

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Adi, S. (2016). *Pengertian Peningkatan Menurut Ahli*.
- Anton Moeliono. (2005). *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Kaelan. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta. Paradigma
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta. CAPS.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Andi
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Andi
- Zamroni. (2007). *Meningkatkan Mutu Sekolah*. Jakarta. PSAP Muhammadiyah

JURNAL

- Abubakar & Siregar, A. N. (2010). *Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian dan Kepuasan Petani*. *Jurnal Penyuluhan Pertanian*.
- Aldina, R. S., & Hidayat, B. (2023). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta*. *Wacana Paramarta Jurnal Ilmu Hukum*, 22(2).
- Dian, M., & Agustina, P. (2021). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Implementasi E-Government di Bali*. 9(2), 424–430.
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/EKU>
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Menuju Good Local Governance*. 46.
- Istianto HP Bambang. (2011). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. www.mitrawacanamedia.com

Mahmudi. (2007). Manajemen Kinerja Sektor publik. *UPP STIM YKPN*.

Prima Naomi, D., Ika Karlina Idris, M., & Achsan, H. T. (n.d.). *MANAJEMEN LAYANAN PUBLIK PROVINSI DKI JAKARTA*

Sebayang, H. S. R., Sihombing, M., & Warjio, W. (2022). Reformasi Birokrasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Karo. *PERSPEKTIF*,11(4),1476–1486. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i4.7215>

UNDANG-UNDANG

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014. (2014). *Pedoman Standar Pelayanan*.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012. (2012). *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
www.djpp.depkmham.go.id

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. (2009). *Pelayanan Publik*.

LAMPIRAN- LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat izin Penelitian

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TANGERANG**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN - PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
BERDASARKAN SK Menteri Pendidikan Nasional RI No. 109/D/0/2009

Jl. Perintis Kemerdekaan I/33 Cikokol - Kota Tangerang Telp. 021 - 55733252 Fax. 021 - 55733252

Tangerang, 23 Dzulhijjah 1444 H
12 juli 2023

Nomor : 031/KET/III.3.AU/F/FISIP/2023
Lampiran :
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth,
Kepala Kelurahan Cengkareng Timur
Jl. Fajar Baru Utara No.16A, Cengkareng Tim., Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11730
Di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb
Ba'da salam kami sampaikan semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat dan selalu diberikan kemudahan dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari.
Berikut ini kami sampaikan, bahwa mahasiswa kami tersebut di bawah ini :

Nama	: Hendrik Widiarto
NPM	: 22-65-201-092
Prodi / Semester	: Ilmu Pemerintahan / VIII
No. HP	: 0896-3741-1928

Mohon agar di buat surat pengantar untuk melakukan penelitian dan wawancara ke Kantor Kelurahan yang Bapak/Ibu Pimpin. Adapun surat pengantar ini diajukan dalam rangka penyelesaian tugas akhir berupa skripsi dengan judul "**Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Cengkareng Timur**".

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.
Nasrun Minallah Wa Fathun Qorieb
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.


Dr. H. Achmad Kosasih, MM
739.574

Tembusan:
1. Arsip

Lampiran 2: Surat Keterangan Penelitian



PEMERINTAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
KECAMATAN CENGKARENG
KELURAHAN CENGKARENG TIMUR
Jl. Fajar Baru Utara No.16A Telp./ Fax. (021) 6198529
Email : kel_cengkarengtimur@jakarta.go.id
J A K A R T A

Kode Pos 11730

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 41 IP.01.02

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Boy Raya Purba
Jabatan : Lurah Kelurahan Cengkareng Timur

Menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Hendrik Widiarto
NIM : 2265201092
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Muhammadiyah Tangerang

Telah melaksanakan penelitian di Kelurahan Cengkareng Timur Kecamatan Cengkareng Kota Jakarta Barat Bulan Juli 2023 dengan judul penelitian "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cengkareng Timur".

Surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Jakarta, 10 Agustus 2023
Lurah Kelurahan Cengkareng Timur

Boy Raya Purba
NIP. 197411241997031002

Lampiran 3 : Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara

Informan: Kepala unit PTSP Kelurahan Cengkareng Timur

1. Di PTSP ini ada berapa jenis pelayanan publik?
2. Jenis perizinan apa yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat kelurahan cengkareng timur pada melakukan pelayanan di PTSP?
3. Apakah bapak/ibu tahu bahwa standart pelayanan publik itu di atur dalam peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 15 tahun 2014?
4. Menurut bapak/ibu apakah pelayanan publik di PTSP kelurahan cengkareng timur sudah sesuai standart PERMEN PAN RB No 15 Tahun 2014?
5. Apa saja persyaratan yang harus dilakukan oleh masyarakat saat akan melakukan pemenuhan pelayanan publik?
6. Bagaimana prosedur (SOP) pelayanan publik yang ada di PTSP kelurahan cengkareng timur?
7. Berapa lama jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan?
8. Ada tidak tarif/biaya yang dibebankan kepada masyarakat atau penerima layanan pada saat melakukan pelayanan publik?
9. Apakah produk pelayanan yang ada di PTSP kelurahan cengkareng timur sudah sesuai dengan tiap jenis perizinan?
10. Pada saat masyarakat ingin memeberikan pengaduan, saran atau masukan bagaimana respon atau penanganan yang diberikan oleh pegawai PTSP kelurahan?
11. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik? Bagaimana penampilan para pegawai pelayanan yang ada di kantor kelurahan ini?
12. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
13. Menurut bapak/ibu apakah kenyamanan tempat mempengaruhi kualitas pelayanan? bagaimana kenyamanan tempat yang diberikan oleh kelurahan cengkareng timur?
14. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
15. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti komputer atau alat elektronik lainnya dalam proses pelayanan?
16. Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
17. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
18. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan ramah dan sopan santun?
19. Ketika memberikan pelayanan apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?

20. Apakah ada upaya yang dilakukan oleh PTSP ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan cengkareng timur?
21. (Jika ada) apakah upaya tersebut sudah berjalan/ apakah upaya yang sudah berjalan itu efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan cengkareng?

Pedoman Wawancara

Informan: Kepala Satuan Pelaksana DUKCAPIL Kelurahan

1. Di dukcapil kelurahan ini ada berapa jenis pelayanan publik?
2. Masyarakat paling banyak atau sering mengurus pelayanan apa di dukcapil kelurahan ini?
3. Apakah bapak/ibu tahu bahwa standart pelayanan publik itu di atur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014?
4. Menurut bapak/ibu apakah pelayanan publik di Dukcapil kelurahan cengkareng timur sudah sesuai standart permen pan rb no 15 tahun 2014?
5. Apa saja persyaratan yang harus dilakukan oleh masyarakat saat akan melakukan pemenuhan pelayanan publik?
6. Bagaimana prosedur (SOP) pelayanan publik yang ada di dukcapil kelurahan cengkareng timur?
7. Berapa lama jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan?
8. Ada tidak tarif/biaya yang dibebankan kepada masyarakat atau penerima layanan pada saat melakukan pelayanan publik?
9. Apakah produk pelayanan yang ada di dukcapil kelurahan cengkareng timur sudah sesuai dengan tiap kebutuhan pengguna layanan?
10. Pada saat masyarakat ingin memeberikan pengaduan, saran atau masukan bagaimana respon atau penanganan yang diberikan oleh pegawai dukcapil kelurahan?
11. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik? Bagaimana penampilan para pegawai pelayanan yang ada di kantor kelurahan ini?
12. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
13. Menurut bapak/ibu apakah kenyamanan tempat mempengaruhi kualitas pelayanan? bagaimana kenyamanan tempat yang diberikan oleh kelurahan cengkareng timur?
14. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
15. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti komputer atau alat elektronik lainnya dalam proses pelayanan?
16. Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
17. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
18. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan ramah dan sopan santun?
19. Ketika memberikan pelayanan apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?

