

skripsi niken

ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

12%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	123dok.com Internet Source	1%
2	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	1%
3	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
4	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
5	jurnal.untagsmg.ac.id Internet Source	1%
6	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%
7	repository.moestopo.ac.id Internet Source	1%
8	kuliahtantan.blogspot.com Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Lancang Kuning Student Paper	<1%

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- A.S. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Hlm.8.
- Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, 2017. hlm. 135.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media. Hlm.18.
- Moloeng. 2018. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sinambela, L. P.2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara
- Syafie, I. K.1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta, 1999. hlm. 18.
- Tjiptono, F, dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset. hlm. 110.
- Uhar Suharsaputra. 2010. *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Refika Aditama, hlm. 226-227.
- Yamit, Zulian.2017. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia. hlm 7

JURNAL:

- Ayuditia Putri, Tan Winsherly. Efektifitas Pelayanan Publik Di Era Pandemi Covid-19 : Studi Di Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam, Indonesia. Jurnal Fakultas Hukum, Vol 1 no.1 tahun 2021
- Domingos Lino Ximines Belo, Christine Diah Wahyuningsih (2020), dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Puskesmas Ngesrep Kota Semarang). Jurnal Vol 2 no 2 Tahun 2021

RAN PERUNDANG-UNDANGAN:

Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kepen

Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Da

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tal

um penyelenggaraan pelayanan publik.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Refo

Indonesia Nomor 15 Tahun 2014

Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun

ONLINE :

oemdes.kemendagri.go.id/uploads/gallery/PP_No._73_

[an_.pdf](#) ,

UNIVERSITAS NASIONAL

kemendagri.go.id/uploads/gallery/PP_N

barprov.go.id/public/profiles/kota-depok
k.go.id/sejarah

nongselsatan.depok.go.id/Home/Informas

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA

**Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Bidang
Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Pasir Gunung Selatan
Kecamatan Cimanggis Kota Depok**

No	Indikator	Lurah Kelurahan PGS	Sekertaris Lurah Kelurahan PGS	Kepala Seksi Kemasyarakatan dan Pelayanan PGS	Masyarakat
1	<i>Tangible</i> (Aspek Bukti Fisik)	Apakah sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan telah memenuhi standar pelayanan yang baik terhadap masyarakat?	Bagaimana sarana dan prasarana kerja yang ada di Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan? Apakah sudah mendukung dalam proses pelayanan publik dan memenuhi standar pelayanan yang baik terhadap masyarakat?	Bagaimana sarana dan prasarana kerja yang ada di Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan? Apakah sudah mendukung dalam proses pelayanan publik dan memenuhi standar pelayanan yang baik terhadap masyarakat?	Menurut bapak/ibu, Bagaimana sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kelurahan Pasir Gunung Selatan? Apakah sudah cukup lengkap atau belum?
		Bagaimana jika ada sarana dan prasarana yang tidak memenuhi	Bagaimana jika ada sarana dan prasarana yang tidak memenuhi	Bagaimana jika ada sarana dan prasarana yang tidak memenuhi	Menurut bapak/ibu Bagaimana kondisi sarana

		standar pelayanan atau rusak. Apakah akan segera dilakukan perbaikan maupun pembaharuan?	standar pelayanan atau rusak. Apakah akan segera dilakukan perbaikan maupun pembaharuan?	standar pelayanan atau rusak. Apakah akan segera dilakukan perbaikan maupun pembaharuan?	dan prasana yang ada di Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan?
2.	Reability (Aspek Kehandalan)	Bagaimana kecermatan dan ketelitian pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat?	Bagaimana kecermatan dan ketelitian pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat?	Bagaimana kecermatan dan ketelitian pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat?	Menurut bapak/ibu apakah pegawai kelurahan pasir gunung Selatan cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan?
		Apakah pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan telah menguasai tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	Apakah pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan telah menguasai tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	Apakah pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan telah menguasai tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	Menurut bapak/ibu apakah pegawai kelurahan pasir gunung Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sudah

