LAMPIRAN

Lampiran 1

Pedoman Observasi

1. Fokus Observasi : Analisis Kualitas Pelayanan e-Spasi Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru di 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, Jl. Ambon No 1-3, Citarum, Kec Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115

PEDOMAN OBSERVASI

No.	Aspek Yang Diamati	Deskripsi Hasil Observasi
A.Dimensi Bukti Langsung (Tangibel)		
1.	Penampilan pegawai saat melayani masyarakat	
2.	Kelengkapan Fasilitas	
3.	Kemudahan Akses dalam melakukan pelayanan	
B. Dimensi Kehandalan (Realibility)		
4.	Kecermatan Pegawai dalam melayani masyarakat	

5.	Kemampuan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	
6.	Standar Pelayanan yang jelas	
C. Ketanggapan (Responsiviness)		
7.	Kemampuan sikap tanggap pegawai dalam merespon masyarakat	
D. Dimensi Jaminan (Assurance)		
8.	Jaminan ketepatan waktu pelayanan	
9.	Jaminan biaya dalam proses pelayanan	
E. Dimensi (Emphaty)		
10.	Kepeduliann pegawai mengutamakan pengguna masyarakat	
11.	Sikap yang ditunjukan pegawai pada proses pelayanan	

Lampiran 2

Pedoman Wawancara Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

1. Dimensi *Tangible* (bukti fisik)
   a) Bagaimana penampilan pegawai saat melayani masyarakat?
   b) Bagaimana kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana terkait kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

c) Bagaimana Bapak/Ibu memberi kemudahan dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sebagai penyelenggara pelayanan publik?

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

a) Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

b) Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

c) Bagaimana prosedur pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

a) Bagaimana ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan pendaftaran melalui sistem e-Spasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

b) Bagaimana dengan keluhan masyarakat yang masuk, telah direlisasikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

c) Bagaimana tindakan pegawai jika masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pendaftaran melalui sistem e-Spasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

a) Bagaimana jaminan terkait waktu proses pelayanan publik sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan?

b) Apakah jaminan biaya terkait pendaftaran melalui sistem e-Spasi dibebankan kepada masyarakat?

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

a) Bagaimana Sikap pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat?

b) Apakah para pegawai selalu menangani secara langsung ketika melihat masyarakat yang merasa kesulitan?

Pertanyaan Lainnya:

1. apa saja yang menghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui inovasi e-Spasi dimasa Adaptasi Kebiasaan Baru?
2. Upaya apa yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui inovasi e-Spasi?

Pedoman Wawancara

Masyarakat pengguna layanan sistem e-Spasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

1. Dimensi tangible (bukti fisik)

a) Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

b) Apakah tersedia papan informasi mengenai syarat-syarat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

a) Bagaimana kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

b) Bagaimana tingkat kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

c) Bagaimana kecermatan pegawai memberikan pelayanan terkait sistem e-Spasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

3. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)

a) Bagaimana tanggapan pegawai jika masyarakat/pengguna layanan membutuhkan bantuan?

b) Bagaimana sikap pegawai pelayanan kepada masyarakat ketika pengguna layanan mengalami kesulitan menggunakan sistem e-Spasi?

4. Dimensi assurance (Jaminan)

a) Bagaimana jaminan keterbukaan terkait rician biaya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Bandung?

b) Bagaimana jaminan waktu proses pelayanan pendaftaran melalui e-Spasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

5. Dimensi Empathy (Empati)

a) Apakah pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan?

b) Apakah pegawai memperlakukan masyarakat dengan baik?

c) Bagaimana sikap pegawai pelayanan saat melayani masyarakat?

Lampiran 3

Hasil Wawancara

Informan	Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (Bapak Willy Achmad Fauzy, S.IP)
Tempat	Aula Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
Hari, Tanggal, Waktu	Rabu, 17 Februari 2021 , 11.30 WIB

Peneliti :Bagaimana pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Kota Bandung pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru?