20. Apakah ada upaya yang dilakukan oleh dukcapil kelurahan ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan cengkareng timur?
21. apakah upaya tersebut sudah berjalan/ apakah upaya yang sudah berjalan itu efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan cengkareng?

Pedoman Wawancara

Informan: Masyarakat Pengguna Layanan

1. Bagaimana prosedur pelayanan yang ada di kantor kelurahan cengkareng timur?
2. Prosedurnya mudah atau tidak?
3. Biasanya persyaratan apa saja yang perlu dibawa saat akan melakukan pelayanan?
4. Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan cengkareng timur? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya?
5. Apakah ada biaya/tarif yang harus dibayarkan saat sudah menyelesaikan pelayanan di kantor kelurahan Cengkareng Timur?
6. Apakah hasil produk pelayanan sesuai dengan yang anda inginkan?
7. Bagaimana tanggapan atau respon pegawai saat adanya pengaduan, saran atau masukan di kantor kelurahan cengkareng timur?
8. Bagaimana penampilan pegawai kelurahan cengkareng timur ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?
9. Bagaimana kondisi lingkungan yang ada di kantor kelurahan, sudah nyaman atau belum?
10. Apakah kantor kelurahan cengkareng timur memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
11. Apakah pegawai sudah cermat saat bekerja ketika melayani anda dalam proses pelayanan?
12. Menurut anda bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti komputer atau alat elektronik lainnya saat proses pelayanan?
13. Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
14. Pada saat proses pelayanan apakah pegawai melayani dengan tepat waktu?
15. Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, sudah ramah dan sopan santun atau belum?
16. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
17. Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan di Kantor Kelurahan Cengkareng Timur ini?
18. Menurut anda selama anda melakukan pelayanan di kantor kelurahan cengkareng timur apa anda merasakan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik?

Lampiran 4: Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara

Informan Kunci

Nama informan : Kusmastuti

Usia : 57 Tahun

Jabatan : Kepala Unit PTSP Kelurahan Cengkareng Timur

Tanggal & Waktu : 31- 07-2023/11:39

Peneliti : Di PTSP ini ada berapa jenis pelayanan publik?

Informan : ada 2, pelayanan perizinan dan non perizinan

Peneliti : Jenis perizinan apa yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat kelurahan timur pada saat melakukan pelayanan di PTSP?

Informan : SKTM Surat Keterangan Tidak Mampu, terus KPR dan Makam

Peneliti : Apakah bapak/ibu tahu bahwa standart pelayanan publik itu di atur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014?

Informan : Ya tentu saja tahu karena peraturan itu menjadi pedoman tentu nya.

Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah pelayanan publik di PTSP kelurahan cengkareng timur sudah sesuai standart PERMEN PAN RB No. 15 TAHUN 2014?

Informan : Iya harus sesuai dengan peraturan yang seperti saya bilang peraturan itu menjadi pedoman pelayanan publik yang ada di PTSP jadi sudah pasti pelayanan publik disini sudah sesuai stadant peraturan yang ada

Peneliti : Apa saja persyaratan yang harus dilakukan oleh masyarakat saat akan melakukan pemenuhan pelayanan publik?

Informan : Ada persyaratannya, kalau misalkan nih SKTM itu kan ada format yang harus di isi, kita kasih nanti mereka yang isi si pemohon nya nih, misalkan mereka tidak mengerti maka akan diarahkan untuk

melakukan melalui jak evo, jika mereka tidak mengerti penggunaan nya maka akan kita bantu.

Peneliti : Bagaimana prosedur (SOP) pelayanan publik yang ada di PTSP kelurahan cengkareng timur?

Informan : Ada SOP nya itu didepan kita taruh dinding, setiap pelayanan itu sudah pasti ada SOP

Peneliti : Berapa lama jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan?

Informan : Yang pasti makin cepat makin bagus, biasa nya 1 hari langsung jadi, kaya misal SKTM contoh nya pasti 1 hari jadi malah bisa kurang dari 1 jam juga bisa langsung selesai sekitar 20 – 30 menit lah kalau persyaratan nya lengkap, kalau persyaratan tidak lengkap itu tergantung dari pemohon kapan dia dapat melengkapi berkas persyaratan itu.

Peneliti : Ada tidak tarif/biaya yang dibebankan kepada masyarakat atau penerima layanan pada saat melakukan pelayanan publik?

Informan : Tidak, kita tidak ada biaya sama sekali semua gratis kecuali perizinan IPTM itu bayar tetapi tidak bayar ke kita tapi bayar ke Bank DKI seperti itu

Peneliti : Apakah produk pelayanan yang ada di PTSP kelurahan cengkareng timur sudah sesuai dengan tiap jenis perizinan?

Informan : Iya dong harus sesuai, jadi produk pelayanan pasti harus sesuai semua

Peneliti : Pada saat masyarakat ingin memeberikan pengaduan, saran atau masukan bagaimana respon atau penanganan yang diberikan oleh pegawai PTSP kelurahan?

Informan : Kita akan langsung men TL, mentindak lanjuti ya. Jenis pengaduan nya apa, saran atau masukan nya pasti kita akan langsung tanggapi. Kita juga ada call center PTSP jadi masyarakat yang ingin bertanya atau melakukan pengaduan serta masukan dan saran bisa melalui call center yang ada.

