

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1 Pedoman wawancara Penelitian

PEDOMAN WAWANCARA

Nama Terwawancara :

Waktu Wawancara : Tanggal Jam

Tempat WAwancara :

| No. | Pertanyaan | Indikator |
|-----|---|--|
| 1. | Sebagai penerima layanan, apa saja yang menjadi persyaratan yang harus dibawa untuk menerima layanan? | Persyaratan |
| 2. | Bagaimana proses atau prosedur layanan yang diterima? Apakah mudah atau seperti apa? | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |
| 3. | Berapa lama jangka waktu pelayanan yang diterima? Apakah efektif atau tidak? | Jangka Waktu Pelayanan |
| 4. | Apakah ada biaya atau tarif yang menjadi syarat untuk menerima layanan | Biaya atau Tarif |
| 5. | Apa produk yang dihasilkan ketika melakukan pelayanan? | Produk Pelayanan |
| 6. | Jika mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan atau ketika merasa jika pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan, apakah ada kotak saran yang disediakan? Atau apakah ada kontak pegawai yang bisa dihubungi? | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan atau Apresiasi |

PEDOMAN WAWANCARA

Nama Terwawancara :

Waktu Wawancara : Tanggal Jam

Tempat WAwancara :

| No. | Pertanyaan | Indikator |
|-----|--|--|
| 1. | Sebagai pemberi layanan, apakah ada dasar hukum yang menjadi pedoman proses pengelolaan pelayanan di Kantor Kecamatan? | Dasar Hukum |
| 2. | Apakah ada fasilitas atau sarana dan prasarana yang disediakan pihak Kecamatan yang akan mendukung berjalannya proses layanan? | Sarana dan Prasarana |
| 3. | Ada berapa orang pegawai yang melayani masyarakat secara langsung? Apakah instansi mempersiapkan pegawai yang berkompeten dalam hal melayani? Bagaimana pihak instansi mempersiapkan pegawai yang berkompetensi? | Kompetisi Pelaksana |
| 4. | Dengan semua proses pengelolaan pelayanan yang ada apakah ada pihak-pihak tertentu yang melakukan pengawasan? | Pengawasan Internal |
| 5. | Terkait jumlah pegawai di Kantor Kecamatan, ada berapa jumlahnya? Dan terkhusus jumlah pegawai pelaksana? | Jumlah Pelaksana |
| 6. | Dari keseluruhan proses pelayanan yang ada, apakah ada jaminan untuk masyarakat apabila tidak mendapatkan pelayanan seperti yang diharapkan? | Jaminan Pelayanan |
| 7. | Seperti apa jaminan yang ada di Kantor Kecamatan? Apakah ada jaminan keamanan dan kenyamanan yang disediakan untuk masyarakat? | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| 8. | Apakah pihak instansi selalu melakukan evaluasi kinerja terkait pelaksana dan proses layanan yang ada? Jika iya, bagaimana tahapan atau proses evaluasi tersebut? | Evaluasi Kinerja Pelaksana |

VERBATIM WAWANCARA

Lampiran 2 Verbatim Wawancara dengan Pegawai

1. Camat Buntu Batu

Nama Pewawancara : Nur Alam, S.Pd., M.Pd

Jabatan : Camat Buntu Batu

Waktu Wawancara : Senin, 22 April 2023

Tempat Wawancara : Rumah Pak Camat Buntu Batu

Kode : R1 (Responden 1), P (Pewawancara)

| Baris | Pelaku | Hasil Wawancara | Coding |
|-------|--------|---|-------------|
| 1 | P | Assalamu'alaikum pak, saya Sudirman mahasiswa dari Politeknik STIA LAN Makassar yang mau lakukan penelitian di Kantor Kecamatan Buntu Batu. Tabe' mau izin minta waktu ta sebentar pak untuk wawancara terkait penelitian ku tentang standar pelayanan di Kantor Kecamatan Buntu Batu pak | Perkenalan |
| 11 | R1 | Iye dek, Tapi nda lamaji karena mau keluar. | |
| 13 | P | Iye Pak. Nda lama ji pak, mungkin sekitar 15 menit pak | |
| 15 | R1 | Ok bertanya miki dek, apa yang mau kita tanyakan. Kalau ada kurang nanti bisa ku langsung tanya ke Pak Darwan karena dia Kepala Seksi Pelayanan Umum dek. | |
| 20 | P | Oh iye pak, pertanyaannya pak itu apa saja pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Buntu batu? Dan apa saja persyaratan pelayanannya pak? | Persyaratan |
| 25 | R1 | Iya dek. Yang saya tau Pelayanan yang ada di Kantor itu Ada 8 yaitu . Ada pengurusan KK, KTP, SKTM, SKCK, KTP Digital, Akta Kelahiran, | |

| | | | |
|-----------|-----------|--|---------------------------------|
| | | Surat Keterangan Izin Usaha dan Surat Keterangan Pindah Penduduk. Untuk masalah Persyaratan yang saya tau harus membawa fotocopy KK dan KTP, untuk Persyaratan selebihnya nanti bisa tanyakan sama Pak Darwan Karena dia selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum dek. | |
| 36 | P | Iye ada 8 di' Pak. Selanjutnya bagaimana alur atau proses pelayanannya pak? | |
| 38 | R1 | Kalau masalah alur dan Prosedur Pelayanan sekalian kita tanyakan mi nanti di Pak Darwan karena beliau yang lebih tahu kalau masalah itu alur dan prosedur pelayanan dek. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |
| 44 | P | Baik pak. Kalau terkait jangka waktu pelayanannya pak berapa lama? | |
| 47 | R1 | Kalua masalah waktu untuk Pelayanan di kantor nda lama ji sekitaran 10-25 menit itu jika jaringannya bagus, tapi jika jaringannya lagi buruk atau rusak itu bisa agak lama bahkan bisa 1 hari baru jadi terutama pembuatan KTP bisa, KTP digital, dan KK dek. | Jangka Waktu Pelayanan |
| 55 | P | Baik pak. Kalau masalah Biaya atau tarifnya apakah ada pak? | |
| 57 | R1 | Kalua berbicara masalah Biaya atau tarif itu tidak ada sama sekali di pungut biaya atau tarif kepada | Biaya atau Tarif |

