

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Albi Anggito, J. S. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Astuti, P. (2018). *Mengenal Dokumen*. Kaltan: cempaka putih.
- Bidarti, A. (2020). *Teori Kependudukan*. Penerbit Lindan Bestari.
- dkk, S. S. (2021). *manajemen inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Hasibuan, S. W. (2021). *Metodologi Penelitian Bidang Muamalah, Ekonomi Dan Bisnis*. Media Sains Indonesia, hal 145.
- HS, S. (2016). *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*. Jakarta : Sinar Grafika 2016) hlm. 42.
- Kadir, a. (2017). *Studi pelayanan daerah dan pelayanan publik*.
<http://abdulkadir.blog.uma.ac.id/>.
- Muhammad Fitri Rahmadana, d. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

JURNAL

- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik.
Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Volume VI No. 1, 1-18.

Mezak, M. H. (2006). Jenis, Metode dan Pendekatan Dalam Penelitian Hukum.

Academia, Vol. V, No 3, 85-97.

Rukayat, Y. (Juni 2017). Kualitas pelayanan publik di bidang administrasi *Jurnal*

Ilmiah Magister Ilmu Administrasi, No.2 Tahun XI , 56-65.

Putri, R. J. (2019). Penyusunan Format Permohonan Perbaikan Kesalahan

Informasi dalam Akta Kelahiran. *UIB Repository, 1-15*

Amalia Endang. (2017, Maret). Perancangan sistem informasi administrasi

Prosiding Seminar Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Vol. 2, No. 1,

Maret 2017, 81-85.

Bahri, B. S. (2010). Menyakinkan Validitas data melalui triangulasi pada

penelitian kualitatif. *Jurnal Teknologi Pendidikan , 46-62.*

Habsy, B. A. (2017). Seni Memahami Penelitian Kuliitatif Dalam Bimbingan

Dan. *Jurnal Konseling Andi Matappa, Volume 1 Nomor 2, Hal 90-100.*

Ferdian2, I. A. (2019). Implentasi pelayanan publik pada program si dukun 3 in 1

dalam pengurusan administrasi kependudukan di DKI Jakarta. *Journal of*

Governance and Local Politics (JGLP), Vol. 1, No. 2, , 193-204.

Dhany Sukma1, M. S. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan si

dukun 3 in 1 di provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Media Birokrasi, Vol. 2, No.*

1, 1–20.

Wahyudi, S. (2019). Teori Inovasi sebuah tinjauan pustaka. *Jurnal Valuta, Vol. 5*

No 2, 93-101.

WEBSITE

Disdukcapil, A. (2019, Agustus 1). *Persyaratan Pembuatan Akta Kematian*.

Retrieved 6 2022, from web terpadu kabupaten tangerang :

<https://tangerangkab.go.id/>

Syafnidawaty. (2020, November 8). *Universitas Raharja*. Retrieved 2022, from

Data Sekunder: <https://raharja.ac.id/>

Statistik, U. P. (2022). *Statistik Sektor Provinsi DKI Jakarta* . Retrieved 2022,

from Kependudukan : [https://statistik.jakarta.go.id/penerbitan-akta-](https://statistik.jakarta.go.id/penerbitan-akta-kelahiran-penduduk-dki-jakarta/)

[kelahiran-penduduk-dki-jakarta/](https://statistik.jakarta.go.id/penerbitan-akta-kelahiran-penduduk-dki-jakarta/)

Statistik, U. P. (2022). *Statistik Sektor Provinsi DKI Jakarta* . Retrieved 2022,

from Kependudukan : [https://statistik.jakarta.go.id/penerbitan-akta-](https://statistik.jakarta.go.id/penerbitan-akta-kelahiran-penduduk-dki-jakarta/)

[kelahiran-penduduk-dki-jakarta/](https://statistik.jakarta.go.id/penerbitan-akta-kelahiran-penduduk-dki-jakarta/)

Priyandana, A. (2015, Mei 2015). *Warisan SERVQUAL dari Parasuraman,*

Zeithami, dan Berry. Retrieved 2022, from WebLog Andika Priyandana:

[https://gintong.me/2015/11/30/warisan-servqual-dari-parasuraman-](https://gintong.me/2015/11/30/warisan-servqual-dari-parasuraman-zeithami-dan-berry/)

[zeithami-dan-berry/](https://gintong.me/2015/11/30/warisan-servqual-dari-parasuraman-zeithami-dan-berry/)

Indonesia, K. R. (2018, september 25). *Pentingnya Keabsahan Anak* . Retrieved

from

[https://www.kemenpppa.go.id/index.php/page/read/31/1875/pentingnya-](https://www.kemenpppa.go.id/index.php/page/read/31/1875/pentingnya-keabsahan-anak)

[keabsahan-anak](https://www.kemenpppa.go.id/index.php/page/read/31/1875/pentingnya-keabsahan-anak)

REPORT

Pangestuti, H. D. (2018). *Inovasi Pembuatan Layanan Akte Kelahiran melalui program si dukun 3 in 1*. Malang: Universitas Brawijaya.

Devia Andiani, R. (2019). *Inovasi Pelayanan si dukun 3 in 1 di rumah sakit umum daerah pasar minggu*. Tangerang Selatan: UMJ.



LAMPIRAN



Lampiran 1

Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manis No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor : 684/WD/VI/2021
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Jakarta, 26 Juli 2021

Kepada Yth : Manager HRD Rumah Sakit Umum Kartini
Jln Ciledug Raya no 94-96 Cipulir Kebayoran Lama Jakarta Selatan

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

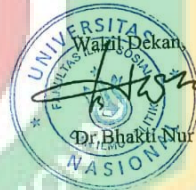
Nama : Wahyuni Mirea Ida Nur Khalifah
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351540347
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik
Alamat Rumah : Cipadu Jaya Rt/Rw 04/05 Larangan, Tangerang Banten
HP : 0855 9838 425

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul:

"EFEKTIVITAS PROGRAM SI DUKUN 3 IN 1 PADA RUMAH SAKIT UMUM KARTINI JAKARTA SELATAN"

Dengan Dosen Pembimbing : Angga Sulaiman, S.IP,M.A.P

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya. Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.



Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Lampiran 2

Pedoman Wawancara

No	Indikator	Kepala Rumah Sakit Umum Kartini	Penanggungjawab Pelaksana	Operator Pelaksana Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil	Masyarakat Penerima Program
1.	Tangibels (Berwujud)	<p>1. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di rumah sakit umum kartini?</p> <p>2. Apakah sarana dan prasarana di rumah sakit kartini sudah memadai dalam menunjang program tersebut ?</p>	<p>1. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di rumah sakit umum kartini?</p> <p>2. Apakah sarana dan prasarana di rumah sakit kartini sudah memadai dalam menunjang program tersebut ?</p>	<p>1. Adakah prosedur persyaratan yang harus di lengkapi oleh masyarakat agar mendapatkan pelayanan program ini ?</p> <p>2. Apakah sarana dan prasarana di rumah sakit kartini sudah memadai dalam menunjang program tersebut ?</p>	<p>1. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di rumah sakit umum kartini?</p> <p>2. Apakah sarana dan prasarana di rumah sakit kartini sudah memadai dalam menunjang program tersebut ?</p>
2.	Realibity (Kehandalan)	1. Apakah rumah sakit umum kartini sudah terpenuhi dalam menyediakan	1. Apakah rumah sakit umum kartini sudah terpenuhi dalam menyediakan sumber daya manusia dengan	1. Apakah suku dinas kependudukan jakarta selatan sudah memenuhi persyaratan	1. Bagaimana tingkat kedisiplinan dari bapak ibu dari pegawai pelaksana