- Peneliti : Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik? Bagaimana penampilan para pegawai pelayanan yang ada di kantor kelurahan ini?
- Informan : Iya karena kita kan ada seragam nya ada penerima tamu ada itu yang warna biru, penampilan pegawai harus rapi, berpakaian harus rapi untuk yang cowo pegawai rambut nya harus pendek karena kalau ga rapih kan nanti bisa di tegur sama pak lurah nya
- Peneliti : Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
- Informan : Iya, jadi kita selalu memberikan kemudahan kepada pelanggan atau kepada pemohon bagaimana caranya seperti kalau mereka tidak mengerti akan diarahkan begini loh caranya seperti itu
- Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah kenyamanan tempat mempengaruhi kualitas pelayanan? bagaimana kenyamanan tempat yang diberikan oleh kelurahan cengkareng timur?
- Informan : Iya dong mempengaruhi, kalau panas nanti yang darah tinggi bisa marah marah, kalau lampu engga terang nanti melihat nya kurang jelas jadi kenyamanan itu mempengaruhi, seperti yang kamu lihat disini ada AC, lampu juga nyala semua, mesin antrian ada jadi tertib kan, bangku atau kursi untuk menunggu di ruang tunggu juga nyaman.
- Peneliti : Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
- Informan : Harus cermat, bagaimana harus cermat nya ketika pemohon mengajukan pengajuan itu akan diproses pertama itu melalui admin dulu, admin nanti dia sudah periksa akan dilempar ke petugas teknis habis baru ke kanit nah di saya sebagai kanit tidak akan saya telen mentah mentah nama nya manusia ya pasti ada kesalahan atau human error ya jadi memang kita untuk pemeriksaan itu sangat amat cermat
- Peneliti : Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti komputer atau alat elektronik lainnya dalam proses pelayanan?
- Informan : Ohh udah bagus udah canggih semua nya udah pinter semua, IT nya sudah oke

- Peneliti : Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
- Informan : Iya sudah, tadi sudah saya ceritakan kan, lebih cepat pasti lebih baik dan ketepatan itu ya dari kecermatan pegawai tadi
- Peneliti : Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam pelaksanaan pelayanan?
- Informan : Iya karena kita mulai buka pelayanan dari jam 8 kadang masyarakat sudah ada yang datang kurang dari jam 8 ya kita layani jadi nanti pegawai yang ikut apel dan ada yang standby ditempat untuk melayani masyarakat
- Peneliti : Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan ramah dan sopan santun?
- Informan : Harus dong dengan ramah dan sopan, kalau engga nanti masuk ke pengaduan, kita harus semaksimal mungkin sapa, senyum, santun
- Peneliti : Ketika memberikan pelayanan apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?
- Informan : Iya kerena kita mengutamakan kepentingan umum ya kepentingan publik itu harus kita utamakan kalo kepetingan pribadi kan bisa nanti yang penting yang didepan dulu deh dari pada nanti pemohon nya marah marah sepeti itu.
- Peneliti : Apakah ada upaya yang dilakukan oleh PTSP ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan cengkareng timur?
- Informan : Iya kita ada pelayanan JAK EVO itu, karena dulu itu kan pelayanan secara manual semua sekarang karena era nya sudah digital ya jadi diadakan pelayanan secara online, itu juga lebih cepat ya jadinya, tapi mungkin kendala nya kalau orang nya gaptek ya tapi kalau ada yang gaptek kita akan tetap arahkan memberitahu dan membantu mereka
- Peneliti : Apakah upaya tersebut sudah berjalan/ apakah upaya yang sudah berjalan itu efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan cengkareng?

Informan : Sudah, sudah berjalan dan efektif untuk memudahkan masyarakat juga karena kalau pelayanan secara online tidak perlu datang kesini bisa dilakukan dimana saja melalui hp dan tinggal isi aja apa saja persyaratan yang diperlukan seperti itu.

Transkrip Wawancara

Informan Kunci

Nama Informan : Abdul Haris

Usia : 50 Tahun

Jabatan : Kepala Satuan Pelaksana Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelurahan Cengkareng Timur

Tanggal & Waktu : 01-08-2023/10:44

Peneliti : Di dukcapil kelurahan ini ada berapa jenis pelayanan publik?

Informan : Ada 7, ada 7 jenis layanan yang dilayanin yaitu satu Proses permohonan biodata yang kedua Pembuatan Kartu Keluarga, yang ketiga Pembuatan KIA selajutnya akta kematian akta kelahiran, terus sama pindah datang dari daerah atau keluar daerah dan pembuatan KTP

Peneliti : Masyarakat paling banyak atau sering mengurus pelayanan apa di dukcapil kelurahan ini?

Informan : Biasa nya masyarakat paling banyak nih ya pembuatan kartu keluarga, dua itu paling mendominasi di anatara layanan yang lain

Peneliti : Apakah bapak/ibu tahu bahwa standart pelayanan publik itu di atur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014?

Informan : Perman RB no 15 tahun 2014 kalau ga salah itu, tahu saya itu

Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah pelayanan publik di Dukcapil kelurahan cengkareng timur sudah sesuai standart PERMEN PAN RB No 15 Tahun 2014?

Informan : Sudah mengacu permen pan rb no. 15 tahun 2014 itu tadi, jadi pedoman nya pasti kesana

Peneliti : Apa saja persyaratan yang harus dilakukan oleh masyarakat saat akan melakukan pemenuhan pelayanan publik?

Informan : Kalau pemenuhan persyaratan KK itu tergantung peristiwa nya ya kan ada update KK hanya ada 3 aja tuh syarat nya tuh satu membawa KK asli kemudian membawa bukti nikah atau akta perkawinan yang ketiga foto copy akta kelahiran anak nya karena kita akan menginput jika belum diinput dari akta anak nya, selanjutnya kalau KTP juga tergantung peristiwa nya ada yang KTP hilang KTP rusak dan Usia Wajib KTP yaitu saat umur 17 tahun, Kalau KTP hilang harus melampirkan surat keterangan kehilangan dari kepolisian, kalau KTP rusak yaitu membawa foto copy kartu keluarga dan bukti KTP yang rusak, kalau usia wajib KTP harus membawa KK dan juga Akte kelahiran nya nanti direkam dan dibiometrik disini

Peneliti : Bagaimana prosedur (SOP) pelayanan publik yang ada di dukcapil kelurahan cengkareng timur?

Informan : Disini ada sop, yang jelas sop nya seperti dari datang mengambil nomor antrian membawa persyaratan yang lengkap diverifikasi dan disitu juga ada jangka waktu pelayanan nya dan juga produk layanan jika sudah selesai melakukan pelayanan.

Peneliti : Berapa lama jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan

Informan : Pada umum nya kita sesuai dengan SK Kadis kalau ga salah yang terbaru itu ya 15 menit

Peneliti : Ada tidak tarif/biaya yang dibebankan kepada masyarakat atau penerima layanan pada saat melakukan pelayanan publik?

Informan : Sesuai dengan regulasi dan kebijakan dari Pemprov DKI Jakarta bahwa layanan yang ada di DKI Jakarta khusus nya di kependudukan dan catatan sipil itu 0 % alias gratis karena dari standar pelayanan itu mengacu nya 0 % biaya 0 tulisan nya

Peneliti : Apakah produk pelayanan yang ada di dukcapil kelurahan cengkareng timur sudah sesuai dengan tiap kebutuhan pengguna layanan?

Informan : Pasti lah ketika kita punya standar pelayanan itu harus konsisten produk nya yang keluar ya tergantung pemohon, misal saya mohon KTP ya produk nya KTP engga mungkin keluar produk yang lain. Mengacu pada standar pelayanan produk pelayanan harus sesuai

Peneliti : Pada saat masyarakat ingin memeberikan pengaduan, saran atau masukan bagaimana respon atau penanganan yang diberikan oleh pegawai dukcapil kelurahan?

