

LAMPIRAN 1

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana kebersihan dan kerapihan ruangan pelayanan di Kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung apakah sudah memadai?
3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?
4. Bagaimana kecakapan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan?
5. Bagaimana tindakan apabila ada masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan?
6. Apakah berbagai masukan dan keluhan dari pengguna layanan telah di realisasikan atau ditindaklanjuti untuk memperbaiki pelayanan?
7. Kemudahan akses apa saja yang diberikan kepada pengguna layanan?
8. Apakah biaya yang dibebankan kepada pengguna layanan terperinci dengan jelas?
9. Bagaimana sikap pegawai dalam menyikapi saran dan kritik dari pengguna layanan?
10. Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan?

LAMPIRAN 2

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Penelitian : Sekretariat Disdukcapil Kabupaten Bandung (Ibu Indriyani, S.Sos., M.Si)

Peneliti : “Bagaimana kebersihan dan kerapihan ruangan pelayanan di Kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung?”

Informan Penelitian : “Untuk kebersihan, sudah ada petugas yang menangani sesuai tupoksinya dan Kerapihan tergantung SDM pegawai masing-masing yang mengelolanya sesuai tupoksinya.”

Peneliti : “Bagaimana sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bandung apakah sudah memadai?”

Informan Penelitian : “Untuk Sarana sudah terpenuhi sesuai bidangnya dan prasarana tergantung kebutuhannya.”

Peneliti : “Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?”

Informan Penelitian : “Untuk penyelesaian pada masa PPKM ini sedikit ada kendala karena ada petugas yang melaksanakan WFH sehingga penyelesaian ada yang lama (maksimal 7 hari) ada yang cepat (3hari).”

Peneliti : “Bagaimana kecakapan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan?”

Informan Penelitian : “Untuk alat bantu, petugas yang melayani harus mumpuni dan harus terampil.”

Peneliti : “Bagaimana tindakan apabila ada masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan?”

Informan Penelitian : “Untuk informasi ada petugas informasi yang siap membantu.”

Peneliti : “Apakah berbagai masukan dan keluhan dari pengguna layanan telah di realisasikan atau ditindaklanjuti untuk memperbaiki pelayanan?”

Informan Penelitian : “Untuk hasil layanan, petugas rutin menanyakan kepada masyarakat terkait pelayanan dan hasilnya akan dibahas untuk evaluasi pelayanan berikutnya.”

Peneliti : “Kemudahan akses apa saja yang diberikan kepada pengguna layanan?”

Informan Penelitian : “Untuk kemudahan, disdukcapil memberikan kemudahan dalam membuat dokumen dengan ketentuan semua dokumen sesuai dan apabila tidak sesuai karena ada kekeurangan maka ybs harus segera di perbaiki.”

Peneliti : “Apakah biaya yang dibebankan kepada pengguna layanan terperinci dengan jelas?”

Informan Penelitian : “Semua pembuata dokumen gratis.”

Peneliti : “Bagaimana sikap pegawai dalam menyikapi saran dan kritik dari pengguna layanan?”

Informan Penelitian : “Setiap petugas layanan selalu dibekali mental untuk menerima saran dan kritik oleh masyarakat terkait pelayanan.”

Peneliti : “Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan?”

Informan Penelitian : “Sikap petugas melayani masyarakat dengan senyum dan ramah.”

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Penelitian : Kepala Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Drs. Asep Hendia, M.MPd)

Peneliti : “Bagaimana kebersihan dan kerapihan ruangan pelayanan di Kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung?”

Informan Penelitian : “Disdukcapil bertanggung jawab untuk kebersihan dan kerapihan ruang pelayanan untuk kenyamanan masyarakat yang akan membuat dokumen kependudukan.”

Peneliti : “Bagaimana sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung apakah sudah memadai?”

Informan Penelitian : “Sarana dan Prasarana sudah tersedia dan terpenuhi dimasing masing pelayanan.”

Peneliti : “Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?”

Informan Penelitian : “Saat ini disdukcapil tidak melayani pelayanan tatap muka langsung dan digantikan dengan menggunakan pelayanan melalui WA dan Aplikasi SAKEDAP untuk mencegah penularan langsung covid-19 dan untuk waktu insya allah secepatnya selesai..”

Peneliti : “Bagaimana kecakapan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan?”

Informan Penelitian : “Setiap petugas pelayanan harus terampil sesuai keahliannya untuk melayani masyarakat.”

Peneliti : “Bagaimana tindakan apabila ada masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan?”

Informan Penelitian : “Saat ini disdukcapil menugaskan beberapa petugas untuk membantu dalam segi informasi terkait pembuatan dokumen kependudukan.”

Peneliti : “Apakah berbagai masukan dan keluhan dari pengguna layanan telah di realisasikan atau ditindaklanjuti untuk memperbaiki pelayanan?”

Informan Penelitian : “Setiap pelayanan pasti selalu ada saran dan kritikan, saran dan kritikan akan selalu di evaluasi dengan para bidang untuk dievaluasi dan perbaikan untuk pelayanan yang lebih baik.”