		<p>sumber daya manusia dengan cukup ?</p> <p>2. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menjalankan program tersebut?</p>	<p>cukup ?</p> <p>2. Bagaimana tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan program tersebut ?</p>	<p>dalam menyediakan SDM untuk menunjang pelaksanaan program tersebut ?</p> <p>2. Bagaimana tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan program tersebut ?</p>	<p>program tersebut di rumah sakit ini ?</p> <p>2. Apakah ada pemberitahuan informasi dari rumah sakit tentang adanya program ini ?</p>
3.	Responsive (Ketanggapan)	<p>1. Bagaimana respon pegawai pelaksana jika di temukan adanya keluhan dari masyarakat ?</p> <p>2. Bagaimana tingkat ketepatan waktu dalam proses pelayanan program ini ?</p>	<p>1. Bagaimana respon pegawai pelaksana jika di temukan adanya keluhan dari masyarakat ?</p> <p>2. Bagaimana tingkat ketepatan waktu dalam proses pelayanan program ini ?</p>	<p>1. Bagaimana respon pegawai pelaksana jika di temukan adanya keluhan dari masyarakat atau rumah sakit ?</p> <p>2. Bagaimana tingkat ketepatan waktu dalam proses pelayanan program ini ?</p>	<p>1. Bagaimana tanggung jawab dari pegawai pelaksana jika saudara/i mengalami kendala dalam mendapatkan pelayanan program ini ?</p> <p>2. Bagaimana tingkat ketepatan waktu dalam</p>

					proses pelayanan program ini ?
4.	Assurance (Jaminan)	<p>1. Apakah ada kode etik atau SOP dalam memberikan pelayanan kepada pasien dalam menjalankan program tersebut ?</p> <p>2. Apakah rumah sakit umum kartini memiliki jaminan kerahasiaan data pasien dalam menjalankan program tersebut ?</p>	<p>1. Apakah ada kode etik atau SOP dalam memberikan pelayanan kepada pasien dalam menjalankan program tersebut ?</p> <p>2. Apakah rumah sakit umum kartini memiliki jaminan kerahasiaan data pasien dalam menjalankan program tersebut ?</p>	<p>1. Apakah ada SOP antara suku dinas kependudukan dan catatan sipil dengan rumah sakit dalam menjalankan program tersebut ?</p> <p>2. Apakah suku dinas kependudukan dan catatan sipil memiliki jaminan kerahasiaan data masyarakat dalam menjalankan program tersebut ?</p>	<p>1. Bagaimana sikap pegawai pelaksana dalam memberikan pelayanan program ini ?</p> <p>2. Apakah saudara/i sebagai penerima pelayanan program merasa puas dalam pelayanan yang di berikan ?</p>
5.	Emphaty	<p>1. Apakah ada perbedaan pelayanan terhadap kelompok khusus dalam menjalankan program tersebut ?</p>	<p>1. Apakah ada perbedaan pelayanan terhadap kelompok khusus dalam menjalankan program tersebut ?</p>	<p>1. Apakah ada perbedaan sistem pelayanan program ini yang di terapkan di rumah sakit dengan pelayanan</p>	<p>1. Apakah saudara/i merasakan adanya perbedaan dalam mendapatkan pelayanan program ini</p>

		2. Bagaimana sikap pegawai dalam meyikapi hal tersebut ? 3. Apakah adanya program ini sudah tepat sasaran ?	2. Bagaimana sikap pegawai dalam meyikapi hal tersebut ? 3. Apakah adanya program ini sudah tepat sasaran ?	langsung di dukcapil ? 2. Apakah adanya program ini sudah tepat sasaran ?	? 2. Jika ada, perbedaan apakah itu ?
--	--	--	--	--	--



Lampiran 3

LAMPIRAN

TRANSKIP WAWANCARA

Informan Peneliti	Bapak Fany Yulyansyah (Pelaksana Lapangan Program Si Dukun 3 in 1 di Rumah Sakit Umum Kartini)
Hari / Tanggal	Jumat. 29/07/ 2022

A. Peneliti

B. Informan

A. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Rumah Sakit Umum Kartini Untuk menunjang Program Si Dukun 3 in 1 ?

B. Baik terimakasih banyak mba yuni atas pertanyaannya, kalau untuk segi dari kelengkapan sarana dan prasarana sendiri di rumah sakit kartini buat menunjang program ini ya tergolong lengkap mba, dan memadai juga serta untuk akses internet juga kita cepat namun ada 1 hal yang sebenarnya saya membutuhkan untuk kelengkapan dalam pelayanan itu sendiri yaitu mesin antrian ya mba, untuk pada awal berjalannya program ini sih sebenarnya sudah di siapkan untuk mesin antrian namun sempat beberapa kali maintenance dan sampai saat ini belum ada lagi untuk di sediakaannya mesin antrian itu mba, karena bagaimanapun mesin antrian kita butuh ya mba agar masyarakat atau pasien di layani pun tertib .

A. Apakah rumah sakit umum kartini sudah terpenuhi dalam menyediakan sumber daya manusia dengan cukup pak ?

B. Kalau untuk dari segi sumber daya manusia sih cukup cukup saja mba dengan saya sendiri sebagai petugas pelayanan program ini sejauh ini cukup karena dari segi tugas dan tanggung jawab masih bisa di kerjaan oleh 1 orang saja,karena

semua kan bisa terintegrasi oleh sistem yah dan jika saya cuti maka untuk pelayanan ini sementara tutup dan di alihkan di hari berikutnya.

A. Bagaimana bapak melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan program tersebut ?

B. Yaa baik, untuk tugas sendiri yaitu saya melayani orangtua bayi yang baru saja melahirkan di Rumah Sakit Umum Kartini yang ber ktp DKI Jakarta kemudian setelah pendaftar melengkapi persyaratan yang di butuhkan maka saya akan menginput data tersebut ke aplikasi Si Dukun 3 in 1 yang di sediakan oleh dukcapil dan aplikasi SIPP yang di sediakan oleh BPJS Kesehatan untuk menginput BPJS Kesehatan untuk calon bayi dan kemudian meminta pendaftar untuk mengisi beberapa form yang di butuhkan, kemudian kami edukasi pasien atau pendaftar untuk menunggu masa pengerjaan berkas sampai kurang lebih estimasi 1 minggu namun jika untuk BPJS Kesehatan akan di dapatkan langsung sebelum pasien itu pulang dan tanggung jawab saya yaitu berusaha untuk melayani pasien sebaik mungkin serta menjaga data kerahasiaan pasien yang melakukan pendaftaran Akte Kelahiran, KK, dan KIA dan BPJS Kesehatan sebaik mungkin dengan cara misal yang mendaftarkan harus orangtua bayi itu sendiri dan untuk proses pengambilan pun apabila orangtua bayi berhalangan untuk datang maka bisa di wakikan namun dengan catatan pengambil berkas tersebut wajib membawa KTP Asli dari orangtua bayi itu sendiri. Kemudian ada satu point penting si mba yang khususnya pada BPJS Kesehatan bayi itu kita jelaskan kepada pasien untuk segera mengganti data bayi dengan data yang sebenarnya

bisa melalui aplikasi JKN Mobile atau ke HRD perusahaan karena kan khusus BPJS Kesehatan bayi ini bisa langsung jadi sebelum ibu bayi pulang karena menggunakan data sementara dari ibunya.

A. Bagaimana Respon Pegawai Pelaksana jika di temukan adanya keluhan dari masyarakat ?

B. Untuk sejauh ini ya dari program ini berjalan untuk keluhan yang berarti si tidak ada ya mba, paling jika memang di temukan ada kesalahan dalam penulisan nama atau salah penulisan lainnya jika memang itu murni dari kesalahan kami sebagai petugas maka sebagai bentuk tanggung jawab makan kami memberikan respon sebaik mungkin dengan cara saya yang bertanggung jawab dengan memproses ulang data namun jika memang kesalahan tersebut adalah dari orangtua bayi itu sendiri paling respon dari kami yaitu kami arahkan ke kelurahan setempat untuk merevisi data yang salah. Atau dalam contoh penginputan berkas BPJS kesehatan untuk bayi kendalanya jika pada saat penginputan itu kadang ada salah ketik jenis kelamin atau tanggal lahir namun hal tersebut bisa langsung dapat di tangani ya mba karena bisa dapat langsung di input ulang

A. Bagaimana tingkat ketepatan waktu dalam proses pelayanan program ini ?

B. Dari segi ketepatan waktu itu sendiri menurut sudah tepat dan cepat dalam proses pelayanan di meja loket karna dari orangtua bayi datang hingga pengisian berkas dan lain lain itu hanya membutuhkan waktu kurang lebih sekitar 10 menit

ya mba, dan sampai saat ini tidak ada keluhan mengenai lama nya proses pelayanan di meja loket

A. apakah ada kode etik atau SOP sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima program dalam menjalankan program tersebut pak?

B. Untuk SOP sendiri kita jalankan sesuai apa yang sudah harus di jalankan yaitu menerima orangtua bayi yang akan melakukan pendaftaran akte kelahiran , kartu keluarga dan KIA ya seperti yang saya bicarakan sebelumnya bahwa memproses data sesuai dengan alur yaitu menerima berkas, kemudian meminta orangtua bayi untuk mengisi beberapa form yang di butuhkan kemudian saya input dalam aplikasi kemudian saya scan data tersebut untuk selanjutnya di kirim ke Dukcapil.

