

## LAMPIRAN

### Lampiran I

#### Pedoman Observasi

1. Fokus Observasi : Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Pemuda (Pemukhiran Data Mandiri) Di Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
2. Waktu Observasi : 17 Februari - 23 Februari 2021
3. Tempat Observasi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang berlokasi di Jl. Ambon No.1-3, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115

| No                                                | Aspek yang diamati                                   | Deskripsi Hasil Observasi |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>A. Dimensi <i>Tangibel</i> (Berwujud)</b>      |                                                      |                           |
| 1.                                                | Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.               |                           |
| 2.                                                | Penggunaan alat bantu pelayanan.                     |                           |
| 3.                                                | Kemudahan akses pelanggan dalam melakukan pelayanan. |                           |
| <b>B. Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)</b> |                                                      |                           |
| 4.                                                | Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.         |                           |

|                                                              |                                                                                               |  |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 5.                                                           | Memiliki standar pelayanan yang jelas.                                                        |  |
| 6.                                                           | Kemampuan dan keahlian petugas/ aparaturn dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan |  |
| <b>C. Dimensi <i>Responsiviness</i> (Respon/ketanggapan)</b> |                                                                                               |  |
| 7.                                                           | Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.                         |  |
| 8.                                                           | Petugas / aparaturn melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.                       |  |
| 9.                                                           | Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.                                                |  |
| <b>D. Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)</b>                 |                                                                                               |  |
| 10.                                                          | Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.                                       |  |
| 11.                                                          | Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.                                             |  |
| <b>E. Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)</b>                    |                                                                                               |  |
| 12.                                                          | Mendahulukan kepentingan pemohon/ pengguna layanan.                                           |  |

|     |                                                        |  |
|-----|--------------------------------------------------------|--|
| 13. | Petugas melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun. |  |
|-----|--------------------------------------------------------|--|

## Lampiran II

### **Pedoman Wawancara Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

#### **Kota Bandung**

#### **1. Dimensi Tangibel (Berwujud)**

1. Menurut Bapak/Ibu, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
2. Bagaimana Bapak/Ibu selaku petugas dalam memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam proses pelayanan?
3. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, petugas menggunakan alat bantu?

#### **2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

4. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan terutama dalam Aplikasi Pemuda?
5. Apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memiliki standar pelayanan yang jelas, baik pelayanan secara langsung maupun secara daring?
6. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?

#### **3. Dimensi *Responsiveness* (Respon)**

8. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana respon atau tanggapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam

menanggapi keluhan pengguna layanan secara langsung melalui Program Pemuda?

9. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan Cermat melalui Aplikasi Pemuda?

10. Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan melalui Aplikasi Pemuda?

**4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

11. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan melalui Aplikasi Pemuda?

12. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan melalui Aplikasi Pemuda?

**5. Dimensi *Emphaty* (Empati)**

13. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?

14. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?

15. Apakah yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Aplikasi Pemuda?

## **Pedoman Wawancara Untuk Pengguna Layanan/ Masyarakat**

### **A. Dimensi Tangibel (Berwujud)**

1. Bagaimana kondisi kenyamanan lingkungan tempat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
2. Apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memberikan kemudahan dalam proses pelayanan melalui Aplikasi Pemuda ?
3. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

### **B. Dimensi Reliability (Kehandalan)**

4. Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan melalui Aplikasi Pemuda ?
5. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan ?
6. Bagaimana kemampuan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

### **C. Dimensi Responsiviness (Respon)**

8. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
9. Apakah pegawai pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan

cermat melalui Aplikasi Pemuda?

10. Apakah pegawai pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung merespon setiap keluhan yang Bapak/ Ibu terkait pelayanan terutama Melalui Aplikasi Pemuda?

**D. Dimensi Assurance (Jaminan)**

11. Apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan melalui Aplikasi Pemuda?
12. Apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan melalui Aplikasi Pemuda?

**E. Dimensi Emphaty (Empati)**

13. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan Bapak/Ibu sebagai pengguna layanan dalam proses pelayanan?
14. Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Apakah sudah ramah, sopan dan santun ?