Peneliti : “Kemudahan akses apa saja yang diberikan kepada pengguna layanan?”

Informan Penelitian : “Disdukcapil memberikan layanan yang nyaman kepada masyarakat dengan berbagai fasilitas yang dipunyai disdukcpail.”

Peneliti : “Apakah biaya yang dibebankan kepada pengguna layanan terperinci dengan jelas?”

Informan Penelitian : “Untuk semua layanan tidak dikenakan biaya gratis.”

Peneliti : “Bagaimana sikap pegawai dalam menyikapi saran dan kritik dari pengguna layanan?”

Informan Penelitian : “Setiap pegawai akan melaporkan apabila ada saran dan kritik kepada atasan untuk dijadikan evaluasi.”

Peneliti : “Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan?”

Informan Penelitian : “Selalu ramah dan senyum sapa kepada masyarakat.”

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Penelitian : Kepala Pelayanan Pencatatan Sipil (Iwan Ridwan, SH., M.Si)

Peneliti : “Bagaimana kebersihan dan kerapihan ruangan pelayanan di Kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung?”

Informan Penelitian : “Setiap petugas diharuskan bertanggungjawab atas kebersihan dan kerapihan ruang pelayanan meskipun sudah ada petugas kebersihan.”

Peneliti : “Bagaimana sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Bandung apakah sudah memadai?”

Informan Penelitian : “Disdukcapil sudah memenuhi sarana dan prasarana untuk kebutuhan pelayanan kepada masyarakat.”

Peneliti : “Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?”

Informan Penelitian : “Dimasa pandemi pelayanan maksimal 3 hari kerja selesai.”

Peneliti : “Bagaimana kecakapan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan?”

Informan Penelitian : “Setiap petugas yang ditugaskan sudah sesuai Standar Pelayanan dan sesuai dengan SDM nya.”

Peneliti : “Bagaimana tindakan apabila ada masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan?”

Informan Penelitian : “Disdukcapil sudah menyediakan petugas dibagian Customer Service untuk melayani informasi kepada masyarakat yang kurang memahi atau ada kendala dalam membuat dokumen kependudukan.”

Peneliti : “Apakah berbagai masukan dan keluhan dari pengguna layanan telah di realisasikan atau ditindaklanjuti untuk memperbaiki pelayanan?”

Informan Penelitian : “Disdukcapil rutin mengadakan evaluasi terkait layanan publik.”

Peneliti : “Kemudahan akses apa saja yang diberikan kepada pengguna layanan?”

Informan Penelitian : “Sarana dan prasarana sudah di penuhi untuk memenuhi kebutuhan layanan sehingga kenyamanan dalam melayani masyarakat sangat mudah.”

Peneliti : “Apakah biaya yang dibebankan kepada pengguna layanan terperinci dengan jelas?”

Informan Penelitian : “Gratis tidak dikenakan biaya.”

Peneliti : “Bagaimana sikap pegawai dalam menyikapi saran dan kritik dari pengguna layanan?”

Informan Penelitian : “Selalu ada arahan dan perubahan.”

Peneliti : “Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan?”

Informan Penelitian : “Untuk sikap setiap petugas pelayanan harus memberikan layanan yang terbaik.”

LAMPIRAN 3

DOKUMENTASI FOTO











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 : 0418/Unpas-Fisip/DI/Q/III/2021
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung
Jl. Raya Soreang KM. 17 Soreang, Kab. Bandung

Di
Kabupaten Bandung

Assalamu`alaikum Wr. Wbr.

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

N a m a : Gildan Satria Agustin
 Nomor Pokok : 172010076
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Email : gildansatria7@gmail.com
 No.Hp : 08882250043

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 berkenan yang bersangkutan mengadakan penelitian guna melengkapi data mengenai

Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

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 Maret 2021

Wakil Dekan I



Dr. 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



PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bandung
 Jl. Raya Soreang Km. 17 Telp. (022) 5892126 Soreang - 40911 Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat

FORMULIR PERMOHONAN INFORMASI

Nomor Agenda : **7**

Nama : **GILDAN SATRIA AGUSTIN**
 Alamat : Jl. Kutamas I / 1 RT.003/007 Kel/Ds. Baleendah Kec.Baleendah
 Kab.Bandung
 Pekerjaan : Mahasiswa Universitas Pasundan Bandung
 Nomor Telepon : 08882250043
 Rincian Informasi Yang Dibutuhkan : Data Kependudukan
 Tujuan Penggunaan Informasi : Untuk Melaksanakan Kegiatan Penelitian Tentang Kualitas
 Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas
 Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
 Cara Memperolah Informasi ** : 1. ~~Melihat/Membaca/Mendengarkan/Mencatat~~ ***
 2. Mendapatkan Salinan Informasi (~~Hardcopy/Softcopy~~)
 Cara Mendapatkan Salinan Informasi ** : 1. Mengambil
 2. ~~Kurir~~
 3. ~~Pos~~
 4. ~~Fax~~

SOREANG, ~~10~~ MARET 2021

Pengelola Dokumentasi



KUNTJORO GIRI W

NIP. 19800525 201001 1 003

Pemohon Informasi

GILDAN SATRIA AGUSTIN

NPM. 172010076

Keterangan

* Diisi oleh petugas pelayanan informasi (terpusat di PPID utama) berdasarkan nomor registrasi permohonan informasi publik.