A. Apakah Rumah Sakit Umum Kartini memiliki jaminan kerahasiaan data pasien dalam menjalankan program ini ?

B. wah untuk kerahasiaan data tentu ada mba karena itu merupakan sesuatu hal yang tidak boleh untuk di abaikan karena bagaimana pun ya mba itu adalah data pribadi masyarakat yang mana notabene kita tidak bisa menggunakan untuk hal hal yang tidak baik tentu kami memiliki jaminan untuk itu seperti hal nya yang sudah saya sampaikan tadi ya mba bahwa tidak sembarang orang yang mengurus berkas berkas tersebut dan kami utamakan orangtua bayi itu sendiri yang mengurus langsung dan jika pada saat jadwal pengambilan itu sendiri jika

memang orangtua bayi berhalangan untuk datang maka pengambil berkas wajib membawa KTP asli orangtua bayi itu sendiri .

A. Apakah ada perbedaan pelayanan terhadap kelompok khusus dalam menjalankan program ini pak ?

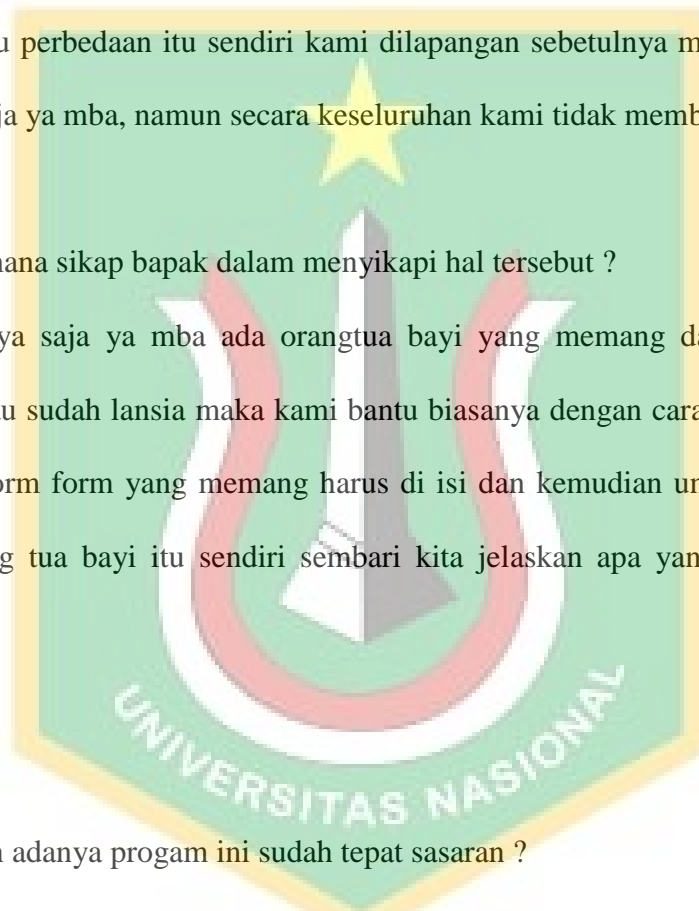
B. Baik itu perbedaan itu sendiri kami dilapangan sebetulnya melihat situasi dan kondisi saja ya mba, namun secara keseluruhan kami tidak membedakan

A. Bagaimana sikap bapak dalam menyikapi hal tersebut ?

B. misalnya saja ya mba ada orangtua bayi yang memang dalam penglihatan kurang atau sudah lansia maka kami bantu biasanya dengan cara kami membantu mengisi form form yang memang harus di isi dan kemudian untuk tanda tangan tetap orang tua bayi itu sendiri sembari kita jelaskan apa yang harus di tanda tangani.

A. Apakah adanya program ini sudah tepat sasaran ?

B. tentu mbak dengan adanya program ini saya rasa sudah tepat sasaran dan sangat efektif juga ini di dukung oleh data yang ada bahwa ada kenaikan dalam perekaman data pembuatan akte kelahiran .





LAMPIRAN
TRANSKIP WAWANCARA

Informan Peneliti	Ibu Rina Indriyanti S.Psi (Selaku Humas Penanggung Jawab Program Si Dukun 3 in 1 di RSUD Kartini Jakarta Selatan)
Hari / Tanggal	Jumat. 29/07/ 2022

A. Peneliti

B. Informan

A. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di rumah sakit umum kartini ?

B. Baik mba yuni makasih sebelumnya, untuk menunjang kerjasama program dukcapil ini dengan rumah sakit salah satunya memang sarana dan prasarana harus dan wajib menjadi hal yang sangat penting karena hal ini menyakut bagaimana tingkat kepuasan pasien maka dari itu kita sebagai rumah sakit tentu semaksimal mungkin menyediakan sarana dan prasarana untuk menunjang program ini dimana kita menyiapkan tempat atau loket khusus untuk pelayanan program ini kemudian kita siapkan SDM 1 orang serta perangkat keras ya mba seperti komputer dan CPU serta alat scan yang nantinya untuk menginput data pemohon kemudian juga kita menyiapkan standbanner yang mana itu untuk sebagai wadah informasi bahwa di rsu kartini ini ada pelayanan program si dukun 3 in 1 ini mba begitu .

A. Apakah sarana dan prasarana di RSU Kartini sudah memadai dalam menunjang programn tersebut ?

B. Tentu memadai untuk menunjang program tersebut karena kita juga menyiapkan runag tunggu yang nyaman serta beberapa komponen yang sudah saya sebutkan sebelumnya seperti loket khusus,petugas khusus serta perangkat keras yang memadai

A. Apakah rumah sakit umum kartini sudah terpenuhi dalam menyediakan sumber daya manusia dengan cukup

B. Jika untuk menyangkut sumber daya manusia itu sendiri kita sudah siapkan 1 petugas khusus yang memang hanya melayani program si dukun 3 in 1 dengan didukung oleh sistem informasi yang memadai juga dari dukcapil yaitu aplikasi Si Dukun 3 in 1 sehingga memudahkan petugas kami untuk menginput data sehingga hal tersebut sangat memudahkan sekali dan ketersediaan sdm di lapangan di rasa cukup ya mba .

A. Bagaimana tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan program tersebut ?

B. Setiap pegawai tentu sudah memiliki porsi pekerjaan masing masing ya mba jika saya adalah sebagai kepala pelaksana dari adanya program ini yang mana yang akan mengarahkan setiap petugas di lapangan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik khususnya dalam program ini serta petugas lapangan di pelayanan memiliki tugas seperti melayani pemohon berkas secara langsung serta kita bersama bertanggung jawab penuh akan kerahasiaan berkas berkas pemohon ataupun jika ada keluhan.

A. Bagaimana respon pegawai pelaksana atau penanggung jawab jika di temukan adanya keluhan masyarakat ?

B. Sampai saat ini keluhan tidak ada karena memang semua di mudahkan dan jika pun ada keluhan maka kita semaksimal mungkin memberikan yang terbaik dalam artian jika ada keluhan kita langsung tindak lanjuti di mana keluhan itu

berasal dan mengapa bisa terjadi serta memberikan solusi yang terbaik antara pihak yang terlibat

A. Bagaimana tingkat ketepatan waktu dalam proses pelayanan program ini ?

B. Jika dari ketepatan waktu itu sendiri sudah seminimal mungkin tidak menyita banyak waktu karena kita edukasi ke pasien pada saat berkas permohonan ini di terima dengan lengkap data yang ada itu langsung di input dalam sistem Si Dukun 3 in 1 kemudian di scan dan dari pihak dukcapilnya pun akan langsung memverifikasi data tersebut, dan pada saat pemohon atau keluarga pasien kontrol di hari berikutnya itu sudah jadi dan sudah dapat langsung di ambil

A. Apakah ada kode etik atau SOP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima program ?

B. Tentu ya mba ada karena di setiap bidang pelayanan kita tentu harus menerapkan beberapa SOP sebenarnya tidak hanya di bidang pelayanan saja si ya mba namun di setiap lini perusahaan pasti memiliki itu, karena dengan adanya Standar Operasional Prosedur ini yang menjadikan landasan kita untuk senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal serta alur yang mudah di mengerti sehingga jelas nantinya dalam proses pelayanan ini sendiri mba.

A. Apakah RSUD Kartini memiliki jaminan kerahasiaan data pasien atau pemohon dalam menjalankan program tersebut ?

B. Tentu ada ya mba, karena yang kita amat sangat junjung dalam bidang ini adalah bagaimana menjaga data pemohon agar tetap aman karena hal ini merupakan hal yang sangat privasi dan tidak sembarang orang dapat mempergunakannya, dan kita juga dalam menjalankan program ini berpedoman pada UU No 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang mana di situ tertuang khususnya pada Bab IX Pasal 84 setidaknya ada 7 data penduduk yang harus kita lindungi seperti halnya, NO KK, NIK, tgl, bulan dan lahir serta NIK ibu kandung dan NIK ayah kandung, jadi kita sebagai rumah sakit sebetulnya sudah memiliki peraturan sendiri mengenai data kerahasiaan pasien itu sendiri di tambah dengan berpedoman pada UU tersebut jadi jaminan kerahasiaan data itu ada.