Informan : Kalau respon layanan ya kita sifat nya on the road artinya on the road apabila ada pengaduan yang bisa diselesaikan hari itu ya pasti akan diselesaikan pada saat itu, untuk pegaduan bisa di posko pengaduan didepan situ

Peneliti : Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik? Bagaimana penampilan para pegawai pelayanan yang ada di kantor kelurahan ini?

Informan : Ohh sangat mempengaruhi, karena penampilan itu termasuk performa nama nya dari segi penampilan untuk menerima pemohon itu sangat penting lah, kita semua terkait dengan seragam itu sudah lengkap semua dan sudah maksimal

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?

Informan : Ohh iya itu pasti, kita sebagai pelayan publik harus memberi kemudahan jika ada masyarakat ada yang kurang persyaratan kita kasih tahu, ada yang tidak mengerti kita kasih tahu kasih petunjuk seperti ini seperti ini gitu

Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah kenyamanan tempat mempengaruhi kualitas pelayanan? bagaimana kenyamanan tempat yang diberikan oleh kelurahan cengkareng timur?

Informan : Iya jelas, misal kamu melakukan pelayanan kepanasan dan juga petugas nya kepanasan itu kan mempengaruhi kualitas pelayanan, waktu pelayanan nya bisa jadi melar atau tidak tepat waktu karena ga nyaman. Kalau disini fasilitas sudah baik sudah memadai seperti sarana ruang tunggu sudah oke, AC juga nyala semua jadi sudah oke semua

Peneliti : Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?

Informan : Bicara kecermatan itu sudah profesional karena kita kompetensinya sudah sesuai dengan apa yang mereka keluarkan produk nya contoh dari 7 produk mereka sudah memahami terkait dengan aturan nya terkait dengan persyaratnya begitu.

- Peneliti : Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti komputer atau alat elektronik lainnya dalam proses pelayanan?
- Informan : Kemampuannya itu sudah profesional karena pegawai disini sudah mengenal sistem yang ada disini mereka udh expert ya sudah ahli semua
- Peneliti : Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
- Informan : Sudah ya karena ada aturan jadi pasti nya harus mengikuti aturan yang ada tadi sesuai SK Kadis yang saya bilang tadi
- Peneliti : Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
- Informan : Kalau bicara tepat waktu pasti kita akan melayani dengan tapat waktu kecuali ada keadaan yang tidak terduga itu beda lagi karena kan bisa saja ada kendala ya nama nya proses pelayanan.
- Peneliti : Biasa nya masyarakat ada keluhan apa terkait pelayanan publik disini?
- Informan : Kita kan sudah memberikan yang maksimal tapi untuk keluhan pasti ada saja kalau yang viral sekarang ini terkait dengan keterbatasan blangko KTP pencetakan nya waiting list mereka jadi harus nunggu sesuai antrian. Tidak menyebutkan waktu ya tapi kita sesuai dengan keberadaan blangko itu kita cetak sesuai dengan waiting list misal kamu cetak tanggal 2 ideal nya kembali lagi itu tanggal 2 bulan selajutnya jadi 1 bulan. Tapi jika kondisi blangko nya lagi ada pasti selesai cepat juga
- Peneliti : Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan ramah dan sopan santun?
- Informan : Itu wajib dong, kita harus melayani dengan sopan ramah kalau tidak sopan dapat citra buruk dari masyarakat
- Peneliti : Ketika memberikan pelayanan apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?

Informan : Ohh jelas karena visi misi kita jelas itu mengutamakan kepentingan umum dulu terutama kita bekerja di pelayanan masyarakat selama jam kita kita utamakan pelayanan masyarakat

Peneliti : Apakah ada upaya yang dilakukan oleh dukcapil kelurahan ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan cengkareng timur?

Informan : Didukcapil ada layanan online itu nama nya alpukat betawi itu menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan selanjutnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kita ada evaluasi dan monitoring ya kita sebelum melakukan kegiatan kita briefing kendala dan permasalahan nya seperti yang kedua kita berjenjang yaitu evaluasi dari tingkat kecamatan selanjutnya ada evaluasi dari suku dinas itu biasa nya 1 bulan 2 kali. Artinya tiap hari dan tiap bulan kita ada evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan ada yang ada itu adalah upaya kita

Peneliti : Apakah upaya tersebut sudah berjalan/ apakah upaya yang sudah berjalan itu efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan cengkareng?

Informan : iya sudah berjalan dan efektif memudahkan masyarakat, contoh nya ya kita bikin percetakan KTP itu bekerja sama dengan Gojek contoh nya misal kamu membuat permohonan melalui alpukat betawi bahwa KTP nya rusak nanti aplikasi nya kita sandingkan dengan aplikasi gojek jadi nanti gojek yang membawa berkasnya kesini

Transkrip wawancara

Informan Satu

Nama : Tini

Usia : 43 Tahun

Jabatan : Masyarakat Pengguna Layanan

Peneliti : Bagaimana prosedur pelayanan yang ada di kantor kelurahan cengkareng timur? Prosedur nya mudah atau tidak?

Informan : Mudah sih saya datang ambil antrian terus nunggu dipanggil diperiksa persyaratan yang saya bawa pas sudah giliran saya udah tinggal nunggu jadi aja

Peneliti : Biasa nya persyaratan apa saja yang perlu dibawa saat akan melakukan pelayanan?

Informan : Paling Penting pasti bawa fotocopy KTP ya paling sisa nya mengikuti persyaratan yang harus dikasih aja kaya pengantar RT RW beda beda sih persyaratan mah

Peneliti : Bagaimana dengan kepastian pelaksanaan waktu pelayanan di Kantor Kelurahan cengkareng timur?

Informan : Untuk buka pelayanan itu setau saya dari pagi sampai sore ya waktu tepat nya saya kurang tau sih

Peneliti : Apakah ada biaya/tarif yang harus dibayarkan saat sudah menyelesaikan pelayanan di kantor kelurahan Cengkareng Timur?

Informan : Tidak ada, gratis ga bayar

Peneliti : Apakah hasil produk pelayanan sesuai dengan yang anda inginkan?

Informan : Sesuai ini saya buat SKTM hasil nya SKTM

Peneliti : Bagaimana tanggapan atau respon pegawai saat adanya pengaduan, saran atau masukan di kantor kelurahan cengkareng timur?