					mengetahui tugas dan fungsinya?
3.	<i>responsiveness</i> (Aspek Daya Tanggap)	Bagaimana pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan dalam menangani keluhan masyarakat mengenai pelayanan di Kelurahan Pasir Gunung Selatan?	Bagaimana pegawai pelayanan administrasi kependudukan dalam menangani keluhan masyarakat mengenai pelayanan di Kelurahan Pasir Gunung Selatan?	Bagaimana pegawai pelayanan administrasi kependudukan dalam menangani keluhan masyarakat mengenai pelayanan di Kelurahan Pasir Gunung Selatan?	Bagaimana pegawai pelayanan administrasi kependudukan dalam menangani keluhan masyarakat mengenai pelayanan di Kelurahan Pasir Gunung Selatan?
4.	<i>Assurance</i> (Aspek Jaminan)	Apakah ada aturan yang menjelaskan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai di kelurahan pasir gunung selatan selalu tepat waktu dalam	Apakah ada aturan yang menjelaskan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai di kelurahan pasir gunung selatan selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan	Apakah ada aturan yang menjelaskan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai di kelurahan pasir gunung selatan selalu tepat waktu dalam	Menurut bapak/ibu apakah dalam memberikan pelayanan pegawai di Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai

		menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan ?	waktu yang telah ditentukan ?	menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan ?	dengan waktu yang telah ditentukan?
5.	<i>Empaty</i> (Aspek Empati)	Apakah pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	Apakah pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	Apakah pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	Menurut bapak/ibu, Apakah pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan?



LAMPIRAN 2 TRANSKRIP WAWANCARA

Wawancara Mendalam Informan 1

IDENTITAS RESPONDEN (LURAH)

1. Nama : Ibu Supriyatun S.H
2. Jabatan : Lurah Kelurahan Pasir Gunung Selatan
3. Tanggal wawancara : 21 Juni 2022

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan telah memenuhi standar pelayanan yang baik terhadap masyarakat?

Informan : Mengenai sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Pasir Gunung Selatan ini sudah cukup lengkap.

Peneliti : Bagaimana jika ada sarana dan prasarana yang tidak memenuhi standar pelayanan atau rusak. Apakah akan segera dilakukan perbaikan maupun pembaharuan?

Informan : Jika ada kerusakan kami pasti langsung melakukan perbaikan karena sarana dan prasarana ini sebagai penunjang pelayanan masyarakat

Peneliti : Bagaimana kecermatan dan ketelitian pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat?

Informan : Pegawai di Kelurahan Pasir Gunung Selatan ini sudah cukup cermat ya, saya selama menjadi lurah disini belum menemukan kesalahan yang ditimbulkan oleh pegawai layanan Kelurahan Pasir Gunung Selatan ini

Peneliti : Apakah pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan telah menguasai tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Informan : Dalam melakukan proses pelayanan, pegawai Kelurahan Pasir gunung Selatan ini sudah maksimal agar masyarakat merasakan pelayanan dengan baik.

Peneliti : Bagaimana pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan dalam menanggapi keluhan masyarakat mengenai pelayanan di Kelurahan Pasir Gunung Selatan?

Informan : kami harus tanggap kepada semua masyarakat apabila ada yang membutuhkan informasi ataupun bantuan, dan kami juga selalu terima keluhan dari masyarakat agar menjadi evaluasi untuk kami agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat

Penelitian : Apakah ada aturan yang menjelaskan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai di kelurahan pasir gunung selatan selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan ?

Informan : Dalam memberikan kepastian waktu itu sudah tertuang didalam standar operasional prosedur yang ada di kelurahan ini. Contohnya dalam pembuatan kartu keluarga maupun KTP yang ditentukan dalam 14 hari kerja, namun kami dari pihak kelurahan sudah harus menyelesaikannya sebelum hari ke 14 sehingga tidak ada keterlambatan waktu.

Peneliti : Apakah pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Informan : Mengenai keramahan dan kesopanan Kelurahan Pasir Gunung Selatan ini menerapkan 3S yaitu Senyum, Salam, dan Sapa. 3S ini

menjadi landasan utama bagi kami dalam melayani masyarakat yang datang ke Kelurahan Pasir Gunung Selatan



Transkrip Wawancara Mendalam Informan 2

IDENTITAS RESPONDEN (SEKERTARIS LURAH)

1. Nama : Bapak Tri Sakti Anggoro, S.STP
2. Jabatan : Sekertaris Kelurahan Pasir Gunung Selatan
3. Tanggal wawancara : 21 Juni 2022

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan telah memenuhi standar pelayanan yang baik terhadap masyarakat?