| | | | |
|-----------|-----------|---|---|
| | | masyarakat, bisa dibidang gratis semua dek. | |
| 61 | P | Iye gratis semua di' pak. Kalau produk pelayanan pak seperti apa? | Produk Pelayanan |
| 63 | R1 | Nah kalau itu kan semuanya kita bahasakan sebagai Pelayanan, baik itu pengurusan produknya itu KK, KTP, KTP Digital, Akte Kelahiran, Surat Keterangan Izin Usaha, SKCK, Surat Keterangan Pindah Penduduk dan SKTM kepada masyarakat secara gratis. Sedangkan SKTM itu produknya SKTM yang bisa membantu pelajar atau mahasiswa bisa mendapatkan beasiswa dari pemerintah sebagai persyaratan. | |
| 76 | P | Kalau biasanya ada masyarakat yang bermasalah pak kalau tidak dilayani itu bagaimana pak? Apakah ada kotak saran yang disediakan atau seperti apa pak? | Penanganan Pengaduan, Masukan ataupun apresiasi |
| 81 | R1 | Dari hasil evaluasi kemarin itu, ada 1 atau 2 orang masyarakat datang marah-marah karena lambat dilayani, tapi tidak ada masyarakat yang tidak dilayani sebenarnya karena semua pasti kita layani. kembali lagi ke masalah jaringan kalau memang jaringan baruk atau rusak bagaimana begai bisa melayani masyarakat, kita tau mi dek kalau ada Masyarakat yang tidak sabaran dan tidak bisa | |

| | | | |
|------------|-----------|---|--|
| | | mengerti jika sudah di jelekan sama pihak Pegawai. | |
| 95 | P | Baik pak, kalau dasar hukumnya sendiri pak kita pakai aturan apa? | Dasar Hukum |
| 97 | R1 | Kalau dasar hukum sendiri pasti kita pake Perpres atau Perda Kab Enrekang. Untuk lebih jelasnya kita bisa tanyakan ke Pak Darwan nanti. | |
| 102 | P | Oh iye siap pak. Terkait fasilitas atau saprasnya pak apa saja yang ada di Kantor? | Sarana Prasarana atau Fasilitas |
| 105 | R1 | Kalau sarana atau prasarana yang ada di kantor sudah disiapkan Komputer, Printer, jaringan Internet/Wi-Fi, Kursi Ruang tunggu, dan ATK. | |
| 110 | P | Oh iye lengkap di' pak. Kira -kira kalau kompetensi pelaksana yang dibutuhkan seperti apa pak? | Kompetensi Pelaksana |
| 113 | R1 | Kita terima disini minimal SMA dek Pelaksana untuk pegawai pelayanan. Tapi, adaji juga S1. | |
| 116 | P | Kalau yang biasanya melakukan pengawasan internal itu siapa pak? | Pengawasan internal |
| 118 | R1 | Saya sendiri dan bapak Junaidi selaku kepala seksi pemerintahan. | |
| 120 | P | Jadi, sekarang pak ada berapa pegawai pelaksana di Kantor Kecamatan pak? | Jumlah pelaksana |
| 123 | R1 | Kalau untuk pegawai yang secara langsung melayani itu ada 6. Tapi, kita bagi per -1 minggu. Jadi, 3 orang pegawai bertugas 1 minggu, | |

| | | | |
|-----|----|--|--------------------|
| | | 3 orangnya lagi untuk 1 minggu kedepan. | |
| 129 | P | Kira -kira pak ada jaminan pelayanan yang disediakan pihak Kantor pak? | Jaminan Pelayanan |
| 132 | R1 | Setauket deck tumi tadik, masyarakat kalau merasa tidak dilayani dengan baik bisa secara langsung melapor ke Kasi Trantib. | |
| 136 | P | Terkait jaminan keamanannya pak seperti apa? | Jaminan Keamanan |
| 138 | R1 | Keamanan apa yang dimaksud Keamanan dek? Data? | |
| 140 | P | Iye Pak datanya | |
| 141 | R1 | Kalau datanya insya Allah aman dek. Karena kita tidak mengizinkan sembarang orang untuk mengakses data Masyarakat. | Evaluasi Pelayanan |
| 145 | P | Biasanya pak ada evaluasi kinerja pelaksana yang dilakukan pak? | |
| 147 | R1 | Iye pasti ada dek, biasanya kita lakukan evaluasi per-4 bulan dalam setahun. | |

2. Sekretaris Camat Buntu Batu

Nama Pewawancara : Abdul kadir, SE
Jabatan : Sekretaris Camat Buntu Batu
Waktu Wawancara : Selasa, 23 April 2023
Tempat Wawancara : Kantor Camat Buntu Batu
Kode : R2 (Responden 2), P (Pewawancara)

| Baris | Pelaku | Hasil Wawancara | Coding |
|-------|--------|---|--------------------------------------|
| 1 | P | Assalamu'alaikum pak, tabe' mengganggu waktu tapak, saya Sudirman Mahasiswa dari Politeknik STIA LAN Makassar yang mau lakukan wawancara penelitian pak? | Perkenalan |
| 6 | R2 | Oh iye, Mauki tanya apa dek? | |
| 7 | P | Iye pak, inikan saya mau ambil penelitian tentang Standar Pelayanan pak. Jadi, saya mau tau pak disini pak pelayanan apa saja yang ada dan apa persyaratan untuk masing-masing layanan? | |
| 12 | R2 | Kalau disini dek itu ada 8 jenis layanan. Ada pengurusan KK, KTP, SKTM, SKCK, KTP Digital, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Izin Usaha dan Surat Keterangan Pindah Penduduk. Untuk masalah Persyaratan yang saya tau harus membawa fotocopy KK dan KTP, untuk Persyaratan selebihnya nanti bisa tanyakan sama Pak Darwan Karena dia selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum dek. | Persyaratan |
| 23 | P | Oh iye siap pak, tapi kalau untuk alur pelayanan itu seperti apa pak? | |
| 25 | R2 | Kalau masalah alur saya kurang paham juga dek, biasa itu kalau ada yang datang ke kantor untuk melakukan pengurusan itu disuruh duluh mengisi buku tamu dek, untuk lebih lengkapnya nanti saya sama pak darwan karena dia yang lebih paham masalah itu dek. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
| 32 | P | Oh iye, dari ke 4 alur pelayanan yang ada pak yaitu KTP, KK, SKTM dan Surat Keterangan Pindah Penduduk kira -kira | |

| | | | |
|----|----|--|---|
| | | biasanya berapa lama jangka waktu pelayanannya? | Jangka Waktu Pelayanan |
| 37 | R2 | Oh kalau waktu itu tidak lamaji, biasa ada yang 10 menit atau maksimal 25 menit lah. Kita lihat sendiri toh waktu kesana bagaimana proses pelayanannya. | |
| 41 | P | Iye pak, kalau untuk biayanya sendiri pak? Seperti apa? | Biaya atau Tarif |
| 44 | R2 | Kalau masalah biaya atau tarif untuk pelayanan yang ada di kantor semuanya itu tidak ada biaya atau gratis dek. | |
| 47 | P | Kalau produk dari layanannya itu berupa apa pak? | Produk Pelayanan |
| 49 | R2 | Kan disi Masyarakat mengurus KK dan KTP sebagai bukti bahawa dia adalah warga asli di wilayah Buntu batu dan sebagai bukti telah berkeluarga, kalua untuk pengurusan SKTM itu biasanya dipergunakan Pelajar atau Mahasiswa sebagai Persyaratan untuk mendapatkan beasiswa dek. | |
| 57 | P | Oh iye pak, kalau misalnya ada masyarakat yang tidak merasa dilayani dengan baik atau ada keluhannya itu biasanya disampaikan di mana pak? Apakah ada kotak saran yang disediakan atau seperti apa pak? | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ataupun Apresiasi |
| 63 | R2 | Oh biasanya kalau ada masyarakat yang mau komplain disuruh saja langsung ke kantor, supaya bisa langsung juga ditangani dek. | |
| 67 | P | Baik pak, kalau untuk dasar hukum yang dipakai pada kapan saja? | |
| 69 | R2 | kan kita disini sebagai pelayan masyarakat yang akan melakukan | |