## Lampiran III

## Surat – Surat Izin Penelitian

|                                                                                   |                                                                                                            |                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Universitas Pasundan</b><br><b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b><br>Terakreditasi Peringkat "A" | <b>PROGRAM STUDI :</b><br>Ilmu Administrasi Negara<br>Ilmu Kesejahteraan Sosial<br>Ilmu Hubungan Internasional<br>Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis<br>Ilmu Komunikasi |
|                                                                                   | Nomor : 0153/Unpas-Fisip/DI/Q/II/2021<br>Lampiran : -<br>Perihal : Permohonan Penelitian                   |                                                                                                                                                                     |

Kepada Yth.  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**  
**Jl. Ambon No.1-3**  
**Di**  
**Bandung**

Assalamu`alaikum Wr. Wbr.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : Amanda Triyansih Oktavia  
 Nomor Pokok : 172010057  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
 Email : amandazoktavia@gmail.com  
 No.Hp : 087822492778

Adalah benar-benar tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

Sehubungan yang bersangkutan akan menyusun tugas akhir, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu agar memperkenalkan yang bersangkutan mengadakan penelitian guna melengkapi data mengenai

**Bidang Penelitian Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Inovasi Program PEMUDA (Pemutakhiran Data Mandiri)**

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian/pengumpulan data ini bersifat ilmiah dan semata-mata akan digunakan untuk penyusunan tugas akhir.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih

Wassalamu`alaikum Wr. Wbr.

Bandung, 04 Februari 2021  
 Wakil Dekan I  
  
 Drs. Kurni M. Si  
 NIP : 151.101.28

Jl. Lengkong Besar 68 Telp./Fax 022-4205945, 4262456 Bandung 40261  
 website : <http://fisip.unpas.ac.id>, e-mail: [info@fisip.unpas.ac.id](mailto:info@fisip.unpas.ac.id)

Surat Izin Penelitian





**PEMERINTAH KOTA BANDUNG**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
*Jalan Wastukencana No.2 Telp. 022 4230097 Bandung*

---

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
 NOMOR : PP.09.01/157-kesbangpol/II/2021

Dasar : 1.Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik  
 2.Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
 3.Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah  
 4.Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian  
 5.Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung

Menimbang : Surat Dari Universitas Pasundan Nomor : 0200/Unpas-Fisip/DI/Q/II/2021, Tanggal 08 Februari 2021, Perihal Penelitian

**MEMBERITAHUKAN BAHWA :**

a.Nama : **AMANDA TRIYANSIH OKTAVIA**  
 b.Alamat Lengkap : Jl. Beo RT 002 RW 002, Desa. Karangsari, Kec. Adipala, Kabupaten Cilacap  
 No. Identitas, Hp : NIM. 172010057, Hp.085877025124  
 c.Untuk : 1) Melakukan Penelitian dengan Judul "Kualitas Pelayanan Administasi Kependudukan Melalui Program Pemutakhiran Data Mandiri (PEMUDA) Di Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung".  
 2) Lokasi : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung  
 3) Anggota Tim : -  
 4) Bidang Penelitian : -  
 5) Status Penelitian : Baru  
 6) Waktu Pelaksanaan : 17 Februari 2021 s.d 17 Agustus 2021

d. Melaporkan hasil Penelitian kepada Wali Kota Bandung c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung, paling lambat 1 minggu setelah selesai.  
 Demikian rekomendasi ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Bandung, 17 Februari 2021  
 a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
 Sekretaris



**Drs. INCI DERMAGA MA, MAP**  
 Pembina TK. I  
 NIP. 19690320 199008 1 001

Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik



# Universitas Pasundan

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Terakreditasi Peringkat "A"

**PROGRAM STUDI :**  
 Ilmu Administrasi Negara  
 Ilmu Kesejahteraan Sosial  
 Ilmu Hubungan Internasional  
 Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis  
 Ilmu Komunikasi

Nomor : 0157/Unpas-Fisip/DI/Q/II/2021  
 Lampiran : -  
 Perihal : Permohonan Wawancara/Observasi dan Peliputan

Kepada Yth.

