

*Lampiran 1 Pedoman Observasi*

**PEDOMAN OBSERVASI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E – KTP DI  
KECAMATAN PURWOSARI KABUPATEN PASURUAN**

Variabel Penelitian	Dimensi - Dimensi	Indikator	Ya/Tidak	Keterangan
Kualitas Pelayanan Publik	Bukti Langsung ( <i>tangibles</i> )	Kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan		
		Kelengkapan fungsi fasilitas dalam Kantor Kecamatan Purwosari		
		Kerapian dan kebersihan penampilan petugas		
	Keandalan ( <i>reliability</i> )	Pelayanan oleh pegawai yang cepat		
		Kemampuan pegawai untuk cepat tanggap dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat		
	Daya tanggap ( <i>responsivess</i> )	Kemampuan pegawai dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan		
		Ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat		
	Jaminan ( <i>assurance</i> )	Kondisi lingkungan yang aman bagi masyarakat selama di kantor Kecamatan Purwosari		
		Kemampuan pelayanan dari pegawai dalam		

		bersikap sopan kepada masyarakat		
		Penguasaan pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan, informasi dan kebutuhan berkaitan dengan pelayanan yang disediakan		
	Empati	Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan		
		Kepedulian pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat		

*Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Penelitaian untuk Masyarakat*

**DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E – KTP DI  
KANTOR KECAMATAN PURWOSARI KABUPATEN PASURUAN**

**IDENTITAS INFORMAN (MASYARAKAT)**

No. Urut :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Pendidikan Terakhir :  Tidak Sekolah  SD  SMP  SMA  Diploma   
Sarjana

Pekerjaan :  Tidak Bekerja  Wiraswasta  Petani  PNS  Lain  
– Lain

(.....)

**Masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan**

**Purwosari :**

1. Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan khususnya pembuatan E – KTP di Kantor Kecamatan Purwosari?
2. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan pembuatan E – KTP di Kantor Kecamatan Purwosari?
3. Bagaimana kebersihan dan kerapian pakaian dalam melayani masyarakat di Kantor Kecamatan Purwosari?

4. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan pembuatan E – KTP di Kantor Kecamatan Purwosari?
5. Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat?
6. Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?
7. Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di Kantor Kecamatan Purwosari?
8. Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di Kantor Kecamatan Purwosari?
9. Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di Kantor Kecamatan Purwosari?
10. Hambatan yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Purwosari?
11. Berikan Saran atau kritik kepada Kantor Kecamatan Purwosari guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?

*Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Penelitaian untuk Pegawai*

**DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E – KTP DI  
KECAMATAN PURWOSARI KABUPATEN PASURUAN**

**IDENTITAS INFORMAN (PEGAWAI KANTOR KECAMATAN  
PURWOSARI)**

No. Urut :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Pendidikan Terakhir :  Tidak Sekolah  SD  SMP  SMA  Diploma   
Sarjana

Jabatan :

1. Berapa banyak petugas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Purwosari?
2. Bagaimana pembagian tugas di Bagian Pelayanan Kantor Kecamatan Purwosari?
3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan Kantor Kecamatan Purwosari?
4. Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
5. Apakah sarana prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan publik di Kantor Kecamatan Purwosari?
6. Bagaimana cara petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Purwosari?

7. Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ada?
8. Bagaimana tindakan Bapak / Ibu bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan?
9. Bagaimana sikap Bapak / Ibu dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat?
10. Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah di realisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Kantor Kecamatan Purwosari?
11. Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar Kantor Kecamatan Purwosari telah memberikan rasa aman bagi masyarakat?
12. Bagaimana sikap Bapak / Ibu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?
13. Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya, syarat, prosedur dalam pelayanan?
14. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan khususnya pembuatan E – KTP publik di Kantor Kecamatan Purwosari?