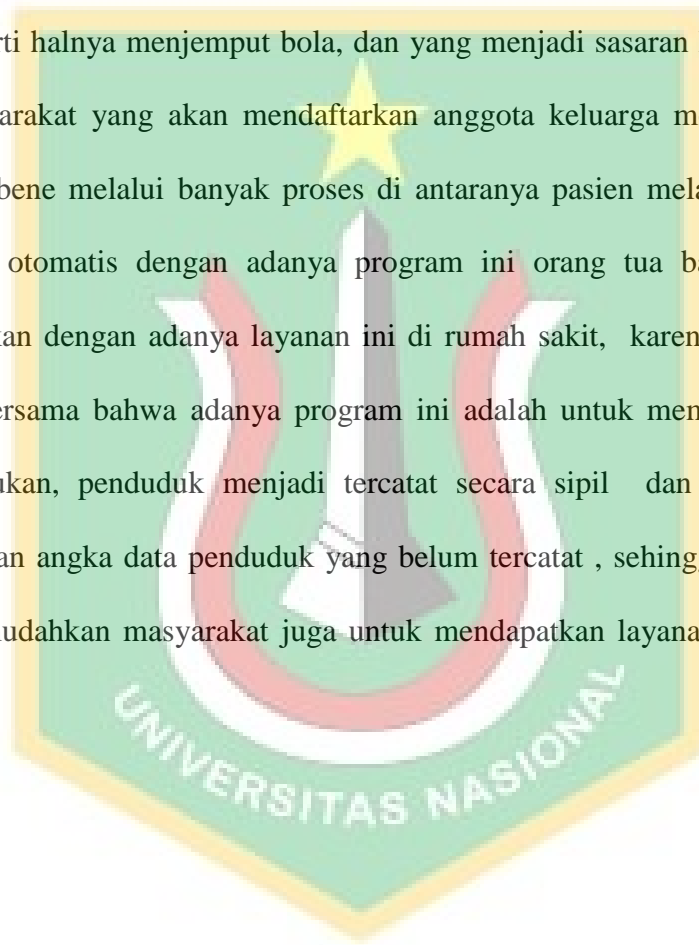
A. Apakah ada perbedaan antara pelayanan program yang di terapkan di rumah sakit dengan pelayanan langsung di Dukcapil ?

B. Baik mba, tentu dalam hal tersebut apalagi kami yang bekerja dalam instansi pelayanan masyarakat tentu kita semaksimal mungkin tidak membedakan bedakan antara pasien 1 dengan pasien lainnya begitu pula dengan menjalankan program ini di rumah sakit ini karena memang sudah ketentuannya disini yang bisa mendapatkan pelayanan program ini adalah mereka yang ber KTP DKI Jakarta tentu karena kita memang bekerja samanya dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil DKI Jakarta namun apabila ada pasien yang tidak ber KTP DKI Jakarta kita akan tetap memberikan pelayanan dengan tetap mengedukasi apa saja

yang mungkin sekiranya menjadi syarat yaa, dan kita arahkan ke kecamatan masing masing, seperti itu mba

A. Apakah adanya program ini sudah tepat sasaran ?

B. Tentu sudah tepat sasaran ya mba karena juga dukcapil bersama kami rumah sakit seperti halnya menjemput bola, dan yang menjadi sasaran kita dan dukcapil yaitu masyarakat yang akan mendaftarkan anggota keluarga mereka yang baru, yang notabene melalui banyak proses di antaranya pasien melahirkan di rumah sakit dan otomatis dengan adanya program ini orang tua bayi akan merasa termudahkan dengan adanya layanan ini di rumah sakit, karena seperti yang di ketahui bersama bahwa adanya program ini adalah untuk memaksimalkan data kependudukan, penduduk menjadi tercatat secara sipil dan akan membantu menurunkan angka data penduduk yang belum tercatat , sehingga yang akhirnya akan memudahkan masyarakat juga untuk mendapatkan layanan layanan publik lainnya .





**LAMPIRAN
TRANSKIP WAWANCARA**

Informan Peneliti	Ibu Bintang Juara Suswita,. S.Sos., M.Si (Selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Jakarta Selatan)
Hari / Tanggal	Jumat. 29/07/ 2022

A. Peneliti

B. Informan

A. Adakah prosedur yang harus di lengkapi oleh masyarakat agar mendapatkan pelayanan program ini ?

B. Baik, untuk layanan kami mba, ini judulnya kamu apa?

Inovasi Program Si Dukun 3 in 1 pada Rumah Sakit Umum Kartini yaa, baik untuk si dukun 3 ini 1 ini merupakan layanan yang terintegrasi 3 instansi yaitu Rumah Sakit, Dukcapil dan Bpjs Kesehatan itu awalnya yaa, yang mana di harapkan setelah pasien melahirkan keluar rumah sakit sudah mendapatkan ke empat berkas penting yaitu Akte Kelahiran, Kartu Keluarga Update, KIA dan BPJS Kesehatan yang mana dalam rangka mempermudah masyarakat sedangkan untuk syaratnya sendiri yaitu hanya surat keterangan lahir dari rumah sakit, KTP Orangtua, dan Kartu Keluarga, serta Surat Nikah, dan mengapa surat nikah ini perlu karena untuk mengetahui status bayi nya yang akan di daftarkan.

A. Apakah Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Jakarta Selatan memenuhi persyaratan untuk menyediakan Sumber Daya Manusia untuk menunjang pelaksanaan program tersebut?

B. Untuk dari Sumber Daya Manusia sudah cukup ya mba dan kalau untuk segi Sumber Daya Manusia sendiri kami dari Dukcapil hanya menyediakan sebagai pengawas atau hasil dari program ini kemudian kami menyediakan juga pegawai yang untuk mobile antara dukcapil dan rumah sakit untuk pengambilan dan tukar berkas dari rumah sakit, dan sedangkan dari rumah sakit sendiri yang sudah bekerja sama dengan kami itu menyediakan perangkat keras 1 set komputer,

jaringan dan Sumber Daya Manusia dari rumah sakit itu sendiri yang mana tugasnya yaitu untuk langsung meninput data bayi yang baru di lahirkan yang akan di daftarkan kepada dukcapil yang mana dari berdasarkan inputan tersebut bisa kami lihat di posisi kecamatan masing masing dengan sistem SIMPATIK DUKCAPIL (sistem manajemen Pelayanan Akta KIA dan KK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil).



A. Bagaimana tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan progam tersebut ?

B. Pada porsinya masing masing ya mba, jadi itu kembali lagi pada komitmen itu sendiri yang mana rumah sakit menginput dan mengupload berkas dan Dukcapil melihat dari sistem itu dan setelah lengkap langsung di cetak jadi sangat efektif ya mba, karena pada saat pasien keluar dokumen dari kami sudah siap dan ada caraka yang jemput bola .

A. Bagaimana respon kepala pelaksana atau Dukcapil jika di temukan adanya keluhan dari masyarakat atau rumah sakit ?

B. Untuk sampai saat ini tidak ada keluhan ya mba karena tanggapannya justru sangat suport ya mba dari pihak rumah sakit juga dan dapat menambah promosi rumah sakit juga kan ya mba dan masyarakat pun termudahkan dengan adanya program ini di karenakan memang berangkat dari sebelumnya bahwa pengurusan melalui dukcapil susah ya mba dan saat ini kami telah memberikan sebuah inovasi

kemudahan kepada masyarakat DKI Jakarta, dan kendalanya paling hanya jaringan namun hanya sepersekitan persen dan tidak terlalu mengganggu secara signifikan dalam pelayanan karena langsung cepat dalam respon jika ada permasalahan jaringan.

A. Bagaimana tingkat ketepatan waktu dalam proses pelayanan program ini?

B. Sangat cepat ya mba, apalagi sekarang kami sudah ada layanan 15 menit, 30 menit, 60 menit, jadi begitu data di input maka langsung cetak

A. Apakah ada SOP antara Dukcapil dengan Rumah Sakit dalam menjalankan program tersebut?

B. Untuk SOP sendiri biasanya berbentuk kerjasama dengan rumah sakit yang mana kami menawarkan dan dari PIC Rumah Sakit menyetujui dan di kunjungi dan memadai dengan sarana dan prasarana yang di siapkan rumah sakit sudah langsung implementasikan sistem dan program dan kemudian berjalan program tersebut.

A. Apakah Suku Dinas Dukcapil memiliki jaminan kerahasiaan data masyarakat dalam menjalankan program tersebut ?

B. oh ya mba tentu ada, dan sudah di atur oleh undang undang no 23 Tahun 2006 bahwa di sebutkan hanya instansi tertentu yang bisa untuk mengakses data tersebut sert ada point dan elemen tertentu yang tidak boleh di berikan .