Informan : Berkenaan dengan sarana dan prasarana yang ada di kelurahan pasir gunung selatan ini fasilitas yang diberikan dapat dikatakan sudah cukup lengkap seperti tersedianya ruang pelayanan, ruang ramah anak, dan ruang ramah difabel. Namun ada beberapa fasilitas yang harus dilakukan perbaikan dan Kelurahan Pasir Gunung Selatan akan selalu melakukan pembaharuan agar masyarakat mendapat pelayanan yang baik. Seperti yang saat ini sedang terjadi Kelurahan Pasir Gunung Selatan sedang melakukan renovasi untuk dilakukannya perbaikan dan pembaharuan.

Peneliti : Bagaimana jika ada sarana dan prasarana yang tidak memenuhi standar pelayanan atau rusak. Apakah akan segera dilakukan perbaikan maupun pembaharuan?

Informan : Jika ada kerusakan pada fasilitas yang disediakan oleh Kelurahan Pasir Gunung Selatan segera dilakukan perbaikan.

Peneliti : Bagaimana kecermatan dan ketelitian pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat?

Informan : Kecermatan dan ketelitian pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan sudah dilakukan dengan maksimal.

- Peneliti : Apakah pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan telah menguasai tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- Informan : Kita sudah melayani masyarakat dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing
- Peneliti : Bagaimana pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan dalam menanggapi keluhan masyarakat mengenai pelayanan di Kelurahan Pasir Gunung Selatan?
- Informan : Mengenai keluhan masyarakat, kelurahan pasir gunung selatan ini memiliki staf pelayanan yang setiap ada keluhan dari masyarakat kita selalu tanggap dengan baik, kelurahan pasir gunung selatan ini sudah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada sehingga keluhan dari masyarakat itu sendiri sangat sedikit mba, masyarakat disini lebih memberikan pertanyaan mengenai prosedur yang harus dijalankan mba
- Penelitian : Apakah ada aturan yang menjelaskan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai di kelurahan pasir gunung selatan selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan ?
- Informan : Kelurahan Pasir Gunung Selatan ini berjalan sesuai dengan SOP yang ada dalam menjamin kepastian waktu
- Peneliti : Apakah pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- Informan : Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai Kelurahan Pasir Gunung selatan ini selalu ramah dan sopan.”

Transkrip Wawancara Mendalam Informan 3

IDENTITAS RESPONDEN (KEPALA SEKSI KEMASYARAKATAN DAN PELAYANAN)

- 1) Nama : Ibu Winarni S.KEP
- 2) Jabatan : Lurah Kelurahan Pasir Gunung Selatan
- 3) Tanggal wawancara : 21 Juni 2022

Peneliti : Apakah sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan telah memenuhi standar pelayanan yang baik terhadap masyarakat?

Informan : Sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Pasir Gunung Selatan sudah sangat baik, fasilitas yang disediakan juga sudah cukup mendukung kita dalam melakukan proses pelayanan

Peneliti : Bagaimana jika ada sarana dan prasarana yang tidak memenuhi standar pelayanan atau rusak. Apakah akan segera dilakukan perbaikan maupun pembaharuan?

Informan : Ya, jika ada fasilitas yang mengalami kerusakan kami akan segera melapor ke atasan kemudian pihak Kelurahan segera mengajukan anggaran kepada pemerintah kota Depok untuk melakukan perbaikan

Peneliti : Bagaimana kecermatan dan ketelitian pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat?

Informan : Untuk kecermatan dan kecepatan kita sebagai pegawai di Kelurahan Pasir Gunung Selatan sudah lakukan dengan maksimal sehingga kecil sekali kemungkinan terjadinya kesalahan yang ditimbulkan, karena kita sudah memiliki tugasnya masing-masing

Peneliti : Apakah pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan telah menguasai tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Informan : Mengenai ketepatannya kami sudah jalankan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, dan kami sudah menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan bagiannya masing-masing.

Peneliti : Bagaimana pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan dalam menanggapi keluhan masyarakat mengenai pelayanan di Kelurahan Pasir Gunung Selatan?

Informan : Kalau ada keluhan dari masyarakat kita selalu cari tahu dimana letak kesalahannya, dan mencari solusi yang tepat, kemudian kami melakukan komunikasi dengan masyarakat itu sendiri.

Penelitian : Apakah ada aturan yang menjelaskan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai di kelurahan pasir gunung selatan selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan ?

Informan : Jaminan dalam penyelesaian administrasi kependudukan kita berpatokan terhadap standar operasional prosedur yang ada di kelurahan.