| | | | |
|-----|----|--|---------------------------------|
| | | <p>elayanan administrasi jadi dasar hukum yang dipakai itu UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Perpres No.96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</p> <p>PP No.40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi</p> <p>Perda Kab Enrekang No.04 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Enrekang</p> | Dasar Hukum |
| 83 | P | Kalau untuk sarana dan prasarananya pak apa saja yang tersedia? | Sarana Prasarana atau Fasilitas |
| 85 | R2 | Kalau di Kantor itu sarana dan prasarana sudah disiapkan Komputer, Printer, jaringan Internet/Wi-Fi, Kursi Ruang tunggu, dan ATK. | |
| 90 | P | Kira -kira pak disini apa saja kompetensi pelaksana yang dibutuhkan dalam melakukan pelayanan? | Kompetensi Pelaksana |
| 93 | R2 | Kalau untuk kompetensinya disini dek minimal SMA dan maksimal S1 | |
| 95 | P | Terus pak yang biasanya mengawasi proses pelayanan disini siapa pak? | Pengawasan Internal |
| 97 | R2 | Kalau terkait pengawasan itu pak Camat dan bapak Junaidi selaku kepala seksi pemerintahan. | |
| 100 | P | Oh iye, kalau jumlah seluruh pegawai disini berapa pak? | Jumlah Pelaksana |
| 102 | R2 | Disini kita punya pegawai Honorer 11 orang dan 7 orang pegawai dari ke 18 pegawai ada 6 orang itu sebagai pelaksana pelayanan yang terlibat | |

| | | | |
|-----|----|---|----------------------------|
| | | langsung dengan masyarakat untuk dilayan. | |
| 107 | P | Kalau untuk jaminan pelayanannya disini berupa apa pak? | Jaminan Pelayanan |
| 109 | R2 | Disini kalau masyarakat tidak dilayani ku rasa tidak mungkin, karena kita sebagai pemerintah Daerah itu harus melayani masyarakat yang datang ke kantor, kalau ada aduannya tentang pelayanan mereka bisa datang langsung ke kantor dek | |
| 115 | P | Kalau jaminan keamanan masyarakat iya pak bagaimana? | Jaminan Keamanan |
| 117 | R2 | kalau terkait dengan datanya itu dijamin 100% aman ji dek. | |
| 119 | P | Disini pak kalau misalnya mau lakukan evaluasi kinerja itu kapan pak? | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
| 121 | R2 | Disini kita melakukan evaluasi Pelaksana setiap per -4 bulan dalam setahun, jadi 3 kali dek. | |

3. Kepala Seksi Pelayanan Umum

Nama Pewawancara : Darwan, S.Sos

Jabatan : Kepala Seksi Pelayanan Umum

Waktu Wawancara : Selasa, 23 April 2023

Tempat Wawancara : Kantor Camat Buntu Batu

Kode : R3 (Responden 3), P (Pewawancara)

| Baris | Pelaku | Hasil Wawancar | Coding |
|-------|--------|---|------------|
| 1 | P | Tabe' Pak, maaf mengganggu waktu ta. saya Sudirman mahasiswa dari Politeknik STIA LAN Makassar yang mau melakukan penelitian di Kantor ini. Izin minta waktu ta untuk wawancara pak | Perkenalan |

| | | | |
|-----------|-----------|--|-------------|
| | | untuk tau bagaimana alur pelayanannya disini dan apa saja persyaratannya Pak | |
| 8 | R3 | ye silahkan dek. Tanya apa yang mau kita tanyakan insyaAllah bisa dijawab | |
| 10 | P | Pertama Pak, mauka tau disini Pak apa saja jenis layanannya dan apa yang menjadi syarat supaya bisa dilayani Psk? | |
| 14 | R3 | Kalau disini itu dek ada 8 jenis layanannya mulai dari pengurusan KK, KTP, KTP Digital, SKTM, SKCK, Akte Kelahiran, Surat Keterangan Izin Usaha, Surat keterangan pindah penduduk untuk persyaratan KK harus melampirkan buku nikah yang ada biodatanya itu untuk keluarga baru yang baru-baru menika jika ingin membuat kk baru, untuk persyaratan KTP biasa dan KTP Digital Persyaratannya Fotocopy kk dan ijazah, untuk persyaratan SKCK melampirkan Surat Pengantar dari Desa, Fotocopy KTP,lalu untuk Persyaratan Surat Keterangan Izin Usaha itu melampirkan Foto usaha, Fotocopy KK dan KTP, Surat Pengantar dari Desa, untuk Persyaratan Akta Kelahiran membawa Fotocopy KK dan KTP, Surat Pengantar dari Desa, buku nikah, dan Keterangan kelahiran, kemudian untuk Persyaratan Surat Keterangan Pindah Penduduk Melampirkan KK asli dan Surat Keterangan dari Desa, dan untuk Persyaratan SKTM itu melampirkan Foto Copy KK. | Persyaratan |
| 40 | P | Kalau alurnya seperti apa Pak? | |

| | | | |
|----|----|--|---------------------------------------|
| 41 | R3 | <p>Kalau masalah alurnya hampir sama semua. Masyarakat hanya melampirkan persyaratan pelayanannya berupa Surat Pengantar dari Desa kemudian mengisi daftar Tamu lalu di arahkan di ruang Pelayanan Umum untuk melakukan pengecekan Persyaratan jika persyaratannya tidak memenuhi syarat maka Masyarakat di suruh untuk melengkapi nama jika Persyaratannya memenuhi maka pegawai melakukan penginputan data itu alur jika Masyarakat melakukan pengurusan SKCK, Surat Keterangan Pindah Penduduk, Surat Keterangan Izin Usaha, untuk alur pengurusan KK,KTP biasa, KTP Digital,Akte Kelahiran, dan SKTM itu Cuma datang Langsung Ke Kantor mengisi buku tamu kemudian diarahkan ke ruangan pelayanan Umum untuk melakukan pengecekan Persyaratan kemudian jika persyaratannya belum lengkap maka disuruh untuk melengkapi jika persyaratannya lengkap maka pegawai langsung untuk memproses dek, mungkin begitu ji saja untuk alur yang ada di Kantor</p> | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |
| 68 | p | Berapa lama jangka waktu pelayanannya kak? | Jangka Waktu |
| 70 | R3 | Kalu masalah waktu itu nda terlalu lama ji dek maksimal 10-25 menit saja dek | Pelayanan |
| 72 | P | Apakah ada biaya atau tarifnya kak? | |
| 73 | R3 | Disini kita tidak kenakan biaya bisa disebut Biaya atau Tarif gratis dek. | Biaya atau Tarif |