*Lampiran 4 Daftar Pertanyaan Penelitaian untuk CAMAT/SEKCAM*

**DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E – KTP DI  
KECAMATAN PURWOSARI KABUPATEN PASURUAN**

**IDENTITAS INFORMAN (CAMAT / SEKCAM)**

No. Urut :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Pendidikan Terakhir :  Tidak Sekolah  SD  SMP  SMA  Diploma  Sarjana

1. Bagaimana prosedur pelayanan publik bidang administrasi kependudukan khususnya E – KTP di Kecamatan Purwosari?
2. Berapa jumlah pegawai yang bekerja di bagian Pelayanan Kependudukan di Kantor Kecamatan Purwosari?
3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan Kecamatan Purwosari?
4. Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
5. Apakah sarana prasarana kerja telah mendukung dalam proses pelayanan publik di Kecamatan Purwosari?
6. Kemudahan akses apa saja yang diberikan kepada masyarakat?
7. Bagaimana tindakan bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan?
8. Bagaimana sikap dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat?

9. Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah di realisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Kecamatan Purwosari?
10. Apa saja keluhan atau masukan dari masyarakat yang telah di tindak lanjuti?
11. Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor Kecamatan Purwosari telah memberikan rasa aman bagi masyarakat?
12. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan pembuatan E – KTP di Kantor Kecamatan Purwosari?
13. Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan pembuatan E – KTP di Kantor Kecamatan Purwosari?



*Lampiran 5 Hasil Wawancara Penelitaian dengan Masyarakat*

### **DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN**

#### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E – KTP DI KANTOR KECAMATAN PURWOSARI KABUPATEN PASURUAN**

#### **IDENTITAS INFORMAN (MASYARAKAT)**

No. Urut : 01  
 Nama : Agustina Dwi S  
 Umur : 24 Tahun  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Alamat : Buluagung Wangkit, Sengonagung  
 Pendidikan Terakhir : SMA  
 Pekerjaan : Wiraswasta

#### **Masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Purwosari :**

1. Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan khususnya pembuatan E – KTP di Kantor Kecamatan Purwosari?

#### **Jawaban**

Saya tidak melihat adanya papan informasi mengenai persyaratan pembuatan E – KTP disini mas, akibatnya saya harus antri dan tanya langsung ke petugas perekaman E – KTP terlebih dahulu

2. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan pembuatan E – KTP di Kantor Kecamatan Purwosari?

#### **Jawaban**

Sangat mudah mas, kebetulan saya hanya ganti status belum kawin menjadi kawin, dan persyaratannya hanya membutuhkan foto copy KK dan KTP (asli) yang lama

3. Bagaimana kebersihan dan kerapian pakaian dalam melayani masyarakat di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Yang saya lihat bersih mas, dan ada tempat sampah juga untuk masyarakat yang datang agar tidak membuang sampah sembarangan

4. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan pembuatan E – KTP di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Sesuai yang dijanjikan, yaitu 2 minggu proses pengerjaan

5. Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat?

**Jawaban**

Petugas disini baik dan sopan mas

6. Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?

**Jawaban**

Tidak ada biaya yang dikenakan mas, alias gratis

7. Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Untuk ruangan bersih, tapi masih banyak berkas yang harus rapiakan

8. Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Ruang penunggu kurang luas menurut saya, dan masih belum ada toilet untuk masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan

9. Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Aman mas, soalnya juga ada Satpol PP

10. Hambatan yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

tidak ada hambatan yang saya alami selama pemrosesan/permohonan pembuatan E – KTP ini mas

11. Berikan Saran atau kritik kepada Kantor Kecamatan Purwosari guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?

**Jawaban**

Dari saya belum ada ya mas

*Lampiran 6 Hasil Wawancara Penelitaian dengan Masyarakat*

**DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E – KTP DI  
KANTOR KECAMATAN PURWOSARI KABUPATEN PASURUAN**

**IDENTITAS INFORMAN (MASYARAKAT)**

No. Urut : 02  
 Nama : Hanifatul Rafidah  
 Umur : 23 Tahun  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Alamat : Sekar Mojo  
 Pendidikan Terakhir : SMA  
 Pekerjaan : Karyawan Swasta

**Masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan  
Purwosari :**

1. Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan khususnya pembuatan E – KTP di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Tidak ada, sangat membingungkan

2. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan pembuatan E – KTP di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Persyaratnya mudah, tidak ada kendala

3. Bagaimana kebersihan dan kerapian pakaian dalam melayani masyarakat di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Untuk ruangan cukup rapi dan bersih mas, senin – selasa memakai hitam putih, dan rabu sampai jumat menggunakan pakaian bebas rapi, kebetulan saya mengantar adik saya saat mendaftar di hari senin, dan ambil E – KTP nya hari kamis.

4. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan pembuatan E – KTP di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Kebetulan disini saya mengantar adik saya yang baru mengurus E – KTP, dan waktu penyelesaian pembuatan E – KTP sekarang sangat cepat, mas... hanya 2 minggu. Ini dikarenakan adanya program PAKLADI, dibandingkan dengan tahun lalu sebelum adanya program itu saya mengurus KTP sampai 1 tahun masih belum dapat E – KTP, hanya dapat Surat Keterangan saja, kemudian saya tuker dengan E – KTP baru – baru ini di program PAKLADI

5. Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat?

**Jawaban**

Pegawai disini melayani kami dengan ramah dan sopan, selalu merespon dengan apa yang kita keluhkan atau tanyakan, menurut saya itu sih mas

6. Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?

**Jawaban**

Tidak ada biaya yang dikenakan mas, alias gratis

7. Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Ruang pelayanan secara umum sudah bersih, rapi dan sudah memadai, tersedia tempat sampah, tempat parkir, ruang tunggu meskipun masih kurang luas untuk ruang tunggu, mas.. khususnya di ruang tunggu perekaman data dan pengambilan E – KTP, kadang kala banyak yang berdiri karena banyak masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan, tapi yaa kita maklumi aja apa yang udah ada disini yang penting keperluan kita udah siap

8. Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Lumayan mas, sudah ada peningkatan dari sebelumnya

9. Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Aman mas, soalnya dijaga Satpol PP

10. Hambatan yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Terkadang server eror mas, jadi kami nunggu cukup lama sampai server kembali normal

11. Berikan Saran atau kritik kepada Kantor Kecamatan Purwosari guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?

**Jawaban**

Perbaiki fasilitas pelayanan, misalnya meja tulis untuk masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan

*Lampiran 7 Hasil Wawancara Penelitaian dengan Masyarakat*

**DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E – KTP DI  
KANTOR KECAMATAN PURWOSARI KABUPATEN PASURUAN**

**IDENTITAS INFORMAN (MASYARAKAT)**

No. Urut : 03  
Nama : Firman A  
Umur : 17 Tahun  
Jenis Kelamin : Laki – Laki  
Alamat : Sekar Mojo  
Pendidikan Terakhir : SMK  
Pekerjaan : Pelajar

**Masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan  
Purwosari :**

1. Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan khususnya pembuatan E – KTP di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Belum ada mas, harus diadakan untuk kelancaran proses pembuatan E -  
KTP

2. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan pembuatan E – KTP di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Mudah mas



3. Bagaimana kebersihan dan kerapian pakaian dalam melayani masyarakat di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Ruangan bersih dan rapi.

4. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan pembuatan E – KTP di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Sesuai waktu yang dijanjikan, yaitu 2 minggu

5. Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat?

**Jawaban**

Petugas disini ramah dan sopan mas

6. Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?

**Jawaban**

Tidak ada biaya yang dikenakan mas, alias gratis

7. Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Yang saya lihat sih bersih mas, tidak tau kalau ruangan dalam kantornya

8. Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Yang saya tau untuk fasilitas pelayanannya cukup lengkap

9. Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Aman terkendali mas,

10. Hambatan yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Tidak ada hambatan yang saya alami selama ini mas, dan kalau saya lihat ya mas, mereka sudah mahir dalam menggunakan alat – alat itu. Tidak ada masalah mulai dari awal pendaftaran sampai sekarang mau ambil E – KTP ini.