A. Apakah ada perbedaan sistem pelayanan program ini yang di terapkan di rumah sakit dengan pelayanan langsung ke dukcapil ?

B. Jika untuk persyaratan sama ya mba, namun untuk perbedaannya tergantung situasi ya mba dengan mereka yang lahir di rumah sakit sama yang tidak melahirkan di rumah sakit atau melahirkan di rumah sakit yang belum kerjasama dengan kami, dan biasanya mengurusnya ke kelurahan masing masing untuk DKI Jakarta .

A. Apakah adanya program ini sudah tepat sasaran ?

B. Tentu sudah tepat sasaran ya mba, karena data yang ada bertambah terus dari rumah sakit yang bekerja sama dengan kami seperti rumah sakit swasta, RSUD, yang mana awal program di jalankan hanya 10 instansi yang bekerja sama dengan Dukcapil.





LAMPIRAN
TRANSKIP WAWANCARA

Informan Peneliti	Bapak Andri Setiawan (Selaku Pemohon Berkas Kependudukan di RSU Kartini)
Hari / Tanggal	Jumat. 5/08/2022

A. Peneliti

B. Informan

A. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di
RSU Kartini ?

B. Untuk saat ini semua sarana yang buat program ini menurut saya lengkap maksudnya dalam arti di sediakan ruang tunggu yang nyaman dan kemudian mudahnya akses karena semua pelayanan di setiap loket itu di buat 1 lantai semua

A. Apakah sarana dan prasarana di RSUD Kartini sudah memadai dalam menunjang program tersebut ?

B. kalau dari saya selama saya mengurus berkas berkas ini sih saya rasa untuk sarana dan prasarana udah lengkap ya mungkin kurang sedikit adanya no antrian ya jadi kadang siapa duluan seperti itu tapi menurut saya itu gak masalah ya mba karna juga pemohon yang lain semuanya antri dan tertib dan tidak terlalu ramai juga karna kan waktu pelayanan bisa di hari senin-jumat seperti itu .

A. Bagaimana tingkat kedisiplinan dari petugas pelaksana program tersebut di RSUD Kartini ?

B. Untuk saat ini ya mba dari awal sampai akhir saya mengurus berkas berkas ini sudah cukup bagus, penerimaannya juga baik

A. Apakah ada pemberitahuan informasi dari RSUD Kartini tentang adanya program ini ?

B. Oh ini mba dari rumah sakit ini kan udah ada tuh kaya semacam standing spanduk yang di letakan di dekat loket pelayanan dan memang sudah pernah tau juga si mba progam ini di setiap rumah sakit dimanapun khususnya DKI ya mba sudah ada pelayanan ini gitu.

A. Bagaimana tanggung jawab dari pegawai pelaksana program ini jika bapak ibu ada kendala dalam mendapatkan pelayanan program ini ?

B. Sejauh ini si ya mba saya ga ada kendala dalam proses pembuatan ini karena syarat yang harus di lengkapi pun mudah yaa dan pelayanannya juga baik tidak terlalu bertele tele karna memang ya semua sudah di proses di rumah sakit, paling kita tinggal menunggu aja si mba kapan jadinya gitu, tapi menurut saya dari segi waktu sih itu terlalu lama pembuatannya sih itu kita di edukasi 7 hari kerja namun menurut saya itu maklum saja karna kan mungkin ada proses antara rumah sakit ke dukcapil jadi ya bagi saya itu tidak masalah karena mengambilnya pun bisa pada saat kontrol istri dan bayi saya dan itu sudah jadi

A. Bagaimana tingkat ketepatan waktu dalam proses pelayanan program ini ?

B . Kalau tingkat ketepatan waktu menurut saya sih tidak terlalu lama juga karena pun pada saat pengambilan berkas kependudukan yang sudah jadi saya sekalian kontrol pertama istri saya lahiran dan bayi saya jadi menurut saya tidak terlalu lama di bandingkan kita harus mengurus sendiri lewat dukcapil atau kecamatan dan juga saya mendapatkan kartu bpjs untuk bayi saya dengan syarat yang mudah juga dan malah sebelum pulang sudah mendapatkan kartu bpjs bayi dan sangat berguna ya mba yang terpenting.

A. Bagaimana sikap pegawai pelaksana dalam memberikan pelayanan program ini ?

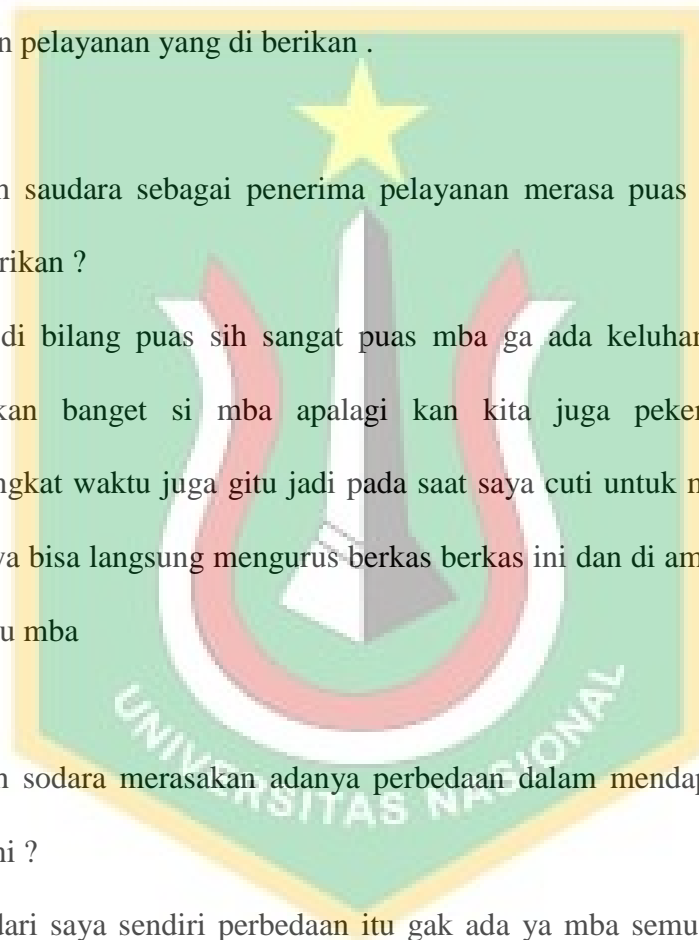
B. Menurut saya ya mba dari segi rumah sakit sih apalagi pegawainya sih baik mba, maksudnya ya ga ada perbedaan sih semua sama dan syarat yang di kasih juga mudah, cuman kecewa aja sih kalau akte sekarang tuh hanya dari kertas biasa aja kalau dulu kan make kertas yang tebal dan berwarna gitu, ini seperti fotokopian tapi bagi saya itu enggak masalah si mba jika di lihat dari segi kemudahan pelayanan yang di berikan .

A. Apakah saudara sebagai penerima pelayanan merasa puas dalam pelayanan yang di berikan ?

B. Kalau di bilang puas sih sangat puas mba ga ada keluhan juga ya karena memudahkan banget si mba apalagi kan kita juga pekerja yaa jadi ya mempersingkat waktu juga gitu jadi pada saat saya cuti untuk menjaga istri saya lahiran saya bisa langsung mengurus berkas berkas ini dan di ambil sekalian kami kontrol gitu mba

A. Apakah sodara merasakan adanya perbedaan dalam mendapatkan pelayanan program ini ?

B. kalau dari saya sendiri perbedaan itu gak ada ya mba semua saya rasa sama semua dan saya juga tidak merasa di bedakan .





LAMPIRAN
TRANSKIP WAWANCARA

Informan Peneliti	Ibu Lusiana (Selaku Pemohon Berkas Kependudukan di RSU Kartini)
Hari / Tanggal	Jumat. 5/08/2022

A. Peneliti

B. Informan

A. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di RSU Kartini ?