| | | | |
|-----------|-----------|--|---|
| 75 | P | Apa yang menjadi produk pelayanan dari ke -8 jenis layanan yang ada Pak? | |
| 77 | R3 | Produk layanan yang diberikan itu sesuai dengan apa yang Masyarakat butuhkan jika Masyarakat melakukan pengurusan KK atau KTP kita buat namun jika Masyarakat datang untuk Mengurus SKTM maka kita buat untuk digunakan sebagai Persyaratan beasiswa dek. | Produk Pelayanan |
| 85 | P | Misalnya Pak, kalau ada masyarakat yang mau komplain kemana bisa mengadu Pak? | Penanganan Pengaduan, saran, dan Masukan atau Apresiasi |
| 88 | R3 | kalau ada Masyarakat yang mau melakukan Pengaduan Masyarakat bisa datang Langsung Ke Kantor nanti akan diarahkan terkait aduan yang dilakukan oleh Masyarakat dek. | |
| 93 | P | Terkait dasar hukum yang dipakai Pak apa saja? | Dasaar Hukum |
| 95 | R3 | kalau bicara terkait dasar hukum kita pakai UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Perpres No.96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil PP No.40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Perda Kab Enrekang No.04 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Enrekang karena kita kan salah satu Pemerintah Daerah yang berkaitan terkait Pelayanan | |

| | | | |
|-----|----|---|--|
| | | Administrasi jadi kita pakai dasar hukum itu dek. | |
| 101 | P | Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan disini Pak? | Sarana Prasarana atau Fasilitas |
| 103 | R3 | Kalau sarana dan Prasarana adek bisa liat sendiri ada Komputer, Printer, jaringan Internet/Wi-Fi, Kursi Ruang tunggu, dan ATK. | |
| 107 | P | Kalau kompetensi pelaksananya yang bisa diterima disini apa Pak? | Kompetensi Pelayanan |
| 109 | R3 | Disini ada beberapa Pegawai yang SAMA dan ada juga yang S1 | |
| 111 | P | Biasanya siapa yang melakukan pengawasan Internal Pak? | Pengawasan Internal |
| 112 | R3 | Kalau itu yang sebagai pengawas itu pak Camat dan bapak Junaidi selaku kepala seksi pemerintahan . | |
| 115 | P | Ada berapa jumlah pelaksana disini Pak? | Jumlah Pelaksana |
| 116 | R3 | Kalau pegawai yang melayani ada 6 orang dek. | |
| 118 | P | Apakah ada jaminan pelayanannya disini Pak? | Jaminan Pelayanan |
| 120 | R3 | Pastinya kami memberikan pelayanan kepada Masyarakat karena kita adalah Pemerintah Daerah yang wajib memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dek. | |
| 125 | p | Kalau jaminan keamanan seperti apa Pak? | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
| 127 | R3 | Kan kita kerja itu data masyarakat, jadi insya Allah aman karena yang bisa akses itu pegawai ji. | |
| 130 | P | Terkait evaluasi Pak kapan dilaksanakan? | |

| | | | |
|-----|----|---|----------------------------|
| 132 | R3 | Kalau evaluasi disini kami selalu melakukan iru 4 bulan sekali berarti 3 kali dalam satu tahun dek. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|-----|----|---|----------------------------|

Lampiran 3 Verbatim wawancara dengan Masyarakat

1. Masyarakat mengurus KK

Nama Terwawancara : Nurmin

Waktu Wawancara : Kamis, 15 April 2024

Tempat Wawancara : Rumah ibu Nurmin

Kode : R4 (Responden), P (Pewawancara)

| Baris | Pelaku | Hasil Wawancara | Coding |
|-------|--------|--|--------------------|
| 1 | P | Tabe' bu, maaf mengganggu waktu ta. Ini bu saya Sudirman mahasiswa dari Politeknik STIA LAN Makassar yang mau melakukan penelitian di Kantor terkait Standar Pelayanan bu'. Mau izin minta waktu ta sebentar untuk wawancara kak mengenai pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan bu. | Perkenalan |
| 9 | R4 | Iye, wih nda ku tau saya nak begitu | |
| 10 | P | Ndaji bu, mudahji pertanyaannya. | |
| 11 | R4 | Oh iye, bertanya miki nak. Insyallah semoga bagus jawabanku nak. | |
| 13 | P | Oh iye, di Kantor kecamatan ki Kemarin Urus KK bu, jadi Pertanyaannya apa persyaratan yang dibawa bu kalau mau mengurus KK bu'? | Persyaratan |
| 17 | R4 | Iyaa nak kemarin di kantor kecamatan ka buat KK ku, kemarin belum tau apa saja Persyaratannya yang dibawa kalau mau mengurus KK jadi langsung saja ke kantor pas sampai di Kantor baru di jelaskan Persyaratannya untuk buat KK | |

| | | | |
|-----------|-----------|--|--|
| | | yaitu buku Nikah yang ada biodatanya nak. | |
| 24 | P | Kalau misalnya mau mengurus ibu, apa dulu pertama langkahnya? | |
| 26 | R4 | Kemarin itu pas mengurus KK di kantor Kecamatan yang pertama ibu disuruh untuk mengisi buku tamu kemudian diarahkan ke ruangan pelayanan Umum, tapi kemarin ibu ke Kantor Kecamatan tidak membawa Persyaratan jadi ibu di suruh Kembali ke rumah untuk mengambil buku nikah setelah Kembali ke Kantor membawa Buku Nikah ibu harus saya dilayani dan pegawainya disana menginput data dan mencetak KK ibu. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |
| 37 | P | Berapa lama aku menunggu untuk bisa dilayani bu? | |
| 39 | R4 | Cepatji kemarin cuman 15 menit selesaimi nak,karena kemarin itu untuk bagus jaringan nak. | Jangka Waktu Pelayanan |
| 42 | P | Biasanya bu ada na suruhki bayar disini? Kayak biaya pelayanan begitu bu? | |
| 44 | R4 | Tidak ada kalau biaya na suruhkan ki bayar nak. | Biaya atau Tarif |
| 46 | P | Kalau mengurus KK bu, apa yang kita dapat bu'? | |
| 48 | R4 | Yang kita dapat itu KK yang bisa dipakai jika mau mengurus karena Persyaratan banyak menggunakan KK nak. | Produk Pelayanan |
| 51 | P | Misalnya bu kalau mauki komplain atau kasih masukan tentang pelayanannya di Kantor Kecamatan, dimana bisa melapor? | Pengelolaan Penanganan pengaduan |

| | | | |
|----|----|---|--|
| 55 | R4 | Kalau ada masalah biasa na suruh ki langsung datang ke kantornya nak. | |
|----|----|---|--|