Informan : Respon nya baik sudah, langsung dilayani kok di depan itu kan ada posko pengaduan juga

- Peneliti : Keluhan anda atau biasanya masyarakat itu mengeluh soal apa terkait pelayanan publik di kelurahan ini?
- Informan : Yang saya denger sih masih KTP ya nunggu jadi nya lama bisa 1 bulan bisa lebih juga
- Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai kelurahan cengkareng timur ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?
- Informan : Rapih semua, seragaman jadi enak keliatan nya
- Peneliti : Bagaimana kondisi lingkungan yang ada dikantor kelurahan, sudah nyaman atau belum?
- Informan : Nyaman sudah enak, tempat duduk banyak jadi ga perlu berdiri kalo nunggu
- Peneliti : Apakah kantor kelurahan cengkareng timur memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
- Informan : Iya kalo ada yang kurang dikasih tau kurang ini bu, pokok nya dibantu pasti sama pegawai nya
- Peneliti : Apakah pegawai sudah cermat saat bekerja ketika melayani anda dalam proses pelayanan?
- Informan : Cermat ya menurut saya makanya mereka kerja dikelurahan berarti kan harus pinter gitu
- Peneliti : Menurut anda bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti komputer atau alat elektronik lainnya saat proses pelayanan?
- Informan : Bagus pegawai nya pasti sudah bisa semua pakai komputer
- Peneliti : Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
- Informan : Iya langsung dikerjain kok itu permohonan kita
- Peneliti : Pada saat proses pelayanan apakah pegawai melayani dengan tepat waktu?
- Informan : Tepat waktu sih ga perlu nunggu terlalu lama

- Peneliti : Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, sudah ramah dan sopan santun atau belum?
- Informan : Selama saya kesini sih ramah semua ya mulai dari penjaga didepan sampai pegawai yang di dalam ini ramah semua
- Peneliti : Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
- Informan : Menurut saya itu harus ya pastinya pentingin kita dulu masyarakat yang sudah kesini
- Peneliti : Pelayanan di kelurahan ini sudah bisa melalui online menurut anda apakah itu meningkatkan kualitas pelayanan?
- Informan : Iya saya tahu itu bisa online tapi saya lebih suka dateng langsung ya karena saya ga ngerti udah tua, kalo online meningkatkan kualitas iya mungkin ya bagi yang ngerti mah
- Peneliti : Menurut anda pelayanan online itu efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
- Informan : Karena saya ga pernah jadi gatau ya efektif atau engga nya

Transkrip Wawancara

Informan Dua

Nama : Yono

Usia : 34 Tahun

Jabatan : Masyarakat Pengguna Layanan

Peneliti : Bagaimana prosedur pelayanan yang ada di kantor kelurahan cengkareng timur? Prosedur nya mudah atau tidak?

Informan : Prosedur sudah ada ya, menurut saya mudah mudah saja prosedur yang ada disini

Peneliti : Biasa nya persyaratan apa saja yang perlu dibawa saat akan melakukan pelayanan?

Informan : Persyaratan sih menurut saya KTP itu wajib ya kalau mengurus apa apa pasti harus melampirkan KTP kita gitu

Peneliti : Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan cengkareng timur?

Informan : Waktu pelayanan sih sesuai ya disini buka pelayanan dari jam 8 pagi sudah baik sih kalau untuk kepastian waktu pelayanan ga pernah terlambat

Peneliti : Apakah ada biaya/tarif yang harus dibayarkan saat sudah menyelesaikan pelayanan di kantor kelurahan Cengkareng Timur?

Informan : Gratis sih semua nya ga ada bayar sama sekali

Peneliti : Apakah hasil produk pelayanan sesuai dengan yang anda inginkan?

Informan : Harus nya sesuai ya kan kita ingin mengurus sesuatu pasti ditanya mau buat apa gitu sama pegawai nya jadi pasti sesuai hasil nya sama yang kita mau

Peneliti : Bagaimana tanggapan atau respon pegawai saat adanya pengaduan, saran atau masukan di kantor kelurahan cengkareng timur?

Informan : Ohh langsung ditanggapi kalau kita ada aduan atau apa gitu respon nya cepat sih pegawainya, biasanya di arahkan ke posko pengaduan

ya kita isi data diri kita terus tulisan mau kasih aduan saran atau masukan nanti pasti ditanggapi sama pegawai kelurahan nya

Peneliti : Keluhan anda atau biasanya masyarakat itu mengeluh soal apa terkait pelayanan publik di kelurahan ini?

Informan : Kalau saya sih ga ada keluhan ya buat pelayanan disini, tapi mungkin yang mengurus KTP itu ya pasti pada suka mengeluh lama jadi nya saya juga bingung itu dari dulu KTP masih lama aja jadinya

Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai kelurahan cengkareng timur ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

Informan : Penampilan pegawai disini udah rapih itu, selalu pakai seragam ya setau saya jadi rapih lah masa pegawai kelurahan ga rapih

Peneliti : Bagaimana kondisi lingkungan yang ada dikantor kelurahan, sudah nyaman atau belum?

Informan : Sudah, sudah nyaman ga panas ada AC didalem tempat nunggu juga udah enak, WC juga lumayan bersih sih menurut saya

Peneliti : Apakah kantor kelurahan cengkareng timur memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?

Informan : Kalau persyaratan nya lengkap mah mudah banget, kalau ga lengkap pasti dikasih tau kekurangan nya apa biar ga salah lagi jadi sangat membantu sih

Peneliti : Apakah pegawai sudah cermat saat bekerja ketika melayani anda dalam proses pelayanan?

Informan : Sudah, sudah cermat yang saya lihat berkas berkas juga pasti di cek dulu ada yang kurang atau tidak gitu, sudah cermat kok

Peneliti : Menurut anda bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti komputer atau alat elektronik lainnya saat proses pelayanan?

Informan : Kemampuan nya sudah oke semua itu kalau pakai komputer jaman sekarang kan harus sudah bisa komputer kalau kerja di kelurahan

Peneliti : Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

- Informan : Menurut saya lumayan cepet ya sekitar 15-20 menit kalau ga ada kendala selesai
- Peneliti : Pada saat proses pelayanan apakah pegawai melayani dengan tepat waktu?
- Informan : Tepat waktu bagi saya mah waktu segitu tidak terlalu lama ya ga sampe 1 jam udah selesai itu itungan nya cepat
- Peneliti : Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, sudah ramah dan sopan santun atau belum?
- Informan : Pegawai ramah, senyum juga kalau pertama kali bicara jadi menurut saya sudah ramah pegawai kelurahan nya
- Peneliti : Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
- Informan : Iya mereka selalu mendahulukan masyarakat yang mengurus permohonan di kelurahan
- Peneliti : Pelayanan di kelurahan ini sudah bisa melalui online menurut anda apakah itu meningkatkan kualitas pelayanan?
- Informan : Bagi saya jelas meningkatkan kualitas ya karena itu lebih mudah persyaratan juga tinggal upload di jakevo itu nya langsung jadi gampang
- Peneliti : Menurut anda pelayanan online itu efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
- Informan : Efektif sekali menurut saya karena mempermudah masyarakat juga, kendalanya mungkin bagi ga ngerti jadi merasa kesulitan kalau pake sistem yang online

Transkrip Wawancara

Informan Tiga

Nama : Endang lasmana

Usia : 25 tahun

Jabatan : Masyarakat pengguna layanan

Peneliti : Bagaimana prosedur pelayanan yang ada di kantor kelurahan cengkareng timur? Prosedur nya mudah atau tidak?

Informan : Menurut saya untuk saat sudah lumayan cukup baik, mudah sih tapi kadang yang buat agak tidak mudah itu kalau kita gatau persyaratan apa aja yang harus dibawa nah itu jadi kita harus bolak balik jadi nya gitu

Peneliti : Biasa nya persyaratan apa saja yang perlu dibawa saat akan melakukan pelayanan?