Peneliti : Apakah pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Informan : Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai Kelurahan Pasir Gunung selatan ini selalu ramah dan sopan

Transkrip Wawancara Mendalam Informan 4

IDENTITAS RESPONDEN (MASYARAKAT)

1. Nama : Jumari
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki
3. Tanggal wawancara : 25 Juni 2022
4. Urusan : Pembuatan Kartu Keluarga

Peneliti : Menurut bapak/ibu, Bagaimana sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kelurahan Pasir Gunung Selatan? Apakah sudah cukup lengkap atau belum?

Informan : Menurut saya sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh kelurahan terbilang lumayan lengkap hanya saja kondisi sarana dan prasarananya kurang baik, dan dalam pelayanan yang diberikan pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan ini lambat

Peneliti : Menurut bapak/ibu Bagaimana kondisi sarana dan prasana yang ada di Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan?

Informan : Kondisi fasilitas yang di sediakan Oleh Kelurahan Pasir Gunung Selatan kurang baik. Banyak prasarana yang harus dilakukan perbaikan

Penelitian : Menurut bapak/ibu apakah pegawai kelurahan pasir gunung Selatan cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan?

Informan : pegawainya sudah cukup cermat.

Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah pegawai kelurahan pasir gunung Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sudah mengetahui tugas dan fungsinya?

Informan : Pegawai di Kelurahan Pasir Gunung Selatan ini sudah cermat dalam menjalankan tugas dan fungsinya, hanya saja dalam

pembuatan surat masih lambat atau lebih dari waktu yang telah ditentukan

Peneliti : Bagaimana pegawai pelayanan administrasi kependudukan dalam menanggapi keluhan masyarakat mengenai pelayanan di Kelurahan Pasir Gunung Selatan?

Informan : Pelayanan yang diberikan Kelurahan Pasir Gunung Selatan menurut saya masih kurang tanggap, kurang cepat dan kurang ramah

Penelitian : Menurut bapak/ibu apakah dalam memberikan pelayanan pegawai di Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?

Informan : Tidak tepat dalam memberikan kepastian waktu, terkadang dari pegawainya ada kendala sehingga yang seharusnya sudah selesai dalam menjalankan tugas tetapi ini malah tertunda, dan sering terjadinya pungli

Peneliti : Menurut bapak/ibu, Apakah pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan?

Informan : Kurang ramah dalam memberikan pelayanan, sehingga membuat kita sebagai masyarakat malas untuk mengurus surat di Kelurahan Pasir Gunung Selatan ini.

Peneliti : Apakah Terdapat Kendala dalam urusan pembuatan administrasi kependudukan pada masa pandemi ini?

Informan : kendalanya hanya karna pembatasan jumlah kunjungan aja sih.

Transkrip Wawancara Mendalam Informan 5

IDENTITAS RESPONDEN (MASYARAKAT)

- 4) Nama : Putri
- 5) Jenis Kelamin : Perempuan
- 6) Tanggal wawancara : 29 Juni 2022
- 7) Urusan : Pembuatan KTP

- Peneliti : Menurut bapak/ibu, Bagaimana sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kelurahan Pasir Gunung Selatan? Apakah sudah cukup lengkap atau belum?
- Informan : Menurut saya fasilitas yang disediakan oleh Kelurahan Pasir Gunung Selatan ini kurang lengkap, karena Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan ini tidak memiliki fasilitas nomor antrian sehingga masyarakat Kelurahan Pasir Gunung Selatan ini banyak yang mendahului masyarakat yang lebih dahulu datang, kemudian ruang tunggu yang disediakan oleh Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan ini sangat terbatas.
- Peneliti : Menurut bapak/ibu Bagaimana kondisi sarana dan prasana yang ada di Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan?
- Informan : Mengenai kondisi sarana dan prasarana yang disediakan ada beberapa fasilitas yang harus dilakukan perbaikan.
- Penelitian : Menurut bapak/ibu apakah pegawai kelurahan pasir gunung Selatan cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan?
- Informan : Yang selama ini saya lihat pegawai di Kelurahan Pasir Gunung Selatan cukup cermat
- Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah pegawai kelurahan pasir gunung Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sudah mengetahui tugas dan fungsinya?