2. Masyarakat yang Mengurus SKTM

Nama Pewawancara : Muhammad AL-Ikhlis

Waktu Wawancara : Kamis, 15 April 2024

Tempat Wawancara : rumah Adik Muhammad Al-Ikhlis

Kode R5 (Responden 5), P (Pewawancara)

| Baris | Pelaku | Hasil Wawancara | Coding |
|-------|--------|---|-------------|
| 1 | P | Tabe' dek, maaf mengganggu waktu ta. Ini kak saya Sudirman mahasiswa dari Politeknik STIA LAN Makassar yang mau melakukan penelitian di Kantor Kecamatan terkait Standar Pelayanan. Mau izin minta waktu ta sebentar untuk wawancara kak mengenai pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan dek. | Perkenalan |
| 9 | R5 | Iye silahkan kak. | |
| 10 | P | Iye makasih dek, kalau boleh tau kita pernah mengurus apa di Kantor Kecamatan dek? | |
| 13 | R5 | Saya pernah mengurusi SKTM kak untuk dapat beasiswa. | |
| 15 | P | Oh iya kalau boleh tau apa saja syaratnya dek? | Persyaratan |
| 17 | R5 | Iye kak, kemari pas mau mengurus SKTM di Kantor Kecamatan kebetulan ada Sepupu yang bekerja di Kantor Kecamatan jadi sebelumnya saya bertanya di sepupuku Kak apa saja yang dibawa kalau mau mengurus SKTM beliau bilang persyaratan cuman Fotocopy kk Kak. | |

| | | | |
|----|----|--|---|
| 24 | P | Mengenai alur pelayanannya bagaimana Dek? | |
| 26 | R5 | oh iye Kak, kemarin pas sampai di kantor Kecamatan di suruh mengisi buku tamu lalu diarahkan ke ruangan Pelayanan Umum kemudian pengecekan berkas lalu penginputan data dan SKTM di cetak Kak. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |
| 32 | p | Berapa lama jangka waktu pelayanannya Dek? | Jangka Waktu Pelayanan |
| 34 | R5 | Nda lamaji ka kemarin cuman sekitar 10 menit Kak. | |
| 36 | P | Kalau masalah biaya gratis ji atau ada di bayar Dek? | Biaya dan Tarif |
| 38 | R5 | Alhamdulillah iye gratis semuaji kak. | |
| 39 | P | Apa produk yang diterima Dek saat mengurus SKTM? | |
| 41 | R5 | Kita dapat SKTM untuk Persyaratan penerimaan beasiswa karena kebetulan ada pendaftaran beasiswa di sekolah ku kak. | Produk Pelayanan |
| 44 | P | Misalnya kak kalau mau komplain tentang pelayanannya yang kurang baik kita rasa, dimana bisa melapor Dek? | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan atau Apresiasi |
| 47 | R5 | Biasa na suruhki datang langsung di Kantor Kecamatan kalau na bilang ada masalah ta atau mauki komplain kak. | |

3. Masyarakat Pengurus KTP

Nama Terwawancara : Imam Mujtadid Ansar

Waktu Wawancara : Kamis, 15 April 2024

Tempat Wawancara : Imam Mujtajid Ansar

Kode : R6 (Responden 6), P (Pewawancara)

| Baris | Pelaku | Hasil Wawancara | Coding |
|--------------|---------------|---|---------------------------------------|
| 1 | P | Tabe' kak, maaf mengganggu waktu ta. Ini kak saya Sudirman mahasiswa dari Politeknik STIA LAN Makassar yang mau melakukan penelitian di Kantor Kecamatan kak. Mau izin minta waktu ta sebentar untuk wawancara kak mengenai pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan kak. | Perkenalan |
| 9 | R6 | Iye silahkan kak. | |
| 10 | P | Iye makasih kak, kalau boleh tau kita pernah mengurus apa di Kantor Kecamatan kak? | |
| 13 | R6 | Oh saya pernah mengurus KTP kak karena kemarin saya mau urus SIM jadi harus ada KTP Kak. | |
| 16 | P | Oh iya kalau boleh tau apa saja syaratnya kak? | Persyaratan |
| 18 | R6 | Persyaratannya yang saya bawa kemarin itu cuman Fotocopy KK dan Ijazah kak | |
| 20 | P | Kalau mengenai alur pelayanannya di Kantor Pas mengurus KTP bagaimana kak? | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |
| 23 | R6 | Kemarin pas sampai di kantor saya diarahkan pertama mengisi buku tamu lalu disuruh langsung ke ruang pelayanan umum untuk melakukan pengecekan berkas kemudian setelah pengecekan kak pegawai melakukan penginputan data lalu mencetak KTP Kak. | |
| 30 | P | Berapa lama jangka waktu pelayanannya kak? | Jangka Waktu Pelayanan |
| 32 | R6 | Kemarin pas mengurus KTP nda lama sekitar 10 menit ji kak karena pas bagus ji jaringan kak. | |

| | | | |
|----|----|---|---|
| 35 | P | Iye kak,kemarin pas mengurus KTP ad akita bayar atau gratis ji Kak? | Biaya dan Tarif |
| 37 | R6 | Tidak ada ji dibayar kak semuanya gratis di kak. | |
| 39 | P | Apa produk yang diterima kak pas mengurus KTP? | Produk Pelayanan |
| 41 | R6 | Kita dapat KTP kak, untuk saya gunakan, karena saya mau bikin SIM kah kalau belum ada KTP kita nda bisa buat SIM Kak. | |
| 45 | P | Misalnya kak kalau mau komplain tentang pelayanannya yang kurang baik kita rasa, dimana bisa melapor kak? | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan atau Apresiasi |
| 48 | R6 | Oh iye kak, kita bisa datang langsung ke Kantor Kecamatan memberikan keluhan kita tentang pelayanan di sana kak. | |

4. Masyarakat Pengurus Surat Keterangan Pindah Penduduk

Nama Terwawancara : Muh. Luthfi Kamal

Waktu Wawancara : Selasa, 23 April 2024

Tempat Wawancara : Kantor Kecamatan Buntu Batu

Kode : R7 (Responden 7), P (Pewawancara)

| Baris | Pelaku | Hasil Wawancara | Coding |
|-------|--------|---|--------|
| 1 | P | Tabe' Pak, maaf mengganggu waktu ta. Ini pak saya Sudirman mahasiswa dari Politeknik STIA LAN Makassar yang mau melakukan penelitian di Kantor Kecamatan pak. Mau izin minta waktu ta sebentar untuk wawancara pak mengenai | |

| | | | |
|----|----|---|---------------------------------------|
| | | pelayanan yang ada di kantor Kecamatan pak. | Perkenalan |
| 9 | R7 | Oh iye, silahkan mi dek. | |
| 10 | P | Tabé' pak kalau boleh tau disini kita melakukan pelayanan apa? | |
| 12 | R7 | Saya mau menguruskan Surat Keterangan Pindah Penduduk dek. | Persyaratan |
| 14 | P | Oh iye pak, mauka tau mengenai persyaratannya pak kalau mau mengurus Surat Keterangan Pindah Penduduk itu apa saja pak? | |
| 18 | R7 | Kalau untuk persyaratannya dek kita harus membawa KK asli dan Surat Pengantar dari Desa dek. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |
| 21 | P | Ituji 2 di' pak, kalau terkait alur pelayanannya pak bagaimana? | |
| 23 | R7 | Pertama disuruh ki isi buku tamu dek lalu diarahkan miki ke ruangan pelayanan umum untuk pengecekan berkas jika persyaratannya sudah lengkap dilanjutkan penginputan data lalu di buat miki Surat Keterangan Pindah Penduduk dek. | Jangka Waktu Pelayanan |
| 29 | P | Misalnya kalau dilayani ki pak, kira-kira berapa lama waktunya kita rasa? | |
| 31 | R7 | Sebentar ya saya rasa sekitar 15 menit ji dek mulai dari pengecekan Persyaratn sampai penginputan dek. | |
| 34 | P | Kalau dilayani ki disini pak, ada biayanya? | Biaya dan Tarif |
| 35 | R7 | Tidak ada biayanya dek. | |
| 36 | P | Dari pelayanan yang diterima pak yang kita urus, apa produk yang diterima? | Produk Pelayanan |
| 38 | R7 | Kalau saya kan mengurus Surat Pindah Penduduk dek karenah saya mau pindah jadi kita dibuatkan Surat Keterangan | |

| | | | |
|-----------|-----------|---|---|
| | | Pindah Penduduk agar nantinya kita bisa diterima di tempat baru dek. | |
| 43 | P | Biasanya pak kalau mau komplain bilang tidak dilayani ki dengan baik, itu ada tempat ta komplain atau seperti apa pak? | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan atau Apresiasi |
| 46 | R7 | Kalau ada masalah seperti itu tidak dilayani dengan baik kata pegawai disini masyarakat bisa datang langsung ke Kantor untuk memberikan pengaduannya seperti apa dek. | |

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian

| | |
|--|--|
|  <p>POLITEKNIK STIA LAN MAKASSAR</p> | <p>LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA POLITEKNIK STIA LAN MAKASSAR</p> <p>Jl. Andi Pangerang Pettarani No. 61, Makassar 90222 Telp. (0411) 455949; Fax. (0411) 453438; Email. info@stialanmakassar.ac.id</p> |
|--|--|

Nomor : 713/STIA.3.1.1/PPS.02.03/2024
Hal : Izin Penelitian

Makassar, 28 Maret 2024


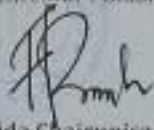
Yth. Sekretaris Camat Buntu Batu Kabupaten Enrekang
di
Tempat

Dengan hormat disampaikan, bahwa dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu tahapan dalam penyelesaian studi pada Program Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Makassar, maka mahasiswa tersebut di bawah ini:

| | |
|----------------------|--|
| Nama Mahasiswa | : Sudirman |
| No. Pokok | : 5032020020 |
| Program Studi | : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur |
| Judul Usulan Skripsi | : Penyusunan Standar Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang |

Bermaksud mengadakan penelitian di Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang. Sehubungan dengan hal dimaksud, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu dapat memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan penelitian.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.


 Wakil Direktur Bidang Akademik

Dr. Frida Chairunisa, M.Si
 NIP. 19680702 199303 2 001

Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara



Wawancara Bersama Camat
Buntu Batu



Wawancara Bersama Sekretaris
Buntu Batu



Wawancara Bersama Kepala
Seksi Pelayanan Umum



Wawancara Bersama Masyarakat
Pengurus Kartu Keluarga



Wawancara Bersama Masyarakat
Pengurus Kartu Tanda Penduduk



Wawancara Bersama Masyarakat
Pengurus Surat Keterangan
Tidak Mampu



Wawancara Bersama Masyarakat
Mengurus Surat Keterangan
Pindah Penduduk

Lampiran 6 Surat Keterangan Pernyataan Wawancara

Surat Keterangan Pernyataan Wawancara

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nur Alam, S.Pd, M.Ed
 Umur : 42
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Jabatan : Camat Buntu Batu
 No. Telp HP :

Menyatakan bahwa saya telah diwawancarai sebagai responden atau informan dalam penelitian yang berjudul "Penyusunan Standar Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang" yang dilakukan oleh Sudirman dengan NPM 503202020 dari program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur.

Demikian pernyataan ini saya sampaikan dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Enrekang, 15 April 2024
 Informan,

 (Nur Alam, S.Pd, M.Ed)
 No. HP: (0812) 910121011032

Informan 1
Camat Buntu Batu


Surat Keterangan Pernyataan Wawancara

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Abdul Latif, SE
 Umur : 55 Tahun
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Jabatan : Sekretaris Camat
 No. Telp HP : 081 355 191 092

Menyatakan bahwa saya telah diwawancarai sebagai responden atau informan dalam penelitian yang berjudul "Penyusunan Standar Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang" yang dilakukan oleh Sudirman dengan NPM 503202020 dari program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur.

Demikian pernyataan ini saya sampaikan dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Enrekang, 15 April 2024
 Informan,

 (Abdul Latif, SE)

Informan 2
Sekretaris Camat Buntu Batu

Surat Keterangan Pernyataan Wawancara

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dorwan, S.Sos
 Umur : 49
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Jabatan : Kelembagaan
 No. Telp HP : 081 355 016 28

Menyatakan bahwa saya telah diwawancarai sebagai responden atau informan dalam penelitian yang berjudul "Penyusunan Standar Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang" yang dilakukan oleh Sudirman dengan NPM 503202020 dari program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur.

Demikian pernyataan ini saya sampaikan dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Enrekang, 15 April 2024
 Informan,

 (Dorwan, S.Sos)

Informan 3
Kepala Seksi Pelayanan Umum


Surat Keterangan Pernyataan Wawancara

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nurmin
 Umur : 50 tahun
 Jenis Kelamin : PriemPuan
 No. Telp HP :

Menyatakan bahwa saya telah diwawancarai sebagai responden atau informan dalam penelitian yang berjudul "Penyusunan Standar Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang" yang dilakukan oleh Sudirman dengan NPM 503202020 dari program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur.

Demikian pernyataan ini saya sampaikan dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Enrekang, 15 April 2024
 Informan,

 (Nurmin)

Informan 4
Masyarakat Pengurus KK

Surat Keterangan Pernyataan Wawancara

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Imam Masyhid Ansar
 Umur : 13
 Jenis Kelamin : Laki Laki
 No. Telp HP : 0823 4986 5872

Menyatakan bahwa saya telah diwawancarai sebagai responden atau informan dalam penelitian yang berjudul "Penyusunan Standar Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang" yang dilakukan oleh Sudirman dengan NPM 503202020 dari program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur.