** Pilih salah satu dengan mencoret.

*** Coret yang tidak perlu.



PEMERINTAH KABUPATEN BANDUNG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JALAN RAYA SOREANG KM. 17 TELP/FAX. (022) 5891580 SOREANG 40912
 eMail : badankesbangpol@bandungkab.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 070 / 487 / Bid. Wasbang

- a. Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
 2. Peraturan Gubernur No. 36 Tahun 2020, tentang Pedoman Pembatasan Sosial Bersekala Besar Secara Proporsional Sesuai Level Kewaspadaan Daerah Kabupaten / Kota Sebagai Persiapan Pelaksanaan Adaptasi Kebiasaan Baru untuk Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) (berita daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2020 Nomor 46);
 3. Peraturan Bupati Bandung Nomor 22 Tahun 2015 tentang perubahan ketiga atas Peraturan Bupati Bandung Nomor 06 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas Fungsi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bandung.
 4. Peraturan Bupati Nomor 98 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Adaptasi Kebiasaan Baru dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019
- b. Menimbang :
- Surat dari Universitas Pasundan, Nomor : 1305/Unpas-Fisip/DI/Q/VI/2021 tanggal 02 Juni 2021, Perihal Permohonan Penelitian.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama : GILDAN Satria Agustin
 2. Alamat Kampus : Jl. Lengkong Besar No.68 Bandung
 3. No. Telpn : 08882250043
 4. Untuk :
 - 1) Melaksanakan Kegiatan Penelitian dengan Judul " *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung* "
 - 2) Lokasi/Instansi : DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung
 - 3) Waktu Kegiatan : 03 Juni 2021 s/d 03 September 2021
 - 4) Status : Perpanjangan
 - 5) Jumlah : 1 (Satu) orang
 - 6) Penanggungjawab : Drs. Kunkunrat, M Si
 5. Melaporkan hasil kegiatan kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung paling lambat 7 hari setelah selesai kegiatan.
 6. Menjaga Keamanan dan Ketertiban Masyarakat selama Melaksanakan kegiatan.
 7. Dalam pelaksanaan kegiatan agar mengikuti ketentuan Protokol Kesehatan Covid-19 yaitu
 - Wajib menggunakan masker dalam setiap pelaksanaan kegiatan.
 - Selalu mencuci tangan dengan memakai sabun/hand sanitizer
 - Wajib Menjaga jarak (minimal 1 – 1,5 m)
- Demikian surat keterangan penelitian ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Soreang, 03 Juni 2021
 a.n KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 KEPALA BIDANG KELOGIS, WAWASAN KEBANGSAAN
 DAN KEAMANAN BANGSA



Sdr. RO, S.Sos., M.Si
 070421 199303 1 007



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

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PASUNDAN**

NOMOR : 0108/Unpas-Fisip/D/SK/II/2021

Tentang

**PENGANGKATAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
DEKAN ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PASUNDAN**

- Menimbang : 1. Bahwa untuk kelancaran studi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unpas yang melakukan Tugas Akhir/Penelitian, perlu ditunjuk Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping.
2. Bahwa untuk maksud tersebut di atas perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung,
- Memperhatikan : 1. Surat Keputusan Rektor Unpas no. 133/Unpas R/SK/N/IX/1994 tentang Pedoman Penyusunan Skripsi.
2. Surat Keputusan Rektor Universitas Pasundan No. 124/Unpas R/SK/XII/2010 Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Para Dekan di Lingkungan Universitas Pasundan, Tanggal 14 Desember 2010.
- Memperhatikan : 1. Hasil rapat forum Kelompok Keilmuan Program Studi
2. Saran-saran Katua Prodi dan saran Koordinator Tugas Akhir dan Kerja Praktek Prodi

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama

: Mengangkat saudara, sbb :

1. Nama Lengkap : Prof. Dr. H. Soleh Suryadi, M.Si.
- Kode/NIP : 0014055301
- Peran : Pembimbing Tugas Akhir

Sebagai Pembimbing Tugas Akhir Sarjana, Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, mulai semester **Ganjil** tahun akademik **2020/2021**, untuk mahasiswa :

- Nama : Gildan Satria Agustin
NRP : 172010076

Kedua : Kepada Pembimbing tersebut di atas diberikan honorarium sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Ketiga : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan selesainya penelitian tugas akhir mahasiswa ybs, dan semua ketentuan yang bertentangan dengan surat keputusan ini dianggap tidak berlaku, dengan ketentuan bilamana didalamnya terdapat kesalahan dan atau kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bandung,

Pada Tanggal : 14 Februari 2021

Dekan,

Dr. M. Budiana, S.IP., M.Si