Informan : menurut saya sudah sesuai dengan tugasnya, hanya saja yang telah saya rasakan ketika membuat administrasi kependudukan atau pengurusan surat dikelurahan itu tidak tepat waktu mba, seperti pembuatan KTP yang seharusnya selesai dalam 2 minggu namun adanya penguluran waktu hingga berbulan-bulan sehingga pegawai Kelurahan Pasir Gunung ini tidak menjalannya tugasnya dengan baik

Peneliti : Bagaimana pegawai pelayanan administrasi kependudukan dalam menanggapi keluhan masyarakat mengenai pelayanan di Kelurahan Pasir Gunung Selatan?

Informan : Beberapa pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan ini masih kurang tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat, pegawainya masih kurang profesional yang mengakibatkan masyarakatnya kurang dilayani dengan baik, tetapi ada beberapa pegawai yang tanggap jika ada persyaratan yang kurang lengkap

Penelitian : Menurut bapak/ibu apakah dalam memberikan pelayanan pegawai di Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?

Informan : Menurut saya si kurang tepat waktu ya mba, cuma balik lagi yang saya sampaikan tadi terkadang memang suka ngaret, biasanya hal ini dilakukan oleh beberapa pegawai kelurahan dan tergantung jenis pelayanannya

Peneliti : Menurut bapak/ibu, Apakah pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan?

Informan : Mengenai keramahan sih standar ya, dibilang ramah juga tidak terlalu ramah atau bisa dibilang kurang maksimal.

Peneliti : Apakah Terdapat Kendala dalam urusan pembuatan administrasi kependudukan pada masa pandemi ini?

Informan : Sejauh ini si sudah berjalan dengan baik.



Transkrip Wawancara Mendalam Informan 6

IDENTITAS RESPONDEN (MASYARAKAT)

- 8) Nama : Irfan
9) Jenis Kelamin : Laki-Laki
10) Tanggal wawancara : 1 Juli 2022
11) Urusan : Pembuatan KTP

- Peneliti : Menurut bapak/ibu, Bagaimana sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kelurahan Pasir Gunung Selatan? Apakah sudah cukup lengkap atau belum?
- Informan : Sarana dan prasana yang ada di Kelurahan Pasir Gunung Selatan sih menurut saya sudah cukup lengkap, seperti tersedianya ruang tunggu.
- Peneliti : Menurut bapak/ibu Bagaimana kondisi sarana dan prasana yang ada di Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan?
- Informan : mengenai kondisi fasilitas yang disediakan juga masih bagus atau tidak ada kerusakan.
- Penelitian : Menurut bapak/ibu apakah pegawai kelurahan pasir gunung Selatan cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan?
- Informan : Cukup cermat
- Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah pegawai kelurahan pasir gunung Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sudah mengetahui tugas dan fungsinya?
- Informan : sudah menjalankan tugasnya dengan baik, hanya saja dalam pengurusan surat kepastian waktunya tidak jelas seperti pembuatan KTP mba

Peneliti : Bagaimana pegawai pelayanan administrasi kependudukan dalam menanggapi keluhan masyarakat mengenai pelayanan di Kelurahan Pasir Gunung Selatan?

Informan : pegawainya sangat tanggap, baik, dan ramah dalam menanggapi keluhan dari masyarakat dan memberi arahan apabila ada yang masih bingung

Penelitian : Menurut bapak/ibu apakah dalam memberikan pelayanan pegawai di Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?

Informan : Tepat waktu, jika dikabarkan dalam 2 minggu selesai biasanya jika saya kembali sudah diselesaikan oleh pihak kelurahan

Peneliti : Menurut bapak/ibu, Apakah pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan?

Informan : Pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan ini selalu ramah dan sopan

Peneliti : Apakah Terdapat kendala dalam urusan pembuatan administrasi kependudukan pada masa pandemi ini?

Informan : Tidak ada kendala sejauh ini hanya saja tidak disediakan pelayanan secara online yang mengharuskan kita tetap datang ke kelurahan

Transkrip Wawancara Mendalam Informan 7

IDENTITAS RESPONDEN (MASYARAKAT)

- 12) Nama : Yati
13) Jenis Kelamin : Perempuan
14) Tanggal wawancara : 1 Juli 2022
15) Urusan : Pembuatan Akta Kematian

- Peneliti : Menurut bapak/ibu, Bagaimana sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kelurahan Pasir Gunung Selatan? Apakah sudah cukup lengkap atau belum?
- Informan : Sarana dan prasarana yang diberikan oleh kelurahan pasir gunung selatan ini sudah lengkap, dan kondisinya sudah cukup baik
- Peneliti : Menurut bapak/ibu Bagaimana kondisi sarana dan prasana yang ada di Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan?
- Informan : kondisinya sudah cukup baik dari fasilitasnya
- Penelitian : Menurut bapak/ibu apakah pegawai kelurahan pasir gunung Selatan cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan?
- Informan : menurut saya mengenai kecermatan yang dilakukan pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan sudah baik ya
- Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah pegawai kelurahan pasir gunung Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sudah mengetahui tugas dan fungsinya?
- Informan : Pegawainya cukup cermat, dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik
- Peneliti : Bagaimana pegawai pelayanan administrasi kependudukan dalam menanggapi keluhan masyarakat mengenai pelayanan di Kelurahan Pasir Gunung Selatan?

