

LAMPIRAN-LAMPIRAN

**Transkrip Wawancara Mengenai Efektivitas Pelayanan Berbasis Daring Dalam
Pembuatan Kartu Keluarga di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kecamatan Purwosari**

- 1. Nama Informan : Riki Holifin**
- Jabatan : Operator UPT DISPENDUKCAPIL Kecamatan
Purwosari**
- Hari/Tanggal : Selasa/12-05-2020**

Hasil Wawancara

1. Apakah Pelayanan di UPT Kecamatan Purwosari ini sudah sesuai dengan SOP ?

Jawab : Pelayanan disini sudah sesuai dengan SOP yang sudah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasuruan, karena disini anak induk dispendukcapil Kabupaten Pasuruan.

2. Apakah waktu untuk penerbitan dokumen KK sudah bisa tepat waktu ?

Jawab : Tergantung acc dari pusat, jika persyaratan yang dibutuhkan sudah lengkap dan tidak ada masalah dalam teknisnya, mkas bisa terbit sesuai waktu yang telah ditentukan.

3. Apakah pelayanan sudah efektif dengan adanya pelayanan daring ?

Jawab : Dibilang efektif sudah tapi masih ada beberapa faktor yang harus perbaiki

4. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan berbasis daring ?

Jawab : faktor pendukung dalam pelayanan berbasis daring dalam pembuatan KK disini yaitu diberikannya fasilitas yang mendukung berjalannya pelayanan daring, misalnya salah satunya alat scan, yang bisa menscan persyaratan pembuatan dokumen dan bisa dikirim ke pusat, tetapi juga dalam fasilitas masih kurang memadai.

- 2. Nama Informan : Widji Juli Kurnia**
Jabatan : Kabid Pendaftaran Penduduk Dispendukcapil
Kabupaten Pasuruan
Hari/Tanggal : Selasa/05-05-2020

Hasil Wawancara

1. Apakah pelayanan berbasis daring pembuatan Kartu Keluarga sudah efektif ?

Jawab : Pelayanan daring berawal dari Permendagri No 7 Tahun 2019 tentang pelayanan berbasis daring, dan kita sudah melakukan pelayanan daring sesuai yang telah ditetapkan dan UPT-UPT yang sudah tersebar diseluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Pasuruan. Pelayanan berbasis

daring sudah efektif, tetapi masih ada beberapa yang masih harus diperbaiki baik dalam fasilitasnya maupun dari SDM nya.

2. Kenapa masih ada keterlambatan dalam penerbitan KK ?

Jawab : Waktu untuk penerbitan KK yaitu 5 hari kerja sudah jadi, tapi untuk penerbitan di UPT itu dikasih waktu 7 hari kerja, jika masih ada keterlambatan dalam penerbitan itu berarti ada masalah dalam persyaratan yang diajukan oleh masyarakat, jika ada masalah kami (dispendukcapil pusat) akan kembalikan lagi ke UPT dalam istilah kita yaitu pending, keterlambatan sendiri itu juga bukan hanya dari masyarakatnya tapi ada masalah teknis yang kita tidak bisa prediksi, misalnya jaringannya yang terputus ataupun alatnya yang ada masalah, kalau penerbitan sendiri kita sudah berusaha untuk tepat waktu dalam penerbitan dokumen

3. Apa faktor penghambat dalam pelayanan daring ?

Jawab : karena kita yang bisa menyetujui pencetakan dokumen di UPT kita juga memverifikasi kembali data yang dari UPT, salah satunya faktor penghambat karena ini pelayanan daring yaitu jaringannya, jika jaringannya tidak stabil kita tidak bisa memberikan persetujuan untuk pencetakan dokumen.

4. Apa SDM nya di UPT sudah mencukupi ?

Jawab : Untuk SDM memang kita masih kurang karena permintaan masyarakat yang setiap harinya banyak, disetiap UPT ada 2 petugas operator

dan 1 koordinator wilayah, idealnya itu ada 4-5 petugas diUPT, tapi karena fasilitas nya yang kurang jadi kita kasih 2 petugas operator UPT di setiap Kecamatan. Karena sekarang kan UPT nya sudah ada di setiap Kecamatan jadi petugasnya kita bagi-bagi.