Informan : Tergantung kita mau apa sih, beda tujuan beda juga persyaratannya, yg pasti ya itu tadi harus siapkan fotocopy berkas yg memang sekiranya bakal diperlukan aja

Peneliti : Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan cengkareng timur?

Informan : Dari yang saya lihat sih sudah bagus ya buka layanan itu dari jam 8 pagi sampai sore itu sudah sangat bagus

Peneliti : Apakah ada biaya/tarif yang harus dibayarkan saat sudah menyelesaikan pelayanan di kantor kelurahan Cengkareng Timur?

Informan : Sejauh saya mengurus keperluan saya di kelurahan Cengkareng Timur sih belum pernah bayar apapun, semua pelayan yg saya rasakan allhamdulillah gratis.

Peneliti : Apakah hasil produk pelayanan sesuai dengan yang anda inginkan?

Informan : Cukup baik, selalu sesuai merasa sangat terbantu selama ini

Peneliti : Bagaimana tanggapan atau respon pegawai saat adanya pengaduan, saran atau masukan di kantor kelurahan cengkareng timur?

Informan : Ditanggapi ya ditanggapi, respon nya bagus bagus aja menurut saya

- Peneliti : Keluhan anda atau biasanya masyarakat itu mengeluh soal apa terkait pelayanan publik di kelurahan ini?
- Informan : Mungkin ditambah aja pegawai nya kali ya biar makin bisa cepet lagi proses pelayanan nya jadi yang nunggu antri tidak terlalu lama, kalo masyarakat yang lain ya mungkin semua juga tau kalo proses cetak KTP itu masih aja lama jadi nya itu paling yang di keluhankan masyarakat sih paling
- Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai kelurahan cengkareng timur ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?
- Informan : Sangat baik, semua rapih menggunakan seragam nya dengan sangat rapih
- Peneliti : Bagaimana kondisi lingkungan yang ada dikantor kelurahan, sudah nyaman atau belum?
- Informan : Sudah allhamdulillah bersih, asri, ruang tunggu nya juga sudah cukup nyaman
- Peneliti : Apakah kantor kelurahan cengkareng timur memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
- Informan : Sudah bagus, pegawai juga selalu jawab pertanyaan saya kalau saya tanya terkait pelayanan yang saya butuhkan
- Peneliti : Apakah pegawai sudah cermat saat bekerja ketika melayani anda dalam proses pelayanan?
- Informan : Menurut saya bagus sudah cermat pegawai pegawai nya
- Peneliti : Menurut anda bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti komputer atau alat elektronik lainnya saat proses pelayanan?
- Informan : Sudah bagus banget sih, apalagi pegawai yg muda sudah pasti tidak asing menggunakan komputer
- Peneliti : Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
- Informan : Sudah oke, setiap keperluan direspon dengan cepat dan sabar

- Peneliti : Pada saat proses pelayanan apakah pegawai melayani dengan tepat waktu?
- Informan : Ya sepengalaman saya sejauh ini sih oke tidak menunggu terlalu lama
- Peneliti : Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, sudah ramah dan sopan santun atau belum?
- Informan : Secara keseluruhan sih sudah ya tapi ada aja pegawai yang melayani nya kurang ramah, mungkin dari cara menjawab pertanyaan yg kurang ramah atau pasang muka yang kurang ramah pernah mengalami juga, ya mungkin karna melayani banyak sekali orang jadi ya mungkin kelelahan, saya si memaklumi nya. tapi hanya salah satu, keseluruhan sih baik semua
- Peneliti : Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
- Informan : Iya tentu, kan mereka kerja untuk itu
- Peneliti : Pelayanan di kelurahan ini sudah bisa melalui online menurut anda apakah itu meningkatkan kualitas pelayanan?
- Informan : Ohh yang pakai aplikasi itu ya, bagus sih itu kita bisa bikin permohonan dari rumah aja ga perlu ke kelurahan paling kalo perlu ada sesuatu atau ga ngerti bisa tanya ke pegawai kelurahan ya menurut saya udah bagus jadi meningkat kualitas pelayanan nya jadi lebih bagus lagi
- Peneliti : Menurut anda pelayanan online itu efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
- Informan : Efektif itu mempermudah bisa hemat waktu kalo ke kelurahan kan harus antri kalo pakai aplikasi itu langsung bisa bikin permohonan nya tanpa harus ke kelurahan jadi efektif banget itu

Transkrip Wawancara

Informan Empat

Nama : Aziiz Saputra

Usia : 23 tahun

Jabatan : Masyarakat pengguna layanan

Peneliti : Bagaimana prosedur pelayanan yang ada di kantor kelurahan cengkareng timur? Prosedur nya mudah atau tidak?

Informan : Prosedur yang dilakukan saat pelayanan sudah tertera sudah jelas yang dipasang di tembok itu ya, namun jika ada yang ditanyakan bisa ditanya kepada petugas dan menurut saya prosedurnya mudah

Peneliti : Biasa nya persyaratan apa saja yang perlu dibawa saat akan melakukan pelayanan?

Informan : Persyaratan yang umum ya surat keterangan RT RW dan berkas pendukung lainnnya contohnya KTP, atau akte kelahiran ya tergantung berkas apa yang mau kita buat

Peneliti : Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan cengkareng timur?

Informan : Menurut saya untuk waktu pelaksanaan sudah sesuai dengan jadwal pelayanan yaitu mulai dari jam 8 pagi sampai jam 4 sore dengan waktu istirahat jam 12 sampai jam 1 siang

Peneliti : Apakah ada biaya/tarif yang harus dibayarkan saat sudah menyelesaikan pelayanan di kantor kelurahan Cengkareng Timur?

Informan : Sejauh saya mengurus berkas tidak ada biaya yang dikeluarkan semuanya gratis, paling kalo ada biaya beli materai dan foto copy saja.

Peneliti : Apakah hasil produk pelayanan sesuai dengan yang anda inginkan?

Informan : Produk nya sih sesuai ya saya buat KTP hasil nya produk nya KTP tetapi saat saya membuat KTP ejaan nama saya salah dan berimbas ke KK, apalagi saat sesi foto di KTP. Menurut saya, untuk yang ditugaskan saat sesi foto ktp seharusnya orang orang yang mengerti

fotografi sehingga foto KTP bisa bagus dan tidak miring, karena KTP seumur hidup berlakunya

Peneliti : Bagaimana tanggapan atau respon pegawai saat adanya pengaduan, saran atau masukan di kantor kelurahan cengkareng timur?

Informan : Tanggapan nya menerima dan ingin memperbaiki kinerja dan apa apa yang salah dan menjadi masukan bisa dijadikan acuan untuk lebih teliti dan baik kedepannya

Peneliti : Keluhan anda atau biasanya masyarakat itu mengeluh soal apa terkait pelayanan publik di kelurahan ini?

Informan : Keluhan saya itu tadi ya terkait sesi foto saat pembuatan KTP, sebaiknya diisi oleh orang orang yang profesional dibidang tersebut terutama untuk kaum muda, sama hasil cetak KTP ini lama banget jadi nya heran saya jawaban nya pasti selalu blangko nya belum ada jadi harus nunggu paling itu sih

Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai kelurahan cengkareng timur ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

Informan : Penampilan pegawai sesuai dengan seragam yang disesuaikan dari pihak kelurahan, jadi menurut saya tidak ada masalah

Peneliti : Bagaimana kondisi lingkungan yang ada dikantor kelurahan, sudah nyaman atau belum?