Informan :Mengenai pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandung dimasa Adaptasi Kebiasaan Baru ini dirasa sudah cukup baik dan mudah dengan syarat masyarakat sudah menyiapkan dan membawa berkas-berkas, memenuhi syarat yang sudah ditentukan. Tetapi masih ada saja masyarakat yang belum paham mengenai prosedur yang ada, jadi mau tidak mau kami pihak penyelenggara pelayanan menyuruh

masyarakat membawa persyaratan yang lengkap agar pelayanan berjalan lancar tanpa adanya kendala.

Peneliti :Program apa yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Bandung mengenai dengan peningkatan kualitas pelayanan publik?

Informan :Disdukcapil Kota Bandung membuat program yang bernama e-Spasi yaitu elektronik sistem pendaftaran antrian via SMS yang sudah berjalan pada bulan Oktober tahun 2016. Tujuannya membuat e-Spasi ini untuk memudahkan masyarakat Kota Bandung untuk mengetahui waktu pelayanan, dan juga memberikan pelayanan yang nyaman, tertib apalagi dimasa adaptasi kebiasaan baru seperti sekarang. e-Spasi sangat membantu karena dengan adanya e-Spasi ini masyarakat tidak perlu mendaftar ke kantor Disdukcapil Kota Bandung dan tidak usah menunggu nomor antrian.

Peneliti :Dengan cara apa Bapak memperkenalkan adanya e-Spasi ini?

Informan :Memperkenalkan e-Spasi ini dengan cara sosialisasi langsung ke kelurahan, kecamatan, dan kami juga mensosialisasikan di media sosial Disdukcapil Kota Bandung

Peneliti :Ada berapa banyak pegawai yang menangani e-Spasi ini?

Informan :e-Spasi ini tidak ada pegawai khusus karena e-Spasi ini merupakan sistem jadi otomatis akan terproses, hanya ada tim IT saja yang mengontrol e-Spasi ini.

Peneliti :Bagaimana kerja sistem e-Spasi ini?

Informan :Sistem e-Spasi ini bekerja selama 24 jam sebagai sistem *booking* , sehingga masyarakat akan mendapatkan pesan balasan yang berisi nomor antrian, hari,tanggal, dan jam pelayanan. 1). Sistem antrian SMS akan memeriksa format sesuai Sistem akan meneruskan ke server database untuk pengecekan NIK. 2) Jika NIK sesuai, sistem akan mendaftarkan pemohon ke dalam antrian. Jika NIK tidak sesuai atau sudah terdaftar, sistem akan mengirim SMS balasan ke pemohon tentang status NIK pemohon. 3) Sistem akan mengirim SMS ke Pemohon berisi informasi terkait jadwal dan loket pelayanan dan merekap data pemohon ke masing-masing loket untuk pemanggilan disaat pelayanan. 4)petugas loket melakukan pengecekan pada sistem antrian dan pengecekan berkas pengajuan.

Peneliti :Apakah e-Spasi ini mendukung dalam proses pelayanan?

Informan :Jelas sangat mendukung apalagi pada saat kondisi pandemi covid-19 seperti sekarang ini karena dianjurkan untuk tidak berkerumun dan harus menerapkan protokol kesehatan, jadi dengan adanya e-Spasi ini masyarakat tidak perlu mengantri di kantor dan menunggu lama-lama.

Peneliti :Apa saja hambatan yang dialami dalam melaksanakan pelayanan e-Spasi?

Informan :Kalau hambatan dari segi providernya, dari masyarakat yang masih belum paham menggunakan e-Spasi ini dan pembatasan kuota pendaftar.

Peneliti :Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami?

Informan :Untuk upaya Disdukcapil Kota Bandung selalu melakukan pengembangan-pengembangan seperti, penambahan loket, penambahan gerai. Upaya lainnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung mengadakan kegiatan sosialisasi. Kegiatan sosialisasi ini bertujuan agar seluruh masyarakat Kota Bandung mengetahui mengenai alur pelayanan, prosedur pelayanan, dan syarat-syarat yang berkaitan dengan kepengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dengan adanya sosialisasi ini diharapkan masyarakat mengerti dan memahami tentang pelayanan khususnya mengenai sistem e-Spasi.