**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**

**Jl. Ambon No.1-3, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115**

**Di**

**Bandung**

*Assalamu`alaikum Wr. Wbr.*

Salam rahmat dan sejahtera teriring do'a semoga segala aktivitas keseharian Bapak/Ibu mendapat ridho Allah SWT.

Sehubungan dengan tugas matakuliah "**Skripsi**" Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, dengan ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk membantu mahasiswa dibawah ini :

| NO | NAMA                     | NRP       |
|----|--------------------------|-----------|
| 1. | Amanda Triyansih Oktavia | 172010057 |

Untuk melakukan tugas Wawancara/Observasi dan Peliputan di perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin. Demikian permohonan ini kami disampaikan, atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih

*Wassalamu`alaikum Wr. Wbr.*

Bandung, 04 Februari 2021

Wakil Dekan I

  
 Drs. Kunkunrat M.Si  
 NIP : 151.101.28

Jl. Lengkong Besar 68 Telp./Fax 022-4205945, 4262456 Bandung 40261  
 website : <http://fisip.unpas.ac.id>, e-mail: [info@fisip.unpas.ac.id](mailto:info@fisip.unpas.ac.id)

Surat Izin Wawancara



**PEMERINTAH KOTA BANDUNG  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Ambon No. 1B Telp. (022) 4209891 Faksimil : (022) 4218695  
Website : [www.disdukcapil.bandung.go.id](http://www.disdukcapil.bandung.go.id)  
BANDUNG - 40117

**SURAT KETERANGAN  
NOMOR : HM. 03. 03 / 408 -DISDUKCAPIL**

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : NETI HERAWATI, SH  
Jabatan : Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian  
Nama Dinas : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung  
Alamat Dinas : Jl. Ambon No. 1b Bandung  
Telepon : (022) 4209891

Menerangkan Bahwa :

Nama : AMANDA TRIYANSIH OKTAVIA  
NIM : 172010057  
SEKOLAH : UNIVERSITAS PASUNDAN

Telah selesai melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang dilaksanakan pada tanggal 17 Februari 2021 s/d 23 Februari 2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Februari 2021  
a.n KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG;  
KASUBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN

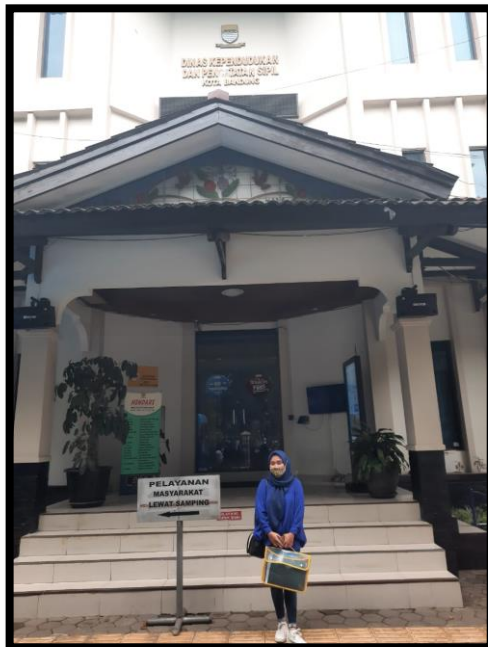
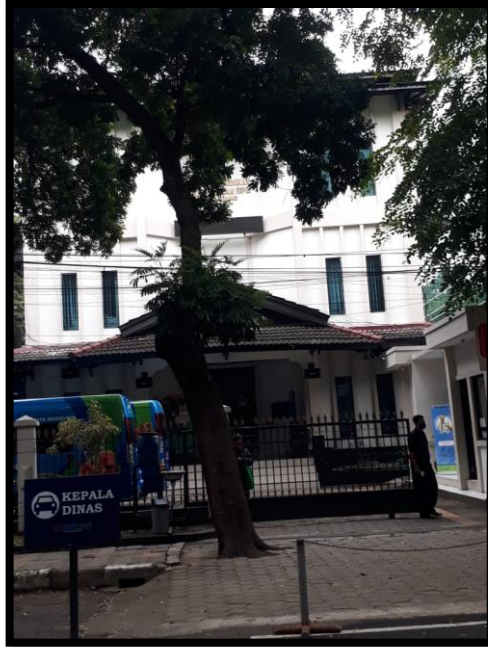