B. Kalau untuk sarana saya rasa cukup ya mba ruang tunggu juga luas dan nyaman juga mba

A. Apakah sarana dan prasarana di RSUD Kartini sudah memadai dalam menunjang program tersebut ?

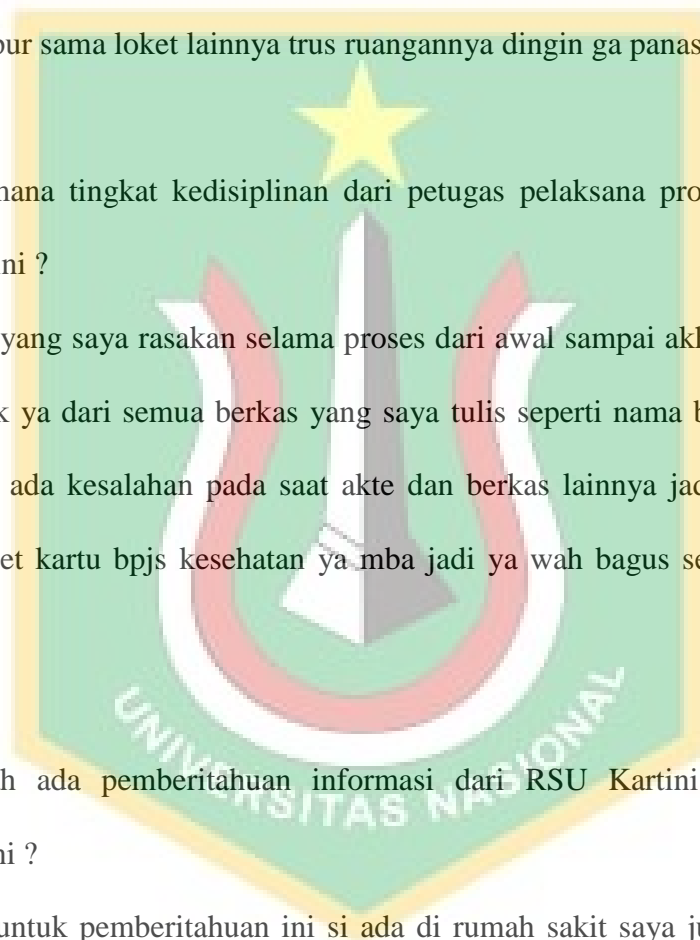
B. memadai tidaknya sebetulnya kan dari kitanya sendiri ya gimana merasakannya jadi menurut saya sudah cukup memadai karena ada loket tersendiri jadi kita juga nyaman mba pas lagi urus urus dan ngisi data maksudnya ga di campur sama loket lainnya trus ruangnya dingin ga panas

A. Bagaimana tingkat kedisiplinan dari petugas pelaksana program tersebut di RSUD Kartini ?

B. Kalau yang saya rasakan selama proses dari awal sampai akhir ini mba sudah cukup baik ya dari semua berkas yang saya tulis seperti nama bayi dan lain lain juga tidak ada kesalahan pada saat akte dan berkas lainnya jadi, apalagi tambah bonus dapet kartu bpjs kesehatan ya mba jadi ya wah bagus sekali program ini mba

A. Apakah ada pemberitahuan informasi dari RSUD Kartini tentang adanya program ini ?

B. Kalau untuk pemberitahuan ini si ada di rumah sakit saya juga liat ada kaya standbanner gitu ya mba trus juga saya emang sebelumnya udah tau untuk program ini trus pas daftar rawat inap kemarin nih di jelasin lagi gimana cara caranya jadi ya cukup membantu



A. Bagaimana tanggung jawab dari pegawai pelaksana program ini jika bapak ibu ada kendala dalam mendapatkan pelayanan program ini ?

B. kalau dari saya kendala yang berarti sih ga ada ya mba, tapi sejauh ini petugasnya cukup bertanggung jawab dalam melaksanakan program ini dengan memperhatikan apa apa saja yang harus di lengkapi oleh saya sebagai pemohon dan memastikan ulang kembali mba jadi biar nanti cepet diproses kan gitu mba

A. Bagaimana tingkat ketepatan waktu dalam proses pelayanan program ini ?

B. Tergolong cepet ya mba, karena benar- benar saya pas ngurus awal itu ga begitu lama untuk mengisi apa yang harus di isi dan untuk jadinya pun sekitar 1 minggu karena saya maklumi ya mungkin kan harus ada data yang di kirim segala macam tapi jika dilihat dari segi waktu si yaa kita cukup menunggu nanti pada saat istri saya kontrol ini sudah bisa diambil, malah kalau yang bpjs kesehatan bayi nya sudah langsung jadi pada saat saya mau pulang

A. Bagaimana sikap pegawai pelaksana dalam memberikan pelayanan program ini ?

B. Sikap yaa baik semua si mba ramah juga petugasnya dalam menjelaskan proses ini dan apa yang harus di isi itu juga di pandu sama petugasnya jadi kita yang kurang ngerti kan jadi terbantu

A. Apakah saudara sebagai penerima pelayanan merasa puas dalam pelayanan yang di berikan ?

B. sangat sangat puas mba, karena saya pribadi merasa terbantu sekali yaa dengan program ini

A. Apakah sodara merasakan adanya perbedaan dalam mendapatkan pelayanan program ini ?

B. Perbedaan si saya ga ngrasain itu ya mba, karena data yang saya lengkapi pun sama dengan pemohon lainnya serta dalam memberikan layanan juga saya tidak merasa di bedakan mba.



LAMPIRAN
TRANSKIP WAWANCARA

Informan Peneliti	Ibu Sari Hania (Selaku Pemohon Berkas Kependudukan di RSUD Kartini
Hari / Tanggal	Jumat. 5/08/2022

A. Peneliti

B. Informan

A. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di RSUD Kartini ?

B. Jika untuk segi kelengkapan itu lengkap ya mba menurut saya kemudian juga kan di dukung dengan adanya ruang yang nyaman ya walaupun dekat lobby tapi sejauh ini nyaman nyaman aja sih mba yang penting ruangnya dingin

A. Apakah sarana dan prasarana di RSUD Kartini sudah memadai dalam menunjang program tersebut ?

B. Kalau yang saya rasakan ya mba dari awal saya mengurus berkas berkas kelengkapan ini sih untuk sarana menurut saya lengkap karena petugas juga terlihat melayani dengan sarana yang memadai seperti halnya komputer ya mba dan prasarana itu sendiri si mendukung ya mba karena di buat kan loket tersendiri jadi kita sebagai penerima layanan juga nyaman karena loketnya khusus gitu mba ada di pojok dekat tangga di lantai 1 dan juga terintegrasi sangat dekat dengan beberapa loket yaitu pendaftaran dan kasir menjadi 1 lantai jadi kami ya mba sebagai orang awam yang istilahnya ya gak tau letak letaknya jadi mudah karena 1 lantai semua

A. Bagaimana tingkat kedisiplinan dari petugas pelaksana program tersebut di RSUD Kartini ?

B. Kalau menurut saya dari tingkat kedisiplinannya bagus ya mba pokoknya saya pribadi sangat terbantu akan adanya program ini jadi tidak perlu ke banyak tempat untuk mengurus semua berkas ini mba, apalagi saya kan membantu kaka saya yang sedang melahirkan karena kan ini kebetulan suami kaka saya sedang bertugas di luar pulau jadi mau gak mau saya yang harus mengurus, jadi ya merasa terbantu sekali apalagi sudah mendapatkan kartu bpjs kesehatan pula

A. Apakah ada pemberitahuan informasi dari RSUD Kartini tentang adanya program ini ?

B. Kalau pemberitahuan jujur ya mba kalau dari saya sendiri awalnya gaktau tuh mba adanya program ini namun pada saat saya mengurus administrasi rawat inap kaka saya, saya di beritahu oleh petugasnya bahwa jika KTP DKI Jakarta bisa untuk mengurus Akte bayi dan lain lain di rumah sakit ini dan saya juga di kasih tau sama petugasnya apa apa yang harus di lengkapi jadi trus pas saya lihat lihat juga ternyata ada standbanner yang di di letakan dekat loket pelayanan mba jadi menurut saya kalau untu segi informasi dari rumah sakit juga cukup si mba

A. Bagaimana tanggung jawab dari pegawai pelaksana program ini jika bapak ibu ada kendala dalam mendapatkan pelayanan program ini ?

B. karena dari awal sampai akhir saya ga ada kendala ya mba jadi saya mungkin bisa menceritakan bagaimana petugas dalam memberikan pelayanan kepada saya , saya rasa petugas bekerja sesuai dengan tanggung jawab masing masing ya karena toh pada saat saya pengambilan berkas yang sudah jadi pun mereka telah mempersiapkan itu semua, dan pada saat pengambilan berkas itu saya di kasih tau yang bpjs kesehatan bayi itu mba kalau untuk segera di ganti sebelum 3 bulan karena kata mereka kalau yg khusus bpjs kesehatan bayi ini masih menggunakan data ibunya atau katanya data sementara , dan saya rasa itu bentuk rasa tanggung jawab mereka untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pasien atau masyarakat mba

A. Bagaimana tingkat ketepatan waktu dalam proses pelayanan program ini ?

B . Kalau ketepatan waktu ya mba, menurut saya ini sudah tergolong cepet ya mba trus juga kan ga perlu kesana kemari cukup di satu tempat sudah bisa mengurus 4 dokumen sekaligus itu kalau menurut saya ini program yang bagus banget si ya mba buat kalangan kita yang emang tidak punya banyak waktu gitu

A. Bagaimana sikap pegawai pelaksana dalam memberikan pelayanan program ini ?

B. kalau dari sikap petugas dalam memberikan pelayanan ramah si mba trus mereka juga sabar pas saya ngisi ngisi data kan banyak itu ya mba tapi petugasnya dengan sabar mengarahkan apalagi saya sempat bolak balik buat nanya persyaratan tapi yaa mereka tidak sedikitpun menunjukkan sikap yang tidak baik.