Peneliti :Apakah inovasi e-Spasi ini dikenakan biaya?

Informan :e-Spasi ini dikenakan biaya berupa pulsa karena untuk mengirim format melalui SMS agar mendapat nomor antrian.

Peneliti :Apakah sarana dan prasarana kerja telah mendukung proses pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung?

Informan :Sarana dan Prasarana kerja sudah cukup memenuhi syarat

Peneliti :Bagaimana tindakan apabila ada pengguna layanan merasa kesulitan dalam proses pelayanan?

Informan :Kami tentunya akan membantu masyarakat yang sedang kebingungan dalam hal pelayanan dan akan kami respon dengan sebaik mungkin sampai menyelesaikan masalah yang ada tentu dengan peraturan dan prosedur yang sudah ditentukan.

Peneliti :Apakah berbagai keluhan yang masuk sudah direalisasikan guna memperbaiki kualitas pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung?

Informan :Alhamdulilah sudah direalisasikan, sepanjang memenuhi persyaratan yang berlaku pasti terealisasikan, kecuali yang memang tidak memenuhi syarat harus melalui proses terlebih dahulu.

Peneliti :Bagaiman sikap Bapak dalam menyikapi masukan dari masyarakat?

Informan :Sikap saya menyikapi masukan dari masyarakat saya dengar dan saya terima dengan senang hati dan selalu terbuka untuk aspirasi atau masukan dai masyarakat asal sesuai dengan aturan yang berlakut.

Hasil Wawancara Informan Pendukung

Informan	Masyarakat yang melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (Ibu Yuni)
Tempat	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
Hari, Tanggal, Waktu	Rabu, 17 Februari 2021 , 13.00 WIB

Peneliti :Bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

Informan :Pelayanan yang diberikan sudah baik

Penelti :Apakah tersedia papan informasi untuk mengetahui persyaratan pelayanan mengenai administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

Informan :Saya lihat sudah ada papan informasi mengenai prosedur pelayanan.

Peneliti :Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus persyaratan pelayanan melalui e-Spasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

Informan :Awalnya menurut saya susah karena masih kurang paham mengenai sistem e-Spasi, tapi lama kelamaan saya paham karna diarahkan oleh pegawai, setelah paham menurut saya sistem e-Spasi ini praktis, lebih efektif dan efisien waktu.

Peneliti :Bagaimana tingkat ketepatan waktu dalam proses pelayanan melalui e-Spasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Informan :Dalam ketepatan waktu pendaftaran melalui e-Spasi ini sangat cepat Cuma menunggu 1 menit saja sudah mendapat balasan yang berisi nomor antrian, loket dan waktu pelayanan.

Peneliti :Bagaimana dengan fasilitas yang disediakan dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

Informan :Menurut saya fasilitasnya masih ada beberapa yang kurang seperti kekurangan kursi tunggu, dimasa adaptasi kebiasaan baru ini masyarakat masih banyak yang langsung datang ke Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung untuk mengurus data dokumen kependudukan dan masih banyak masyarakat yang berdiri dan berdesak-desakan karena kekurangan tempat duduk, apalagi dimasa adaptasi kebiasaan baru ini masyarakat wajib menjaga jarak, selebihnya fasilitas yang lain sudah cukup memadai.

Peneliti :Bagaimana sikap pegawai saat melayani masyarakat?

Informan :Sikap pegawai saat melayani menurut saya sudah cukup baik.

Lampiran 4

Surat Permohonan Penelitian

Universitas Pasundan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Terakreditasi Peringkat "A"

PROGRAM STUDI :
Ilmu Administrasi Publik
Ilmu Kesejahteraan Sosial
Ilmu Hubungan Internasional
Ilmu Administrasi Bisnis
Ilmu Komunikasi

Nomor : 0202/Unpas-Fisip/DI/Q/II/2021
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung
Jl. Wastukencana, Babakan Ciamis, Kec Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat, 40117
Di
Bandung

Assalamu`alaikum Wr. Wbr.