Informan : Kondisi lingkungan kantor sudah nyaman menurut saya, dengan adanya AC dan bangku untuk menunggu

Peneliti : Apakah kantor kelurahan cengkareng timur memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?

Informan : Jika sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang diajukan sangat mudah dalam menjalankan proses pelayanan yang kita ajukan, pegawai nya juga sangat membantu sih

Peneliti : Apakah pegawai sudah cermat saat bekerja ketika melayani anda dalam proses pelayanan?

Informan : Sejauh pengalaman saya atau berdasarkan pengalaman saya aja ini mah ya belum cermat dan teliti, dilihat dari KTP saya yang ejaan hurufnya ada yang salah dan foto KTP saya yg miring itu. Mungkin salah satu pegawai aja yang begitu mungkin yang lain sudah cermat

- Peneliti : Menurut anda bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti komputer atau alat elektronik lainnya saat proses pelayanan?
- Informan : Sejauh ini sudah baik, namun untuk kemampuan foto perlu ditingkatkan. Bagaimana petugas harus melakukan pemotretan dengan simetris tidak miring
- Peneliti : Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
- Informan : Sejauh ini menurut saya untuk pelayanan pegawai perlu ditambahkan pegawainya, karena menurut saya proses pelayanannya belum cepat ya harus nunggu agak lama dulu
- Peneliti : Pada saat proses pelayanan apakah pegawai melayani dengan tepat waktu?
- Informan : Kadang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan sih harus nunggu dulu makanya menurut saya coba ditambahkan pegawainya
- Peneliti : Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, sudah ramah dan sopan santun atau belum?
- Informan : Sejauh ini, ada yang ramah tapi juga ada saja pegawai pelayanan yang masih kadang tidak ramah, mungkin kita tidak tau apakah mereka seperti itu karena ada masalah dengan dirinya atau gimana. Tapi menurut saya, jika sudah bekerja dibagian pelayanan masyarakat sudah wajib dan harus melayani masyarakat dengan ramah dan sejelas jelasnya
- Peneliti : Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
- Informan : Betul pegawai mendahulukan kepentingan kami sebagai pengguna layanan dalam proses pelayanan
- Peneliti : Pelayanan di kelurahan ini sudah bisa melalui online menurut anda apakah itu meningkatkan kualitas pelayanan?
- Informan : Karena menurut saya itu membantu sekali ya jadi meningkatkan kualitas pelayanan itu pasti ya tapi harus diimbangi dengan sosialisasi menurut saya karena mungkin banyak masyarakat yang

belum tahu caranya bagaimana menggunakan pelayanan online yang ada begitu sih menurut saya

Peneliti : Menurut anda pelayanan online itu efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

Informan : Sejauh ini ya efektif pelayanan jadi lebih mudah tapi hasil nya itu kaya yang saya urus itu KTP masih lama jadi nya, kalo lebih cepat aja itu hasil nya pasti bakal efektif sekali ya karena mempermudah masyarakat.

Transkrip Wawancara

Informan Lima

Nama : Nani

Usia : 38 tahun

Jabatan : Masyarakat pengguna layanan

Peneliti : Bagaimana prosedur pelayanan yang ada di kantor kelurahan cengkareng timur? Prosedurnya mudah atau tidak?

Informan : Prosedurnya mudah tinggal ikutin aja kalau tidak tahu bisa tanya ke penjaga didepan

Peneliti : Biasanya persyaratan apa saja yang perlu dibawa saat akan melakukan pelayanan?

Informan : Kalau untuk buat KTP, hanya perlu membawa akta keluarga dan KK kalau yang lain beda beda sih, ada yang perlu surat ini surat itu

Peneliti : Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di Kantor Kelurahan cengkareng timur?

Informan : Tidak terlambat sih ini buka jam 8 saya ke kelurahan jam 8 sudah buka jadi tepat waktu

Peneliti : Apakah ada biaya/tarif yang harus dibayarkan saat sudah menyelesaikan pelayanan di kantor kelurahan Cengkareng Timur?

Informan : Tidak ada pungutan biaya apapun gratis semua

Peneliti : Apakah hasil produk pelayanan sesuai dengan yang anda inginkan?

Informan : Iya sudah sesuai ga ada kesalahan sih hasil nya

Peneliti : Bagaimana tanggapan atau respon pegawai saat adanya pengaduan, saran atau masukan di kantor kelurahan cengkareng timur?

Informan : Saya belum pernah mengadu apa apa sih jadi saya kurang tau ya, tapi seperti nya ramah mau menanggapi kalo ada pertanyaan

Peneliti : Keluhan anda atau biasanya masyarakat itu mengeluh soal apa terkait pelayanan publik di kelurahan ini?

- Informan : Kalau saya tidak ada keluhan apa apa buat kelurahan, kalau masyarakat yang lain juga kurang tau saya
- Peneliti : Bagaimana penampilan pegawai kelurahan cengkareng timur ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?
- Informan : Penampilannya rapih pegawai nya, karena udah seharusnya rapih sebagai pegawai kelurahan itu
- Peneliti : Bagaimana kondisi lingkungan yang ada dikantor kelurahan, sudah nyaman atau belum?
- Informan : Tergolong nyaman bersih, tidak panas juga ruangnya
- Peneliti : Apakah kantor kelurahan cengkareng timur memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
- Informan : Menurut saya iya karena kalau saya bertanya itu dikasih tau, baik lah pegawai nya
- Peneliti : Apakah pegawai sudah cermat saat bekerja ketika melayani anda dalam proses pelayanan?
- Informan : Cermat ini tidak ada kesalahan sih hasilnya
- Peneliti : Menurut anda bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti komputer atau alat elektronik lainnya saat proses pelayanan?
- Informan : Menurut saya sudah baik ya tidak ada kendala dalam mengoperasikan komputer
- Peneliti : Apakah pegawai pelayanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
- Informan : Menurut saya Pelayanan nya cepat ya saya ga perlu menunggu terlalu lama juga
- Peneliti : Pada saat proses pelayanan apakah pegawai melayani dengan tepat waktu?
- Informan : Tepat waktu atau tidak saya kurang tau waktunya harus nya berapa lama tapi kalau cepat menurut saya sudah lumayan cepat

Peneliti : Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, sudah ramah dan sopan santun atau belum?

Informan : Ramah semua nya buktinya yang tadi itu saya nanya ditanggapi kok

Peneliti : Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?

Informan : Iya harus nya seperti itu dahulukan kita dulu

Peneliti : Pelayanan di kelurahan ini sudah bisa melalui online menurut anda apakah itu meningkatkan kualitas pelayanan?

Informan : Karena saya ga ngerti online jadi saya kurang paham itu, saya kalo ngurus apa apa selalu dateng langsung ke kelurahan aja sih

Peneliti : Menurut anda pelayanan online itu efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

Informan : Saya kurang tau ya kalau itu.