A. Apakah saudara sebagai penerima pelayanan merasa puas dalam pelayanan yang di berikan ?

B. wah bukan puas lagi mba, sangat puas yaa apalagi yaa itu kemudahan syarat yang harus di lengkapi tidak perlu adanya surat surat pengantar dari manapun jadi cukup dari Surat Keterangan Lahir saja yang waktu itu saya minta ke kasir dan selebihnya syarat ya dari data kami sendiri ya kaya ktp orangtua bayinya dan lain lain jadi ya tidak perlu ke kecamatan

A. Apakah sodara merasakan adanya perbedaan dalam mendapatkan pelayanan program ini ?

B. wah sejauh ini tidak ada perbedaan ya mba, semua sama saya rasakan dari pelayanan ini. Pokoknya secara keseluruhan saya sangat puas mba dengan adanya kerjasama program ini

LAMPIRAN
TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Peneliti	Bapak Fauzi (Selaku Pemohon Berkas Kependudukan di RSUD Kartini)
Hari / Tanggal	Kamis 4/08/2022

A. Peneliti

B. Informan

A. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di RSUD Kartini ?

B. Kalau untuk segi sarana yang di sediakan oleh rs kartini si secara keseluruhan baik ya mba untuk toilet juga jumlahnya mecukupi dan cukup bersih ruang tunggu juga nyaman ya mba

A. Apakah sarana dan prasarana di RSUD Kartini sudah memadai dalam menunjang program tersebut ?

B. Kalau yang dari saya liat si ya mba selama pelayanan ini cukup la ya mba karena kan ada komputer juga untuk input data trus ada banner informasi juga mba tentang program ini jadi yaa lengkap bagus mba

A. Bagaimana tingkat kedisiplinan dari petugas pelaksana program tersebut di RSUD Kartini ?

B. ya kalo disiplin si cukup ya mba jam pelayanannya kan mulai di jam 08:00 dan mereka buka pelayanan sesuai dengan jam, dan pada saat mau ngurus ini kan saya nanya nanya ya mba nah mereka ya petugasnya menjelaskan dengan baik dan jelas mba

A. Apakah ada pemberitahuan informasi dari RSUD Kartini tentang adanya program ini ?

B. Kalau untuk itu saya liat si mba ada di ruang perawatan trus ada di bawah juga dekat loket, nah kalau saya tau ada program ini karena dari tetangga tetangga saya yang emang pernah lahiran di sini dan kata mereka bisa ngurus akte ini jadi yaa kenapa gak saya cobaa, karna kan cukup membantu juga ya mba

A. Bagaimana tanggung jawab dari pegawai pelaksana program ini jika bapak ibu ada kendala dalam mendapatkan pelayanan program ini ?

B. kalau untuk kendala si sejauh ini dari saya ngurus proses ini semuanya lancar ya mba gampang juga syaratnya gitu

A. Bagaimana tingkat ketepatan waktu dalam proses pelayanan program ini ?

B. Untuk tingkat ketepatan waktu si saya pas urus di edukasi untuk pembuatan itu 7 hari kerja dan cepet ya mbaa jadi kan bisa saya tinggal trus nanti kalau udah jadi tinggal ambil aja karna juga deket juga kebetulan rumah saya di daerah ulujami

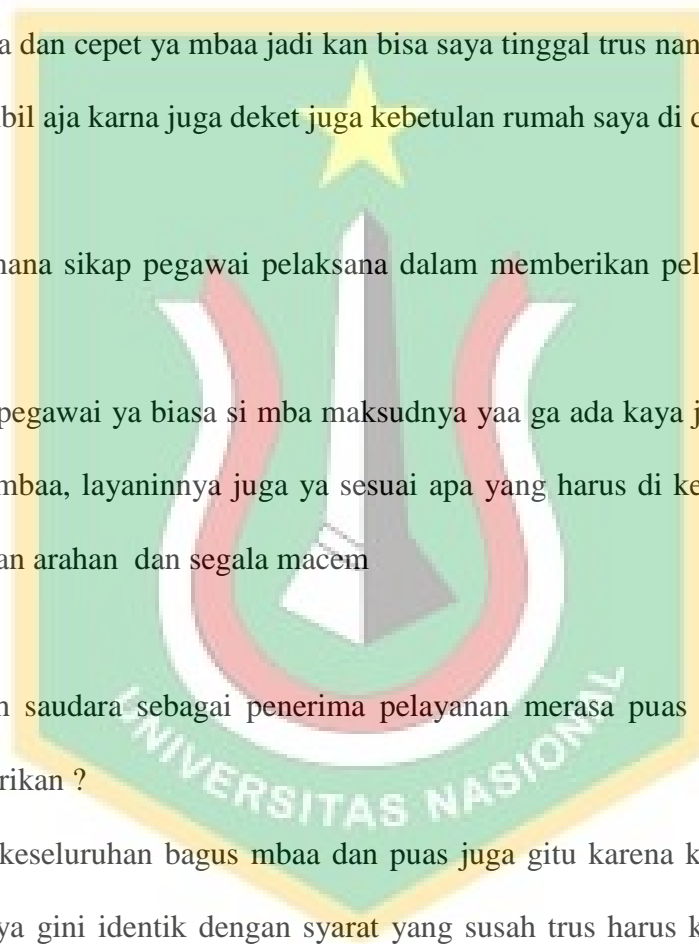
A. Bagaimana sikap pegawai pelaksana dalam memberikan pelayanan program ini ?

B. Sikap pegawai ya biasa si mba maksudnya yaa ga ada kaya jutek atau gimana engga ya mbaa, layaninnya juga ya sesuai apa yang harus di kerjakan gitu, kaya memberikan arahan dan segala macam

A. Apakah saudara sebagai penerima pelayanan merasa puas dalam pelayanan yang di berikan ?

B. Untuk keseluruhan bagus mbaa dan puas juga gitu karena kan kalau ngurus ngurus kaya gini identik dengan syarat yang susah trus harus kesana kesini tapi sekarang kan makin canggih teknologi jadi yaa sangat mempermudah masyarakat banget

A. Apakah sodara merasakan adanya perbedaan dalam mendapatkan pelayanan program ini ?



B. Tidak ada ya mba, semua baik karena kan kita juga ngurus berkas kaya gini sebenarnya syarat udah mudah banget.

LAMPIRAN

TRANSKIP WAWANCARA

Informan Peneliti	Bapak Chris (Selaku Pemohon Berkas Kependudukan di RSUD Kartini)
Hari / Tanggal	Kamis 4/08/2022

A. Peneliti

B. Informan

A. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di RSUD Kartini ?

B. Untuk sarana ya cukup kok mba ada ruang tunggu juga, toilet juga bersih dan ada di setiap lantai gitu mba

A. Apakah sarana dan prasarana di RSUD Kartini sudah memadai dalam menunjang program tersebut ?

B. Kalau di lihat dari hasilnya ya saya rasa sudah cukup mba, di buatkan loket khusus juga kan jadi ya tidak mengganggu bagian bagian lain juga

A. Bagaimana tingkat kedisiplinan dari petugas pelaksana program tersebut di RSUD Kartini ?

B. Kalau dari saya tingkat kedisiplinannya baik dalam artian mereka bekerja sesuai dengan waktunya dan selalu standby di loket pelayanan kan jadi kita sebagai pasien yang mau ngurus pun mudah.

A. Apakah ada pemberitahuan informasi dari RSUD Kartini tentang adanya program ini ?

B. Kalau pemberitahuan itu ada saya liat di dekat loket kan nya mba sama waktu itu saya di kasih tau dengan petugas pendaftaran kalau bayinya bisa di buatkan akte juga disini khusus untuk yang ktp nya DKI gitu mba

A. Bagaimana tanggung jawab dari pegawai pelaksana program ini jika bapak ibu ada kendala dalam mendapatkan pelayanan program ini ?