5. Fasilitas yang diberikan ke UPT apa sudah memadai ?

Jawab : Fasilitas yang kita berikan ke UPT memang butuh diperbarui karena sekarang semakin majunya teknologi, supaya data yang ada didalam sistem selalu *terupgrate*, fasilitas lain seperti komputer dll, memang kurang tapi karena dana yang diberikan oleh pemerintah tidak cukup jadi kita hanya bisa perbarui sistem yang ada di komputer dan ini sudah berjalan di setiap UPT.

3. Nama Informan : Deny Primadona

**Jabatan : Seksi SIAK (Sistem Informasi Administrasi
Kependudukan) Dispendukcapil Kabupaten
Pasuruan**

Hari/Tanggal : Selasa/ 05-05-2020

Hasil Wawancara

1. Apa UPT sudah melakukan pengecekan berkas secara teliti kepada Dinas ?

Jawab : Petugas UPT sudah memverifikasi berkas persyaratan yang sudah lengkap lalu dikirim ke Pusat, lalu pusat memverifikasi lagi data yang sudah

dikirim oleh UPT, kalau sudah lengkap dan tidak ada masalah maka pusat meng acc penerbitan dokumen, tapi kadang ada berkas yang kurang lengkap dikirim oleh UPT, maka kita kembalikan lagi ke UPT supaya dikembalikan lagi ke pemohonnya.

2. Biasanya keterlambatan penerbitan dokumen KK paling lama berapa hari ?

Jawab : kalau untuk keterlambatan biasanya karena ada kesalahan teknis itu paling lama 2-3 hari, tapi kalau karena kesalahan dari pemohon karena berkas bermasalah itu kurang lebih 7 hari, karena kan berkas nya dikembalikan lagi ke pemohon.

4. Nama Informan : Nur Laila

Sebagai : Masyarakat yang mengalami keterlambatan penerbitan KK

Hari/Tanggal : Selasa/12-05-2020

Hasil Wawancara

1. Apa yang ibu lakukan di kantor pelayanan UPT Kecamatan Purwosari ?

Jawab : saya mau mengurus dokumen KK mbak

2. Apa ibu sudah melakukan pendaftaran sebelumnya ?

Jawab : sudah mbak, ini saya mau ngambil dokumen KKnya

3. Berapa lama waktu yang diberikan oleh UPT untuk penerbitan dokumen KK ?

Jawab : dikitir itu waktunya 1 minggu, tapi saya tadi mau mengambil KK nya katanya belum jadi.

4. Alasan belum jadi kenapa bu ?

Jawab : tadi petugasnya bilang belum dapat persetujuan dari pusat bagil mbak,

5. Apa ibu dikasih tahu alasan belum mendapat acc dari pusat ?

Jawab : tidak mbak, pokoknya suruh kembali lagi besok.

5. Nama Informan : Didi Suwanto

Sebagai : Masyarakat yang mengalami keterlambatan penerbitan KK

Hari /Tanggal : Selasa/ 05-05-2020

Hasil Wawancara

1. Berapa waktu yang diberikan oleh UPT untuk penerbitan dokumen KK ?

Jawab : 1 minggu kerja kata petugas UPT mbak

2. Apa bapak sudah menerima dokumen KK yang bapak butuhkan ?

Jawab : Belum, katanya berkas persyaratan yang saya berikan kurang lengkap, kenapa pas waktu ada saya katanya berkas persyaratannya sudah lengkap, tapi KK saya belum bisa dicetak karena berkasnya kurang lengkap, sekarang saya harus melengkapinya dan menunggu lagi 1 minggu.

3. Bagaimana tanggapan bapak ke petugas yang kurang teliti dalam melihat berkas persyaratan ?

Jawab : sebaiknya ya lebih diteliti lagi dan menelitinya ketika ada orangnya juga,, biar nanti kalau ada yang kurang supaya langsung dilengkapi, dan langsung bisa di proses.

4. Bagaimana sikap petugas kepemohon ?

Jawab : menurut saya penilaian orang berbeda-beda mbak, kalau menurut saya mereka mungkin sudah berusaha melakukan pelayanan sebaik mungkin, tapi jika ada masyarakat yang memang kurang puas ya masyarakat merasa pelayanannya kurang baik.

Dokumentasi Penelitian