Lampiran 5: Dokumentasi

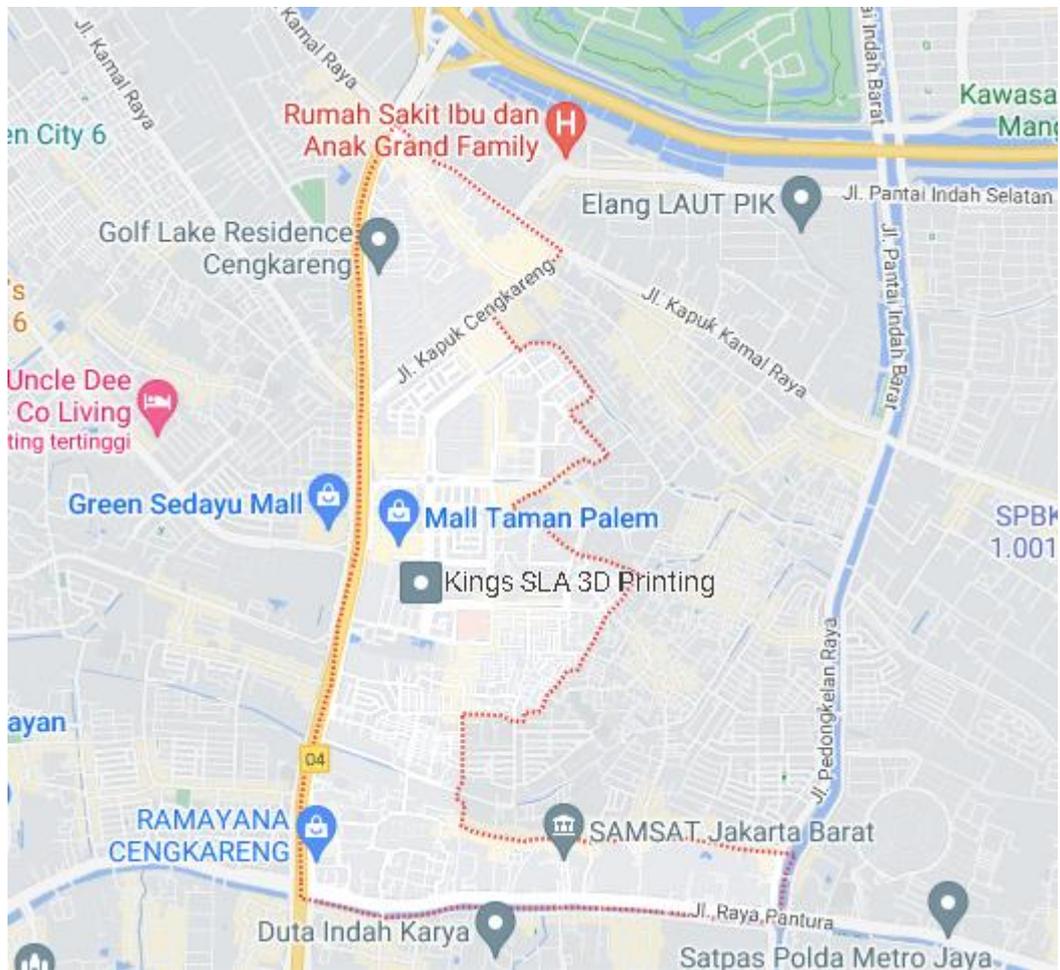








Lampiran 6: Peta Lokasi



Lampiran 7 : Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TANGERANG
PROGRAM SUDI ILMU KOMUNIKASI DAN PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : HENDRIK WIDIARTO
NPM : 2205201092
Program studi : ILMU PEMERINTAHAN
Pembimbing : dr. Slamet Setiawan, M.Si
Judul Skripsi : Peningkatan Kualitas Pelayanan
Kultur di Kelurahan Cengkareng
TIMUR.



No	TANGGAL	CATATAN	PARAF DOSEN
1.	22 Feb 2023.	Revisi, Arahan Revisi BAB 1	
2.	21 Maret 2023.	Bahan dan konsultasi Revisi Latar Belakang.	
3.	22 Maret 2023.	Arahan Revisi BAB 2.	
4.	18 Mei 2023.	Revisi BAB 2. Serta Arahan Revisi BAB 3.	
5	03 Juni 2023.	Konsultasi BAB 1, 2, 3 & ACC Sidang Senpro.	

No	TANGGAL	CATATAN	PARAF DOSEN
6.	10 Juli 2023.	Konultasi 'Kerangka awal Skripsi'	
7.	13 Juli 2023.	Konultasi BAB 1, 2, 3. Arahan untuk Kengeruan BAB 4 & 5	
8.	10 Agustus 2023	Konultasi Hasil Penelitian BAB 4 & 5.	
9.	20 Agustus 2023	ACC Sidang Skripsi serta Arahan untuk Sidang Skripsi.	

Ketua Program Studi.....

(.....)

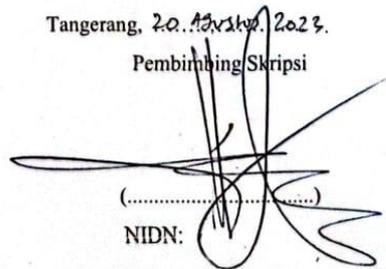
NIDN:

Tangerang, 20 Agustus 2023.

Pembimbing Skripsi

(.....)

NIDN:



Lampiran 8 : CV

Hendrik Widiarto



RINGKASAN

Memiliki pengetahuan di Microsoft Office. Mampu berkomunikasi dalam bahasa Indonesia, orang yang terorganisir, unggul dalam komunikasi, berorientasi pada detail, cepat belajar dan memiliki kemampuan untuk beradaptasi dalam lingkungan yang serba cepat, mampu bekerja secara individu dan dalam tim, bersemangat untuk mempelajari sesuatu dan siap menghadapi tantangan.

PENDIDIKAN

Universitas Muhammadiyah Tangerang , Tangerang — *Ilmu Pemerintahan*

2022 - Sekarang

SMK PGRI 35 , Jakarta — *Akuntansi*

2015 - 2018

PENGALAMAN KERJA

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman , Jakarta Pusat— *Administrasi*

Januari 2017 - Maret 2017

Berkontribusi dalam kelancaran operasional administrasi perusahaan lewat input dan integritas data tepat waktu .

Kantor Kecamatan Kalideres, Jakarta Barat — *Assistant Kepala Kesejahteraan Masyarakat*

Januari 2023 - Februari 2023

Membantu mengurus surat – surat yang diperlukan dan memonitor atau memantau kesejahteraan masyarakat di wilayah kecamatan kalideres.

PROJECT

Latihan Dasar Kepemimpinan — *Divisi Perlengkapan*

Mempersiapkan semua peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan selama kegiatan berlangsung

ALAMAT

Jl. Bangun Nusa Raya, No.26
DKI Jakarta, 11730

Contact

(+62) 896-3741-1928
hendrikwidiarto01@gmail.com

SKILL

- Microsoft Office
- Canva editing
- Communication