NETI HERAWATI, SH  
Penata  
NIP. 19761208 200901 2 002

Surat Bukti Penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kota Bandung

## Lampiran IV

### Dokumentasi Penelitian



Lokus Penelitian (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung)





Wawancara dengan Bapak Widi Munajat, S,H. Selaku Seksi Pengelola Sistem  
Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)



Wawancara dengan Bapak Hamzah Al Hafizh Selaku Programmer /IT Support  
Pelayanan Daring



Wawancara dengan Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Bandung.



Masyarakat yang sedang antri untuk melakukan pelayanan di Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung



Pegawai Sedang Melayani Masyarakat

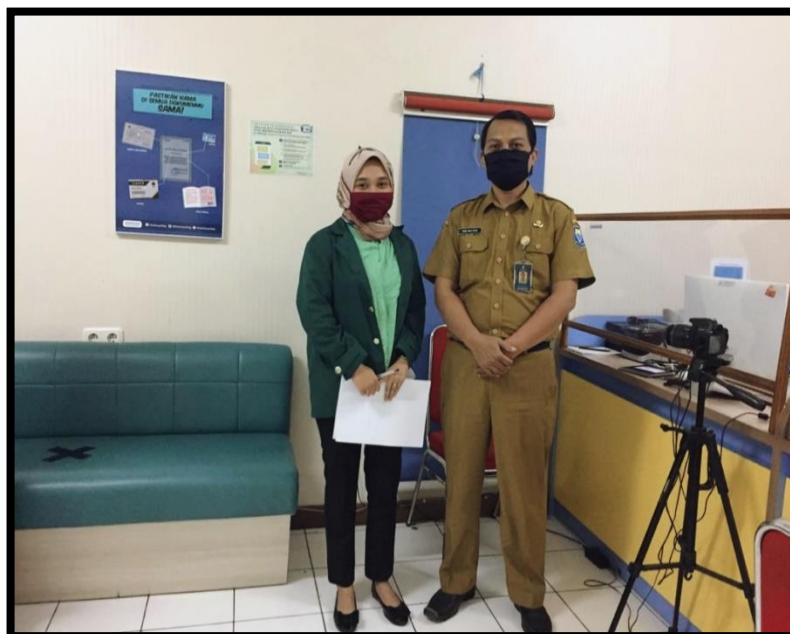


Penggunaan Alat Bantu Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Bandung

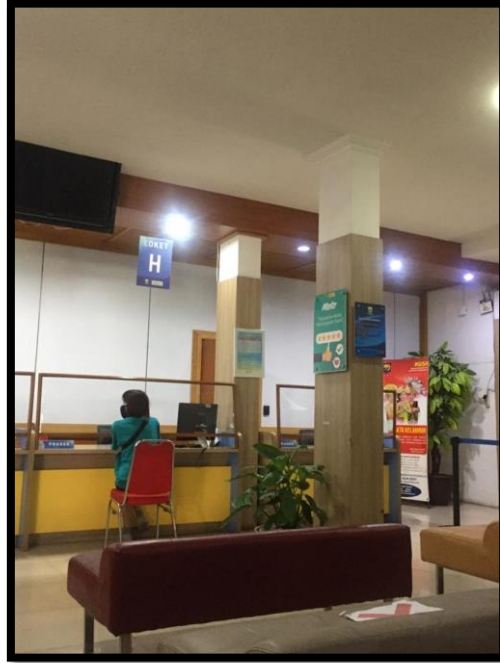


Wawancara Dengan Petugas Pengelola Operator SIAK Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Bandung



Wawancara Dengan Petugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Kependudukan  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung





Masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Bandung



Himbauan Physical Distancing Di Masa AKB pada Dinas Kependudukan dan  
Pencatan Sipil Kota Bandung.