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

N a m a	:	Fahriana Dwi Sabilla
Nomor Pokok	:	172010061
Jurusan	:	Ilmu Administrasi Negara
Email	:	fahrianasasa015@gmail.com
No.Hp	:	081221598617

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 memperkenankan yang bersangkutan mengadakan penelitian guna melengkapi data mengenai

Permohonan Izin Penelitian di Bidang Inovasi Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

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, 08 Februari 2021
Wakil Dekan I

Dra. Kusnkunrat M.Si
NIP : 151.101.28

Jl. Lengkong Besar 68 Telp./Fax 022-4205945, 4262455 Bandung 40261
website : http://fisip.unpas.ac.id, e-mail: info@fisip.unpas.ac.id

Surat Izin dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

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

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
NOMOR : 070.09.01/156-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 : 0202/Unpas-Fisip/DI/Q/II/2021, Tanggal 08 Februari 2021, Perihal Penelitian

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

a. Nama : **FAHRIANA DWI SABILLA**
b. Alamat Lengkap : Kp. Cileutik RT 005 RW 014, Kel. Cipageran, Kec. Cimahi Utara, Kota Cimahi
No. Identitas, Hp : NIM. 172010061, Hp.081221598617
e. Untuk : 1) Melakukan Penelitian dengan Judul "*Analisis Kualitas Pelayanan E-Spasi Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Di Dinas Kependudukan 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 Walikota 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
Sekertaris

PEMERINTAH KOTA BANDUNG BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

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

Surat Keterangan Penelitian

Universitas Pasundan
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Terakreditasi Peringkat "A"

PROGRAM STUDI :
Ilmu Administrasi Publik
Ilmu Kesejahteraan Sosial
Ilmu Hubungan Internasional
Ilmu Administrasi Bisnis
Ilmu Komunikasi

Nomor : 0165/Unpas-Fisip/DI/Q/II/2021
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Penelitian

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

N a m a	:	Fahriana Dwi Sabilla
Nomor Pokok	:	172010061
Jurusan	:	Ilmu Administrasi Negara
Email	:	fahrianasasa015@gmail.com
No.Hp	:	081221598617

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 memperkenankan yang bersangkutan mengadakan penelitian guna melengkapi data mengenai

skripsi

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. 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

Surat izin Wawancara/Observasi

Universitas Pasundan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Terakreditasi Peringkat "A"

PROGRAM STUDI :
Ilmu Administrasi Publik
Ilmu Kesejahteraan Sosial
Ilmu Hubungan Internasional
Ilmu Administrasi Bisnis
Ilmu Komunikasi

Nomor : 0162/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.	Fahriana Dwi Sabilla	172010061

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

Dr. Tuskunrat M.Si
NIP : 151.101.28

Jl. Lengkong Besar 68 Telp./Fax 022-4205945, 4262456 Bandung 40261

Surat Bukti Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

PEMERINTAH KOTA BANDUNG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Ambon No. 1B Telp. (022) 4200861 Faksimil : (022) 4219695
Website : www.disdukcapil.bandung.go.id
BANDUNG - 40117

SURAT KETERANGAN
NOMOR [illegible] **-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	: FAHRIANA DWI SABILLA
NIM	: 172010061
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

Lampiran 6

Dokumentasi

Lokus Penelitian (Disdukcapil Kota Bandung)

Wawancara dengan Bpk. Willy Achmad Fauzy, S.IP selaku Kepala Seksi Inovasi Pelayanan

Wawancara dengan Bpk Widi Munajat, S.H Selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Wawancara dengan Bpk M. Hamzah Al Hafazh selaku Programer Disdukcapil Kota Bandung

Wawancara dengan Bpk. Ali Mamnun selaku Operator Gerai GEULIS Mall BTC

Masyarakat yang menunggu proses pelayanan

Fasilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Protokol Kesehatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung