

L A M P I R A N

Lampiran 1 Instrumen Penelitian

Judul Skripsi Karya: Perancangan Standar Pelayanan pada Kelurahan
Manggala Kecamatan Manggala Kota Makassar

Sumber Data dan Pedoman Wawancara:

| No | Komponen | Metode | Sumber Data |
|----|----------------------------------|-----------|---|
| 1 | Identifikasi Persyaratan | Wawancara | <ul style="list-style-type: none"> • Kepala Seksi Pemerintahan • Kepala Seksi Perekonomian Pembangunan • Kepala Seksi Kebersihan dan Pertamanan • Staff Kelurahan • Masyarakat |
| 2 | Identifikasi Prosedur | Wawancara | |
| 3 | Identifikasi Waktu | Wawancara | |
| 4 | Identifikasi Biaya/Tarif | Wawancara | |
| 5 | Identifikasi Produk Pelayanan | Wawancara | |
| 6 | Penanganan Pengelolaan Pengaduan | Wawancara | |

Produk Pelayanan yang Menjadi Objek Penelitian:

1. Surat Keterangan Tidak Mampu
2. Surat Keterangan Izin Menikah
3. Retribusi Sampah

Pedoman Wawancara:

1. Apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk membuat Surat keterangan tidak mampu/Surat keterangan izin menikah/Retribusi sampah?
2. Bagaimana prosedur untuk mengurus Surat keterangan tidak mampu/Surat keterangan izin menikah/Retribusi sampah?
3. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus Surat keterangan tidak mampu/Surat keterangan izin menikah/Retribusi sampah?

4. Berapa biaya/tarif yang dibutuhkan untuk membuat Surat keterangan tidak mampu/Surat keterangan izin menikah/Retribusi sampah?
5. Dalam bentuk apa hasil yang dikeluarkan ketika mengurus Surat keterangan tidak mampu/Surat keterangan izin menikah/Retribusi sampah?
6. Bagaimana pelayanan/penanganan/pengelolaan pengaduan dalam pengurusan Surat keterangan tidak mampu/Surat keterangan izin menikah/Retribusi sampah?

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111
Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867
Email : Kesbang@makassar.go.id Home page : <http://www.makassar.go.id>

Makassar, 22 Juni 2022

K e p a d a

Yth. CAMAT MANGGALA
KOTA MAKASSAR

Di -
MAKASSAR

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : 070/139/ -II/BKBP/VI/2022

- Dasar** : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.
3. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8).
- Memperhatikan** : Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 3701/S.01/PTSP/2022 Tanggal 22 Juni 2022 perihal Izin Penelitian.

Setelah membaca maksud dan tujuan penelitian yang tercantum dalam proposal penelitian, maka pada prinsipnya Kami menyetujui dan memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : YUNI ATMASARI
NIM / Jurusan : S012018029 / Administrasi Pembangunan Negara
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) / STIA LAN
Tanggal pelaksanaan: 22 Juni s/d 31 Juli 2022
Jenis Penelitian : Skripsi
Alamat : Jl. A. P. Pettarani No. 61, Makassar
Judul : "PERANCANGAN STANDAR PELAYANAN PADA KELURAHAN MANGGALA KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR"

Demikian Surat Izin Penelitian ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota melalui Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar Melalui *Email Bidanghublabakesbangpolmks@gmail.com*.

a.n. WALIKOTA MAKASSAR
KEPALA BADAN KESBANGPOL
u.b.

SEKERTARIS,



DR. HARI, S.IP., S.H., M.H., M.Si

Pangkat : Pembina Tingkat I/IV.b
NIP : 19730607 199311 1 001

Tembusan :

1. Walikota Makassar di Makassar (*sebagai laporan*);
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul – Sel. di Makassar;
3. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar (*sebagai laporan*);
4. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prov. Sul Sel di Makassar;
5. Wakil Direktur I Bid. Akademik Politeknik STIA LAN Makassar di Makassar;
6. Mahasiswa yang bersangkutan;
7. Arsip.

Lampiran 3 Lembar Persetujuan Informan

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

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


Nama Mahasiswa : Yuni Atmasari
NPM : S012018029
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara.

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "Perancangan Standar Pelayanan Pada Kelurahan Manggala Kecamatan Manggala Kota Makassar". Untuk terlaksananya kegiatan tersebut, saya mohon kesediaan saudara(i) untuk berpartisipasi menjadi informan dengan cara wawancara. Jawaban saudara(i) akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan saya jamin kerahasiaannya.

Apabila saudara(i) berkenan, saya mohon agar kiranya saudara mengisi dan menandatangani lembar persetujuan menjadi informan di bawah ini:

Nama : [SMI
Pendidikan : SMA
Pekerjaan : PEDAGANG
Jabatan :

Demikian permohonan saya, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.


.....
(Informan)


YUNI ATMASARI
(Peneliti)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

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


Nama Mahasiswa : **Yuni Atmasari**
NPM : **S012018029**
Program Studi : **Administrasi Pembangunan Negara.**

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "Perancangan Standar Pelayanan Pada Kelurahan Manggala Kecamatan Manggala Kota Makassar". Untuk terlaksananya kegiatan tersebut, saya mohon kesediaan saudara(i) untuk berpartisipasi menjadi informan dengan cara wawancara. Jawaban saudara(i) akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan saya jamin kerahasiaannya.

Apabila saudara(i) berkenan, saya mohon agar kiranya saudara mengisi dan menandatangani lembar persetujuan menjadi informan di bawah ini:

Nama : *Rahma*
Pendidikan : *SMA*
Pekerjaan : *IRT*
Jabatan :

Demikian permohonan saya, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.


.....
(Informan)


YUNI ATMASARI
(Peneliti)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

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

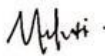
Nama Mahasiswa : Yuni Atmasari
NPM : S012018029
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara.

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "Perancangan Standar Pelayanan Pada Kelurahan Manggala Kecamatan Manggala Kota Makassar". Untuk terlaksananya kegiatan tersebut, saya mohon kesediaan saudara(i) untuk berpartisipasi menjadi informan dengan cara wawancara. Jawaban saudara(i) akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan saya jamin kerahasiaannya.

Apabila saudara(i) berkenan, saya mohon agar kiranya saudara mengisi dan menandatangani lembar persetujuan menjadi informan di bawah ini:

Nama : MARIATI
Pendidikan : SMP
Pekerjaan : IRT
Jabatan :

Demikian permohonan saya, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.


.....
(Informan)


YUNI ATMASARI
(Peneliti)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

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


Nama Mahasiswa : **Yuni Atmasari**
NPM : **S012018029**
Program Studi : **Administrasi Pembangunan Negara.**

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "Perancangan Standar Pelayanan Pada Kelurahan Manggala Kecamatan Manggala Kota Makassar". Untuk terlaksananya kegiatan tersebut, saya mohon kesediaan saudara(i) untuk berpartisipasi menjadi informan dengan cara wawancara. Jawaban saudara(i) akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan saya jamin kerahasiaannya.

Apabila saudara(i) berkenan, saya mohon agar kiranya saudara mengisi dan menandatangani lembar persetujuan menjadi informan di bawah ini:

Nama : **ARIS**
Pendidikan : **S1**
Pekerjaan : **HONORER**
Jabatan :

Demikian permohonan saya, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.


.....
(Informan)


YUNI ATMASARI
(Peneliti)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

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


Nama Mahasiswa : **Yuni Atmasari**
NPM : **S012018029**
Program Studi : **Administrasi Pembangunan Negara.**


Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "Perancangan Standar Pelayanan Pada Kelurahan Manggala Kecamatan Manggala Kota Makassar". Untuk terlaksananya kegiatan tersebut, saya mohon kesediaan saudara(i) untuk berpartisipasi menjadi informan dengan cara wawancara. Jawaban saudara(i) akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan saya jamin kerahasiaannya.

Apabila saudara(i) berkenan, saya mohon agar kiranya saudara mengisi dan menandatangani lembar persetujuan menjadi informan di bawah ini:

Nama : **Atti**
Pendidikan : **D3**
Pekerjaan : **IRT**
Jabatan :

Demikian permohonan saya, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.


.....
(Informan)


YUNI ATMASARI
(Peneliti)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

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


Nama Mahasiswa : Yuni Atmasari
NPM : S012018029
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara.

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "Perancangan Standar Pelayanan Pada Kelurahan Manggala Kecamatan Manggala Kota Makassar". Untuk terlaksananya kegiatan tersebut, saya mohon kesediaan saudara(i) untuk berpartisipasi menjadi informan dengan cara wawancara. Jawaban saudara(i) akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan saya jamin kerahasiaannya.

Apabila saudara(i) berkenan, saya mohon agar kiranya saudara mengisi dan menandatangani lembar persetujuan menjadi informan di bawah ini:

Nama : Nindi
Pendidikan : S1
Pekerjaan : IRT
Jabatan :

Demikian permohonan saya, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.


.....
(Informan)


YUNI ATMASARI
(Peneliti)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

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


Nama Mahasiswa : Yuni Atmasari
NPM : S012018029
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara.

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "Perancangan Standar Pelayanan Pada Kelurahan Manggala Kecamatan Manggala Kota Makassar". Untuk terlaksananya kegiatan tersebut, saya mohon kesediaan saudara(i) untuk berpartisipasi menjadi informan dengan cara wawancara. Jawaban saudara(i) akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan saya jamin kerahasiaannya.

Apabila saudara(i) berkenan, saya mohon agar kiranya saudara mengisi dan menandatangani lembar persetujuan menjadi informan di bawah ini:

Nama : Luti Teha
Pendidikan : SMA
Pekerjaan :
Jabatan : Kasi Kebersihan

Demikian permohonan saya, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.


Luti Teha
(Informan)


YUNI ATMASARI
(Peneliti)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

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


Nama Mahasiswa : Yuni Atmasari
NPM : S012018029
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara.


Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "Perancangan Standar Pelayanan Pada Kelurahan Manggala Kecamatan Manggala Kota Makassar". Untuk terlaksananya kegiatan tersebut, saya mohon kesediaan saudara(i) untuk berpartisipasi menjadi informan dengan cara wawancara. Jawaban saudara(i) akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan saya jamin kerahasiaannya.

Apabila saudara(i) berkenan, saya mohon agar kiranya saudara mengisi dan menandatangani lembar persetujuan menjadi informan di bawah ini:

Nama : *Rahmaha Nasir, S.Sos*
Pendidikan : *SI*
Pekerjaan : *PNS*
Jabatan : *Kasi Pemerintahan*

Demikian permohonan saya, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.


.....
(Informan)


YUNI ATMASARI
(Peneliti)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

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

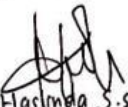
Nama Mahasiswa : **Yuni Atmasari**
NPM : **S012018029**
Program Studi : **Administrasi Pembangunan Negara.**


Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "Perancangan Standar Pelayanan Pada Kelurahan Manggala Kecamatan Manggala Kota Makassar". Untuk terlaksananya kegiatan tersebut, saya mohon kesediaan saudara(i) untuk berpartisipasi menjadi informan dengan cara wawancara. Jawaban saudara(i) akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan saya jamin kerahasiaannya.

Apabila saudara(i) berkenan, saya mohon agar kiranya saudara mengisi dan menandatangani lembar persetujuan menjadi informan di bawah ini:

Nama : **Haslinda, S.Sos**
Pendidikan : **S1**
Pekerjaan : **PNS**
Jabatan : **Kasi Ekbang**

Demikian permohonan saya, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.


Haslinda, S.Sos
(Informan)


YUNI ATMASARI
(Peneliti)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

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


Nama Mahasiswa : Yuni Atmasari
NPM : S012018029
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara.


Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul "Perancangan Standar Pelayanan Pada Kelurahan Manggala Kecamatan Manggala Kota Makassar". Untuk terlaksananya kegiatan tersebut, saya mohon kesediaan saudara(i) untuk berpartisipasi menjadi informan dengan cara wawancara. Jawaban saudara(i) akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan saya jamin kerahasiaannya.

Apabila saudara(i) berkenan, saya mohon agar kiranya saudara mengisi dan menandatangani lembar persetujuan menjadi informan di bawah ini:

Nama : Andranthy, S.Sos
Pendidikan : St
Pekerjaan : Karyawan Honorier
Jabatan : staff

Demikian permohonan saya, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.


Andranthy, S.Sos
(Informan)


YUNI ATMASARI
(Peneliti)

Lampiran 4 Undangan FGD



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
KECAMATAN MANGGALA
KELURAHAN MANGGALA
Jl. Bitowa Raya No. 1 A Telp. 0411-494801 Kode Pos 90234



Makassar, 28 Juli 2022

Nomor : *021*/MGL / VII /2022

Lamp. : -

Perihal : Undangan Focus Group Discussion
(FGD)

Kepada,

Yth. Bapak/Ibu/Sdr (i)

Di-

Makassar

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya kegiatan Penelitian oleh mahasiswa Politeknik STIA LAN Makassar di Kantor Kelurahan Manggala maka kami mengundang Bapak/Ibu/Sdr(i) untuk hadir pada kegiatan **Focus Group Discussion (FGD)** Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan pada Kelurahan Manggala yang merupakan bagian dari penelitian tersebut yang Insya Allah akan dilaksanakan pada :

Hari/tanggal : Jumat, 29 Juli 2022

Waktu : 14.00 Wita sampai selesai

Tempat : Aula Kantor Kelurahan Manggala

Acara : **Focus Group Discussion (FGD)** Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan pada Kelurahan Manggala

Demikian undangan ini disampaikan atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.

An. LURAH MANGGALA

Kasi Pemerintahan,



SITI RAHMATIAH NASLI, S.Sos

Pangkat: Penata Muda

NIP. 198409052014102001

Catatan :

* Undangan dibawa serta dan berlaku untuk satu orang

* Mematuhi Protokol Kesehatan Covid -19 (memakai masker, jaga jarak dan cuci tangan)

Lampiran 5
Daftar Hadir FGD



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
KECAMATAN MANGGALA
KELURAHAN MANGGALA

Jl. Bitowa Raya No. 1 A Telp. 0411-494801 Kode Pos 90234

DAFTAR HADIR
FOCUS GROUP DISCUSSION (FGD)
PEMBAHASAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN
PADA KELURAHAN MANGGALA

| NO | NAMA | PEKERJAAN | TANDA TANGAN |
|-----|-----------------------|-----------------|--------------|
| 1. | ARWINAH AMNUDDIN, SAP | LURAH MANGGALA | |
| 2. | AIPDA AIFASAL, S.SOS | BHABINKAMTIBMAS | |
| 3. | ABD. RAHMAN | BAKALISA | |
| 4. | HASLINDA, S-Sos | PNS | |
| 5. | ELPIANI, H | STAF | |
| 6. | Rubi | PNS | |
| 7. | SITI RAHMATI | PNS | |
| 8. | RIZANDI | STAF | |
| 9. | ANDRIANTHY | STAF | |
| 10. | HRDIRA | STAF | |
| 11. | Rahmantar | STAF | |
| 12. | Kartini | STAF | |
| 13. | MR B. ADNAN H | RW. 13 | |
| 14. | ANSAR | RW-12 | |
| 15. | In dah Amriani | RW 9 | |
| 16. | INDRI | RW VI | |
| 17. | Wananda, M Zaki | RW 01 | |

| | | | |
|-----|---------|-------|----------|
| 18. | YUSMIAR | pw v1 | <u>Y</u> |
| 19. | | | |
| 20. | | | |
| 21. | | | |
| 22. | | | |
| 23. | | | |
| 24. | | | |
| 25. | | | |
| 26. | | | |
| 27. | | | |
| 28. | | | |
| 29. | | | |
| 30. | | | |
| 31. | | | |
| 32. | | | |
| 33. | | | |
| 34. | | | |

Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Kasi Pemerintahan, Pengelolaan Jaringan dan Pemberdayaan RT/RW



Wawancara dengan Kasi Perekonomian, Pembangunan dan Pengembangan Sistem Management Informasi



Wawancara dengan Kasi Pengelolaan Kebersihan dan Pertamanan Kelurahan Manggala



Wawancara dengan Staf Kelurahan Manggala



Wawancara dengan masyarakat Kelurahan Manggala



Pelaksanaan FGD pada Kelurahan Manggala



Penandatanganan Berita Acara FGD



Penetapan Dokumen Standar Pelayanan



Internalisasi Standar Pelayanan dengan pegawai Kelurahan Manggala



Sosialisasi Standar Pelayanan dengan masyarakat Kelurahan Manggala



Penetapan Maklumat Pelayan



Penyerahan Maklumat Pelayan



Penyerahan Infografis Standar Pelayan

BIODATA PENULIS**DATA PRIBADI**

Nama : Yuni Atmasari
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat dan Tanggal Lahir : Tengapadange, 5 Mei 2000
Agama : Islam
Alamat : Btn Minasa Upa Blok K19 No.4
Email : yuniatmasari44@gmail.com
No. Telepon : 0813-4145-5656

**DATA KELUARGA**

Orang Tua : Ayah : Aminuddin
 Ibu : Marwedi
Saudara : Rinal Hidayat, S.Sos
 Ahmad Fadhil
 Anugrah Perdana
Anak ke : 3 dari 4 bersaudara

RIWAYAT PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SD NEGERI 76 TENGAPADANGE (2006-2012)
SLTP : MTS DDI PATTOJO (2012-2015)
SLTA : SMA NEGERI 1 SOPPENG (2015-2018)