2021  | 6 juli 2021  | 8  | 3    | DESA MARTOPURO   | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 23      | 23          | 1538              | 6 juli 2021  | 6 juli 2021  | 6 juli 2021  | 6 juli 2021   | 6 juli 2021  | 6 juli 2021  | 6 juli 2021  | 7  | 3    | DESA MARTOPURO   | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 24      | 24          | 1539              | 9 juli 2021  | 9 juli 2021  | 9 juli 2021  | 9 juli 2021   | 9 juli 2021  | 9 juli 2021  | 9 juli 2021  | 25 | 6    | DESA BAKALAN     | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |
| 25      | 25          | 1540              | 11 juli 2021 | 11 juli 2021 | 11 juli 2021 | 11 juli 2021  | 11 juli 2021 | 11 juli 2021 | 11 juli 2021 | 7  | 7    | DESA MARTOPURO   | a.n        |           |       | CAMAT PU SEKCAM |