Demikian pernyataan ini saya sampaikan dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Enrekang, 15 April 2024
 Informan,


 Imam Masyhid Ansar

Informan 5

Mengurus Surat Tanda Penduduk

Surat Keterangan Pernyataan Wawancara

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad At-Idris
 Umur : 17
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 No. Telp HP :

Menyatakan bahwa saya telah diwawancarai sebagai responden atau informan dalam penelitian yang berjudul "Penyusunan Standar Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang" yang dilakukan oleh Sudirman dengan NPM 503202020 dari program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur.

Demikian pernyataan ini saya sampaikan dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Enrekang, 15 April 2024
 Informan,


 (Muhammad At-Idris)

Informan 6

Masyarakat Pengurus SKTM

Surat Keterangan Pernyataan Wawancara

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Lutfi Pratomo
 Umur : 29
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 No. Telp HP :

Menyatakan bahwa saya telah diwawancarai sebagai responden atau informan dalam penelitian yang berjudul "Penyusunan Standar Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang" yang dilakukan oleh Sudirman dengan NPM 503202020 dari program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur.

Demikian pernyataan ini saya sampaikan dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Enrekang, 15 April 2024
 Informan,


 (Muhammad Lutfi Pratomo)

Informan 7

Masyarakat Pengurus Surat Keterangan Pindah Penduduk

Lampiran 7 Checklist Observasi

Tempat Pelayanan : Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang
 Alamat : Desa Pasui, Jln. poros Potokullin-Pasui,Kec Buntu Batu,Kab.Enrekang, Sulawesi Selatan Kode Pos: 91753
 Jenis Pelayanan : Kartu Keluarga

| No | Aspek Pengamatan | kondisi | | Keterangan |
|----|-------------------------------------|---------|----------|---|
| | | Ada | Tada Ada | |
| 1 | Persyaratan | ✓ | | 1. Kartu kelahiran 2. Buku nikah yang ada 3. Buku nikah yang ada |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan, Prosedur | ✓ | | 1. mekanisme prosedur 2. prosedur pelayanan 3. prosedur pelayanan 4. prosedur pelayanan 5. prosedur pelayanan 6. prosedur pelayanan 7. prosedur pelayanan 8. prosedur pelayanan 9. prosedur pelayanan 10. prosedur pelayanan |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | ✓ | | 10-15 menit |
| 4 | Biaya dan tarif | | ✓ | Gratis |
| 5 | Sarana dan Prasarana, dan fasilitas | ✓ | | 1. Ruang kerja 2. Ruang kerja 3. Ruang kerja 4. Ruang kerja 5. Ruang kerja |
| 6 | Jumlah Pelaksana | ✓ | | 6 orang |

Tempat Pelayanan : Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang
 Alamat : Desa Pasui, Jln. poros Potokullin-Pasui,Kec Buntu Batu,Kab.Enrekang, Sulawesi Selatan Kode Pos: 91753
 Jenis Pelayanan : Kartu Tanda Penduduk

| No | Aspek Pengamatan | kondisi | | Keterangan |
|----|-------------------------------------|---------|----------|---|
| | | Ada | Tada Ada | |
| 1 | Persyaratan | ✓ | | 1. Foto paspor KE 2. Foto paspor KE |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan, Prosedur | | ✓ | 1. Mekanisme prosedur 2. Mekanisme prosedur 3. Mekanisme prosedur 4. Mekanisme prosedur 5. Mekanisme prosedur 6. Mekanisme prosedur 7. Mekanisme prosedur 8. Mekanisme prosedur 9. Mekanisme prosedur 10. Mekanisme prosedur |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | ✓ | | 10-15 menit |
| 4 | Biaya dan tarif | | ✓ | Gratis |
| 5 | Sarana dan Prasarana, dan fasilitas | ✓ | | 1. Ruang kerja 2. Ruang kerja 3. Ruang kerja 4. Ruang kerja 5. Ruang kerja |
| 6 | Jumlah Pelaksana | ✓ | | 6 orang |

Lembar Observasi Pengurusan KK

Lembar Observasi Pengurusan KTP

Tempat Pelayanan : Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang
 Alamat : Desa Pasui, Jln. poros Potokullin-Pasui,Kec Buntu Batu,Kab.Enrekang, Sulawesi Selatan Kode Pos: 91753
 Jenis Pelayanan : Surat Keterangan Tidak Mampu

| No | Aspek Pengamatan | kondisi | | Keterangan |
|----|-------------------------------------|---------|----------|---|
| | | Ada | Tada Ada | |
| 1 | Persyaratan | ✓ | | 1. Foto paspor 2. Foto paspor |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan, Prosedur | ✓ | | 1. Mekanisme prosedur 2. Mekanisme prosedur 3. Mekanisme prosedur 4. Mekanisme prosedur 5. Mekanisme prosedur 6. Mekanisme prosedur 7. Mekanisme prosedur 8. Mekanisme prosedur 9. Mekanisme prosedur 10. Mekanisme prosedur |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | ✓ | | 10-15 menit |
| 4 | Biaya dan tarif | | ✓ | Gratis |
| 5 | Sarana dan Prasarana, dan fasilitas | ✓ | | 1. Ruang kerja 2. Ruang kerja 3. Ruang kerja 4. Ruang kerja 5. Ruang kerja |
| 6 | Jumlah Pelaksana | ✓ | | 6 orang |

Tempat Pelayanan : Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang
 Alamat : Desa Pasui, Jln. poros Potokullin-Pasui,Kec Buntu Batu,Kab.Enrekang, Sulawesi Selatan Kode Pos: 91753
 Jenis Pelayanan : Surat Keterangan pindah Penduduk

| No | Aspek Pengamatan | kondisi | | Keterangan |
|----|-------------------------------------|---------|----------|---|
| | | Ada | Tada Ada | |
| 1 | Persyaratan | ✓ | | 1. Foto paspor 2. Foto paspor |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan, Prosedur | ✓ | | 1. Mekanisme prosedur 2. Mekanisme prosedur 3. Mekanisme prosedur 4. Mekanisme prosedur 5. Mekanisme prosedur 6. Mekanisme prosedur 7. Mekanisme prosedur 8. Mekanisme prosedur 9. Mekanisme prosedur 10. Mekanisme prosedur |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan | ✓ | | 10-15 menit |
| 4 | Biaya dan tarif | | ✓ | Gratis |
| 5 | Sarana dan Prasarana, dan fasilitas | ✓ | | 1. Ruang kerja 2. Ruang kerja 3. Ruang kerja 4. Ruang kerja 5. Ruang kerja |
| 6 | Jumlah Pelaksana | ✓ | | 6 orang |

Lembar Observasi SKTM

Lembar Observasi surat keterangan pindah penduduk

Lampiran 8 Kegiatan Focus Group Discussion



Kegiatan *Focus Group Discussion* dilakukan di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang dan dihadiri langsung oleh Camat Buntu Batu Kabupaten Enrekang atau yang mewakili, Pegawai beserta Staf, dan Masyarakat sebagai penerima layanan.