11. Berikan Saran atau kritik kepada Kantor Kecamatan Purwosari guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?

**Jawaban**

Pelayanan lebih ditingkatkan lagi

*Lampiran 8 Hasil Wawancara Penelitaian dengan Masyarakat*

**DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E – KTP DI  
KANTOR KECAMATAN PURWOSARI KABUPATEN PASURUAN**

**IDENTITAS INFORMAN (MASYARAKAT)**

No. Urut : 04  
 Nama : Marianto  
 Umur : 24 Tahun  
 Jenis Kelamin : Laki – Laki  
 Alamat : Martopuro, Purwosari  
 Pendidikan Terakhir : SMP  
 Pekerjaan : Wiraswasta

**Masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan  
Purwosari :**

1. Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan khususnya pembuatan E – KTP di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Belum ada mas, itu perlu diadakan agar masyarakat lebih mudah dalam memenuhi persyaratan pembuatan dokumen kependudukan tanpa harus Tanya ke petugas langsung

2. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan pembuatan E – KTP di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Sangat mudah mas, kebetulan saya mengurus kehilangan KTP, dan persyaratanya hanya membawa surat kehilangan dari Plosek dan foto copy KK

3. Bagaimana kebersihan dan kerapian pakaian dalam melayani masyarakat di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Cukup Bersih

4. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan pembuatan E – KTP di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Untuk mengurus kehilangan KTP sama mas, yaitu 2 minggu

5. Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat?

**Jawaban**

Baik, ramah, dan sopan

6. Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?

**Jawaban**

Tidak ada biaya yang dikenakan mas, alias gratis

7. Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Bersih mas, tersedia tempat sampah juga

8. Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Kurang alat pengeras aja mas menurut saya, jadi kalau petugas memanggil antrian masyarakat kadang kurang jelas

9. Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Aman mas

10. Hambatan yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Selama ini belum ada hambatan yang saya hadapi mas

11. Berikan Saran atau kritik kepada Kantor Kecamatan Purwosari guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?

**Jawaban**

Yaa itu, mungkin pengadaan kursi ruang tunggu yang masih perlu ditambah, papan informasi dan alat pengeras suara

*Lampiran 9 Hasil Wawancara Penelitaian dengan Pegawai*

**DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E – KTP DI  
KECAMATAN PURWOSARI KABUPATEN PASURUAN**

**IDENTITAS INFORMAN (PEGAWAI KANTOR KECAMATAN  
PURWOSARI)**

No. Urut : 05  
 Nama : Anis Choiriah  
 Umur : 26 tahun  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Alamat : Damar, Sekar Mojo  
 Pendidikan Terakhir : Sarjana  
 Jabatan : Operator Pelayanan

1. Berapa banyak petugas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Ada 5 orang pegawai bagian pelayanan pembuatan E – KTP

2. Bagaimana pembagian tugas di Bagian Pelayanan Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

1 (satu) orang untuk perekaman data, 1 (satu) orang untuk cek sidik jari dan iris mata, 2 (dua) orang operator pendaftaran, 1 (satu) orang bagian pengambian dokumen kependudukan

3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Iya sesuai, 2 minggu proses pengerjaan

4. Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?

**Jawaban**

Tidak ada biaya mas

5. Apakah sarana prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan publik di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Cukup mendukung, mungkin untuk peralatan computer dan alat cetak masih kurang, dan alat pengeras suara untuk pemanggilan antrian pemohon masih belum ada, terkait papan informasi yang tidak ada, sebenarnya dulu ada mas, tapi sudah tidak layak pakai dan masih kami ajukan lagi ke Dispenduk CAPIL Kabupaten Pasuruan.

6. Bagaimana cara petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Sebisa mungkin kami melayani masyarakat dengan sopan, santun dan ramah. Dan juga kami membantu masalah/kebingungan dalam pembuatan E – KTP, misalnya pemohon lupa membawa kartu pengambilan E – KTP, sebisa mungkin kalau rumahnya dekat katru tersebut diambil, jika rumahnya jauh dan tidak memungkinkan untuk mengambil, kami meminta fotocopy KK untuk melihat NIK dari pemohon

7. Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ada?

**Jawaban**

Sesuai dengan SOP, yaitu untuk waktu pengerjaan pembuatan E – KTP adalah 2 minggu

8. Bagaimana tindakan Bapak / Ibu bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan?

**Jawaban**

Memberikan arahan kepada masyarakat untuk pembuatan E – KTP dengan semudah mungkin, dengan bahasa yang mudah dipahami masyarakat

9. Bagaimana sikap Bapak / Ibu dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat?

**Jawaban**

Kami selalu menerima kritik dan saran dari masyarakat, baik atau buruknya. Dan kami jadikan sebagai bahan evaluasi kedepannya

10. Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah di realisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Evaluasi rapat dinas dilakukan setiap 1 (satu) bulan sekali, untuk merealisasikan berbagai keluhan masyarakat, biasanya perlu adanya prioritas masalah terlebih dahulu



11. Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar Kantor Kecamatan Purwosari telah memberikan rasa aman bagi masyarakat?