B. karena sejauh ini tidak ada kendala malah kebalikannya kami sebagai masyarakat sangat terbantu sekali mba dengan adanya program ini syarat pun mudah mba , dan ini ya mereka sangat menjaga privasi data pemohon jadi pada saat pengambilan bisa di wakikan namun dengan catatan harus membawa ktp asli orangtua bayi

A. Bagaimana tingkat ketepatan waktu dalam proses pelayanan program ini ?

B. Cepet ya mba karna dari saya ngasih syaratnya itu trus di kasih waktu 7 hari kerja dan sudah jadi semua ketiga dokumen yaitu KK, KIA, dan Akte Kelahirannya

A. Bagaimana sikap pegawai pelaksana dalam memberikan pelayanan program ini ?

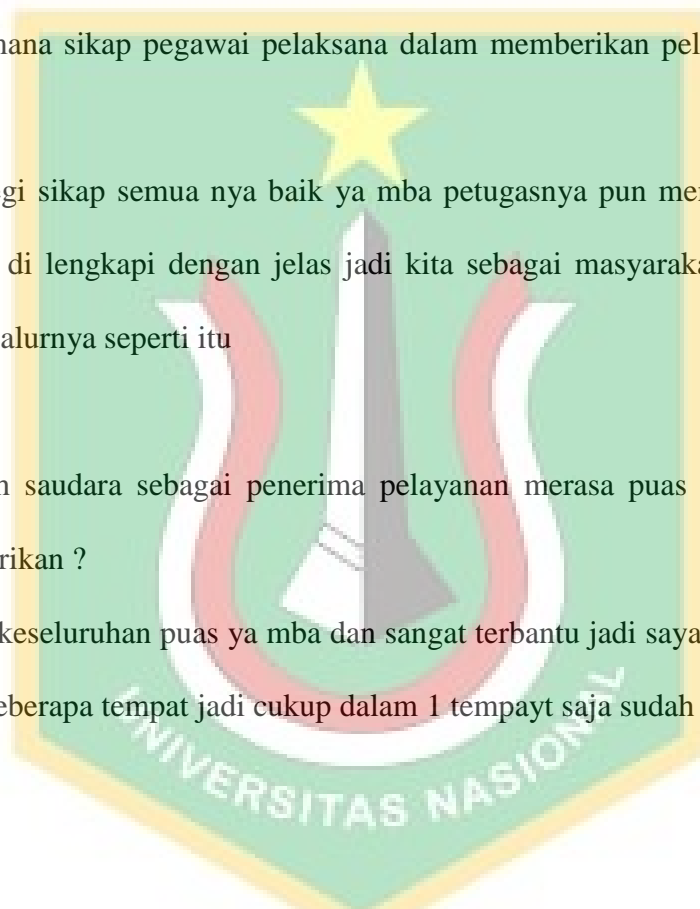
B. Dari segi sikap semua nya baik ya mba petugasnya pun menjelaskan apa aja yng harus di lengkapi dengan jelas jadi kita sebagai masyarakat jadi paham oh seperti ini alurnya seperti itu

A. Apakah saudara sebagai penerima pelayanan merasa puas dalam pelayanan yang di berikan ?

B. Secara keseluruhan puas ya mba dan sangat terbantu jadi saya tidak perlu repot repot ke beberapa tempat jadi cukup dalam 1 tempayt saja sudah dapat 3 dokumen sekaligus

A. Apakah sodara merasakan adanya perbedaan dalam mendapatkan pelayanan program ini ?

B. Perbedaan tidak ada ya mba dan saya tidak merasa di bedakan dalam pelayanan program ini jadi semua memang sama sesuai dengan porsinya masing masing



Lampiran 4

DOKUMENTASI BERSAMA INFORMAN

1. Wawancara bersama Informan Kunci Ibu Bintang Juara Suswita S.Sos.,
M.Si selaku kepala Sub Bagian Tata Usaha Sudin Dukcapil Jakarta
Selatan



2. Wawancara bersama Informan Ibu Rina Indriyanti S.Psi Selaku kepala Humas RSUD Kartini Jakarta Selatan



3. Wawancara bersama Informan Bapak Fani Yulyansyah selaku petugas pelaksana pelayanan program Si Dukun 3 in 1 RSU Kartini Jakarta Selatan



4. Wawancara bersama bapak Andri Setiawan selaku penerima Layanan Program Si Dukun 3 in 1 di Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan



5. Wawancara bersama Ibu Lusiana selaku penerima Layanan Program Si Dukun 3 in 1 di Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan



6. Wawancara bersama Ibu Sari Hania selaku penerima Layanan Program Si Dukung 3 in 1 di Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan



7. Wawancara bersama Bapak Fauzi selaku penerima Layanan Program Si Dukung 3 in 1 di Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan



8. Wawancara bersama Bapak Chris selaku penerima Layanan Program Si Dukung 3 in 1 di Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan



Lampiran 5

Dokumentasi Tempat Penelitian

- 1) Gedung Rumah Sakit Umum Kartini



2) Gedung Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Jakarta Selatan



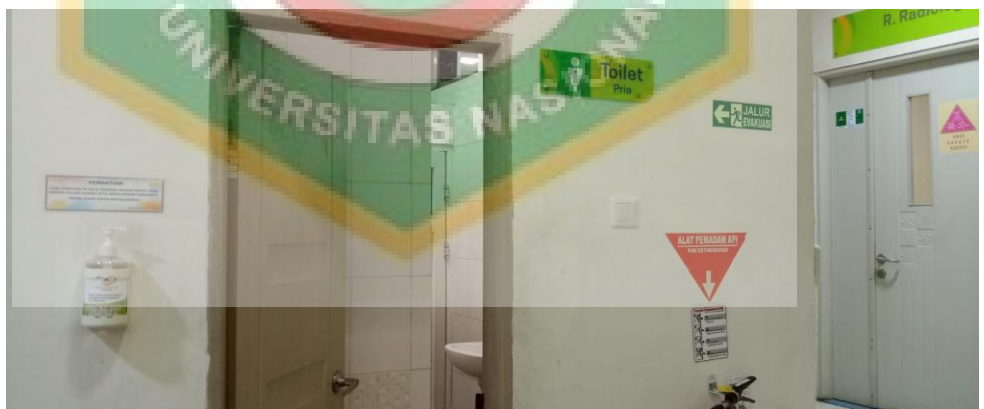
3) Ruang Tunggu pelayanan di RSU Kartini Jakarta Selatan



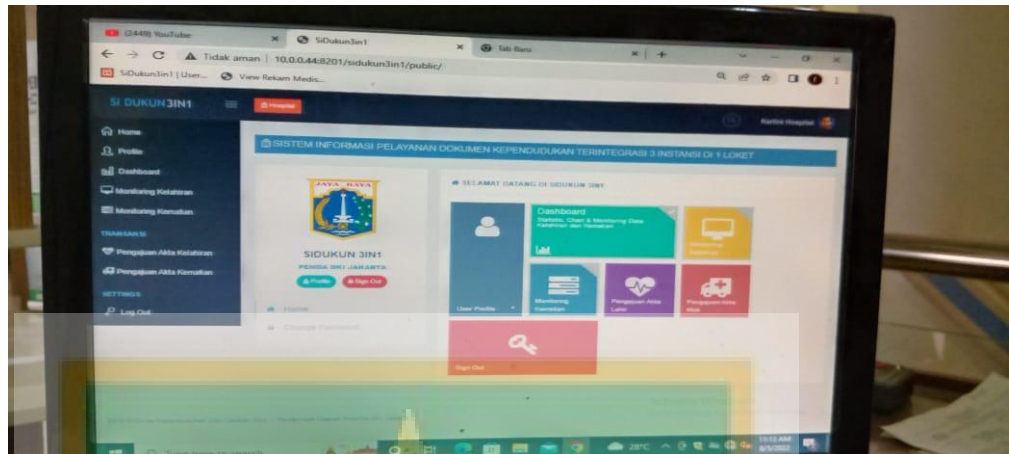
4) Dokumentasi Pemohon pada saat mengantri di loket (tidak ada tiket antrian)



5) Dokumentasi sarana toilet di RSUD Kartini Jakarta Selatan

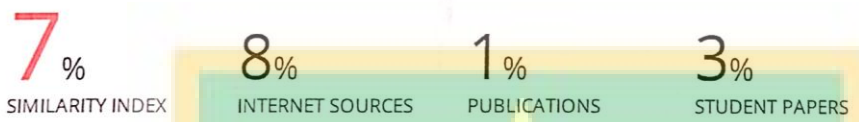


6) Dokumentasi Web Si Dukun 3 in 1 Di RSUD Kartini




Inovasi Program Si dukun 3 in 1 untuk mendukung Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kartini Jakarta Selatan

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES



Rank	Source	Percentage
1	repository.ub.ac.id Internet Source	3%
2	ejournal.ipdn.ac.id Internet Source	1%
3	repository.uib.ac.id Internet Source	1%
4	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
5	library.matanauniversity.ac.id Internet Source	1%
6	journal.unpacti.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%