**PEMERINTAH KABUPATEN ENREKNAG
KECAMATAN BUNTU BATU**
*Alamat: Desa Pasai, Jln. poros Potokallin-Pasai, Kec. Buntu Batu, Kab. Enrekang,
Sulawesi Selatan Kode Pos: 91753*

BERITA ACARA FOCUS GROUP DISCUSSION

Pada hari ini Kamis, Tanggal Dua Puluh Lima April Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat (25/04/2024) diadakan Focus Group Discussion atau diskusi kelompok pada Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang, sebagai berikut:

Hari/Tanggal : Kamis, 25 April 2024
Waktu : 09.00-Selesai
Tempat : Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang
Agenda : Focus Group Discussion Penyusunan Standar Pelayanan pada Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang

Pembahasan Penyusunan Standar Pelayanan pada Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang dihadiri oleh Camat Buntu Batu atau mewakili dan Kepala Seksi Pelayanan Umum beserta Pegawai kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang, sebagai pihak penyelenggara Pelayanan dan Masyarakat sebagai pengguna Pelayanan, Adapun pembahasan sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga (KK)
2. Standar Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Standar Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
4. Standar Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Pindah Penduduk

Dengan ini, telah dilaksanakan Focus Group Discussion dan adanya masukan dan saran yang diberikan dari perwakilan dan diharapkan Masyarakat bisa mengetahui alur Pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang.

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Enrekang, 25 April 2024
Camat Buntu Batu
Kabupaten Enrekang

Kepala Seksi Pelayanan Umum
Kecamatan Buntu Batu
Kabupaten Enrekang



Darwan, S.Sos
















Enrekang, S.pd., M.pd
NIP198107102010011026

**PEMERINTAH KABUPATEN ENREKNAG
KECAMATAN BUNTU BATU**
*Alamat: Desa Pasai, Jln. poros Potokallin-Pasai, Kec. Buntu Batu, Kab. Enrekang,
Sulawesi Selatan Kode Pos: 91753*

DAFTAR HADIR

Hari/Tanggal : Kamis, 25 April 2024
Tempat : Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang
Kegiatan : Focus Group Discussion (FGD) Penyusunan Standar Pelayanan pada Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang

| No | Nama | Keterangan | Tanda Tangan |
|----|---------------------|-------------------|---|
| 1 | SUARMA, N.P | STAF |  |
| 2 | AL MARAFA | STAF |  |
| 3 | HAFIZAH BS | STAF |  |
| 4 | INNA AMALIA BATEI | STAF |  |
| 5 | BAIKUNNA | Jef |  |
| 6 | Sulisti | operator Dukcapil |  |
| 7 | Nungga | Jef |  |
| 8 | STaisyah | Masyarah |  |
| 9 | Imam Masyahel Anwar | Masyarah |  |
| 10 | ASEKIP | masyarah |  |
| 11 | Sumiati | masyarah |  |
| 12 | Jumrati | masyarah |  |
| 13 | Ramadan | masyarah |  |
| 14 | | | |
| 15 | | | |

**PEMERINTAH KABUPATEN ENREKNAG
KECAMATAN BUNTU BATU**
*Alamat: Desa Pasai, Jln. poros Potokallin-Pasai, Kec. Buntu Batu, Kab. Enrekang,
Sulawesi Selatan Kode Pos: 91753*

NOTULEN FOCUS GROUP DISCUSSION

Hari/Tanggal : Kamis, 25 April 2024
Waktu : 09.00 WITA – Selesai
Tempat : Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang
Agenda : Pembahasan Penyusunan Standar Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang
Peserta : Perwakilan masyarakat dan pegawai serta staf Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang
Pembukaan:

Pembahasan kegiatan Focus Group Discussion (FGD) diawali dengan pemaparan tiga rancangan pelayanan yang telah dibuat oleh peneliti yaitu Rancangan Standar Pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), dan Surat Keterangan Pindah Penduduk.

Berdasarkan peraturan UU No. 25 Tahun 2009, masyarakat harus dilibatkan dalam penyusunan standar pelayanan. Dalam hal ini peneliti mewawancarai masyarakat yang melakukan pelayanan di Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang, mendapatkan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), dan Surat Keterangan Pindah Penduduk. Hal ini tersebut berdasarkan dari hasil wawancara dengan masyarakat dan para pegawai yang menjadi kiblat yang sangat berguna bagi peneliti saat Menyusun standar pelayanan. Draft awal standar layanan menjadi bahan diskusi pada saat kegiatan FGD yang telah dilakukan.

**PEMERINTAH KABUPATEN ENREKNAG
KECAMATAN BUNTU BATU**
*Alamat: Desa Pasai, Jln. poros Potokallin-Pasai, Kec. Buntu Batu, Kab. Enrekang,
Sulawesi Selatan Kode Pos: 91753*

Yang telah dilaksanakan pada hari Kamis 25 April 2024 kegiatan FGD di realisasikan bertempat Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang yang diikuti oleh beberapa anggota masyarakat dan pada para pegawai Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang untuk membandingkan persepsi kemampuan penyelenggara dan harapan masyarakat terkait pemberi layanan di Kecamatan Buntu Batu. Dalam FGD, peneliti memaparkan draft pelayanan penyusunan yang disusun oleh peneliti, yaitu draft standar pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), dan Surat Keterangan Pindah Penduduk.

Dalam pemaparannya, peneliti menjelaskan semua bagian dari standar pelayanan yaitu proses penyampaian layanan dan proses manajemen layanan dalam organisasi internal khususnya kepada para pegawai layanan. Ketika peneliti memaparkan draft standar pelayanan yang telah disusun, peneliti meminta tanggapan masyarakat terhadap draft standar pelayanan yang telah disusun.

Hasil dari terlaksananya FGD yang telah dilaksanakan pada tanggal 25 April 2024 ialah membahas penyusunan standar pelayanan di Kantor Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang yang diikuti oleh Camat atau yang mewakili, operator Dukcapil, dan para stafnya serta masyarakat selaku penerima layanan.

Notulen Berita Acara FGD

Lampiran 9 Kegiatan Sosialisasi



Sosialisasi Dengan Pegawai Kecamatan Buntu Batu Kabupaten Enrekang



Sosialisasi Bersama Masyarakat

Lampiran 10 Riwayat Hidup Penulis**RIWAYAT HIDUP PENULIS****A. DATA PRIBADI**

Nama : Sudirman
NPM : S032020020
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur
Tempat, Tanggal Lahir : Payurak, 28 Juni 1998
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Alamat : Jln. Poros Pasui-Baraka
Kontak : 082349904346
Email : Sudirmanjs699@gmail.com

B. DATA KELUARGA

Bapak : Burhanuddin
Ibu : Berlian
Saudara : 1. Sitti Maryam
1. Muh. Supardin B,S.P.
2. Nur Halima
3. Surianto,A.Md.T.
Anak ke- : Anak Kelima dari Lima Bersaudara

C. DATA PENDIDIKAN

TK : TK Indah Permata Panyurak 2006
Sekolah Dasar : SDN Negeri 106 Panyurak
Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 1 Baraka
Madrasah Aliyah Negeri : MAN 1 Baraka