

LAMPIRAN

1. Pedoman Interview

NO	Topik Pertanyaan	Indikator	Pertanyaan	Informan
1	Kualitas Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran Anak Luar Nikah dengan Teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry	<i>Tangible</i> (berwujud/bukti nyata)	<ol style="list-style-type: none">1. Apakah fasilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari ini sudah cukup memadai?2. Bagaimana dengan kebersihan lingkungannya?3. Apakah jumlah petugas yang ada memenuhi syarat dalam pelayanan?4. Bagaimana kedisiplinan para pegawai?	<ul style="list-style-type: none">• Koordinator Wilayah Purwosari• Operator pelayanan• Masyarakat pemohon akte kelahiran anak luar nikah
		<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<ol style="list-style-type: none">1. Bagaimana kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu seperti komputer, scan dan lain-lain?2. Bagaimana kecermatan petugas dalam meneliti berkas yang di ajukan?3. Apakah penempatan pegawai sudah sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing?	<ul style="list-style-type: none">• Koordinator Wilayah Purwosari• Masyarakat pemohon akte kelahiran anak luar nikah

		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah masih mengalami kesulitan dalam persyaratan pembuatan akte kelahiran anak luar nikah ini? 2. Bagaimana komunikasi pegawai dengan masyarakat saat melakukan proses pelayanan? 	<ul style="list-style-type: none"> • Operator Pelayanan • Masyarakat pemohon akte kelahiran anak luar nikah
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah terdapat Standart Operasional Pelayanan (SOP) ? 2. Bagaimana ketepatan waktu dalam pelayanan pembuatan akte kelahiran anak luar nikah ? 3. Apakah ada biaya untuk pembuatan akte kelahiran anak luar nikah ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinator wilayah Kecamatan Purwosari • Masyarakat pemohon akte kelahiran anak luar nikah
		<i>Empathy</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana sikap para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? 	<ul style="list-style-type: none"> • Operator pelayanan • Masyarakat pemohon pembuatan akte kelahiran anak laur nikah
2	Kendala dalam penerbitan akte kelahiran anak luar nikah		Apa kendala yang sering terjadi dalam penerbitan akte kelahiran anak luar nikah ?	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinator Wilayah Kecamatan Purwosari • Operator Pelayanan

2. Surat Keterangan Riset



UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

Kantor Pusat : Jl. Yudharta No.07 (Pesantren Ngalah) Sempoanagung Purwosari

Pasuruan Telp./ Fax 0343-611186

Nomor : 0134/S9/FISIP.UYP/II/07/2021
Lamp : -
Hal : Riset/survey

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Kepala

Dispendukcapil Kecamatan Purwosari

Purwosari Kab.Pasuruan

Di_Tempat

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa:

1. Nama Mahasiswa : Lu'lu'ul Hidayah
 - a. NIM : 20176908039
 - b. Angkatan/Semester : 2017/VIII
 - c. Program Studi : Administrasi Publik
2. Tema Riset/Survey : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akte Kelahiran Terhadap Anak di Luar Nikah (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Purwosari)
3. Tempat Riset/Survey : Dispendukcapil Kecamatan Purwosari
4. Lama Riset/Survey : 2 Minggu
5. Peserta : 1 (satu) orang

Kami percaya bahwa demi pendidikan kita, maka Bapak/Ibu/Saudara akan bersedia membantu kami.

Demikian, atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Pasuruan, 17 Juli 2021

Dekan,



Arif Urwatul W.
Arif Urwatul W., S.Sos., M.AB
NIP.Y 0691103037