**Jawaban**

Aman mas, dilingkungan kecamatan ini ada Satpol PP yang bertugas

12. Bagaimana sikap Bapak / Ibu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?

**Jawaban**

Kami selalu berusaha melayani masyarakat dengan sopan dan ramah

13. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan khususnya pembuatan E – KTP publik di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Kurangnya fasilitas penunjang pelayanan pembuatan dokumen kependudukan, dan juga terkadang server eror yang menjadikan hambatan kami dalam melayani masyarakat

*Lampiran 10 Hasil Wawancara Penelitaian dengan Sekcam*

### **DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN**

#### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E – KTP DI KECAMATAN PURWOSARI KABUPATEN PASURUAN**

#### **IDENTITAS INFORMAN (CAMAT / SEKCAM)**

No. Urut :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Pendidikan Terakhir : Sarjana

1. Bagaimana prosedur pelayanan publik bidang administrasi kependudukan khususnya E – KTP di Kecamatan Purwosari?

#### **Jawaban**

Proses pembuatan cukup mudah mas, persyaratan hanya membawa foto copy KK dan langsung bias datang ke Kantor Kecamatan Purwosari untuk melakukan Perekaman Data E – KTP

2. Berapa jumlah pegawai yang bekerja di bagian Pelayanan Kependudukan di Kantor Kecamatan Purwosari?

#### **Jawaban**

Jumlah pegawai untuk pelayanan pembuatan E – KTP ada 5 (lima) orang, 1 (satu) orang untuk perekaman data, 1 (satu) orang untuk cek sidik jari dan

iris mata, 2 (dua) orang operator pendaftaran, 1 (satu) orang bagian pengambian dokumen kependudukan

3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Iya mas, 2 (dua) minggu proses pengerjaan

4. Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?

**Jawaban**

Tidak ada biaya yang dipungut, alias gratis

5. Apakah sarana prasarana kerja telah mendukung dalam proses pelayanan publik di Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

6. Bagaimana tindakan bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan?

**Jawaban**

Kami selalu member arahan kepada masyarakat yang merasa kebingungan dalam proses pengurusan dokumen kependudukan

7. Bagaimana sikap dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat?

**Jawaban**

Kami selalu menerima dengan lapang dada semua kritik dan saran yang diberikan masyarakat demi kemajan dan kebaikan Kantor Kecamatan Puwosari kedepannya

8. Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah di realisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Seluruh kritik, saran maupun keluhan dari masyarakat selalu kami evaluasi setiap 1 (satu) bulan sekali dan merealisasikan sesuai dengan prioritas keluhan masyarakat

9. Apa saja keluhan atau masukan dari masyarakat yang telah di tindak lanjuti?

**Jawaban**

Waktu pengerjaan E – KTP yang dulunya cukup lama, sekarang bisa jadi dalam kurun waktu 2 (dua) minggu saja. Dan juga ada pelaksanaan program E – PAKLADI untuk penukaran surat keterangan KTP sementara yang masih banyak beredar dimasyarakat menjadi E - KTP

10. Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor Kecamatan Purwosari telah memberikan rasa aman bagi masyarakat?

**Jawaban**

Aman mas, disini ada Satpol PP yang menjaga keamanan dilingkungan Kantor Kecamatan Purwosari

11. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan pembuatan E – KTP di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Sementara ini yang masih menjadi hambatan adalah sering terjadinya server eror, hal ini otomatis akan menghambat proses pelayanan pembuatan dokumen kependudukan

12. Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan pembuatan E – KTP di Kantor Kecamatan Purwosari?

**Jawaban**

Untuk masalah hambatan mengenai server, kami masih belum bisa mengatasinya, yang dapat kami lakukan hanya bisa menunggu server kembali normal, karena server pelayanan kependudukan kami tergantung dari pusat, yaitu di Jakarta