Informan : Pelayanan yang diberikan oleh kelurahan pasir gunung selatan kurang tanggap dan terkesan cuek terutama dalam menanggapi keluhan dari masyarakat

Penelitian : Menurut bapak/ibu apakah dalam memberikan pelayanan pegawai di Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?

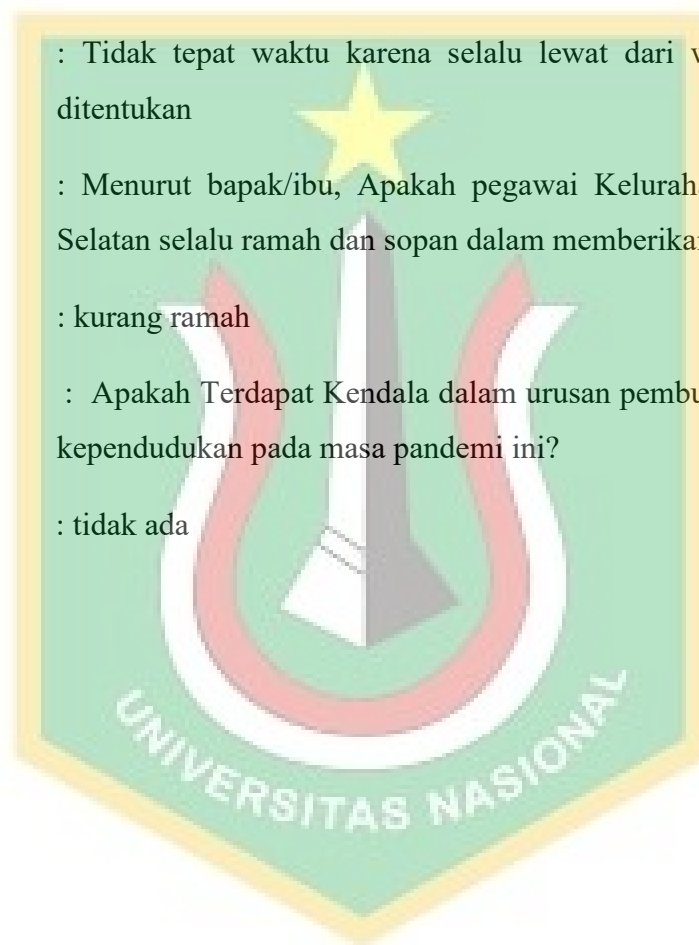
Informan : Tidak tepat waktu karena selalu lewat dari waktu yang telah ditentukan

Peneliti : Menurut bapak/ibu, Apakah pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan?

Informan : kurang ramah

Peneliti : Apakah Terdapat Kendala dalam urusan pembuatan administrasi kependudukan pada masa pandemi ini?

Informasi : tidak ada



Transkrip Wawancara Mendalam Informan 8

IDENTITAS RESPONDEN (MASYARAKAT)

- 16) Nama : Rahma
17) Jenis Kelamin : Perempuan
18) Tanggal wawancara : 5 Juli 2022
19) Urusan : pembuatan Surat Pengantar Nikah

- Peneliti : Menurut bapak/ibu, Bagaimana sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kelurahan Pasir Gunung Selatan? Apakah sudah cukup lengkap atau belum?
- Informan : Sejauh ini mungkin sudah lengkap, Cuma saja pelayanannya yang masih kurang.
- Peneliti : Menurut bapak/ibu Bagaimana kondisi sarana dan prasana yang ada di Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan?
- Informan : Untuk kondisi fasilitasnya sendiri si cukup buruk dan kurang memadai
- Penelitian : Menurut bapak/ibu apakah pegawai kelurahan pasir gunung Selatan cermat dan teliti dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan?
- Informan : sudah cukup baik cermat, selama saya membuat urusan administrasi kependudukan tidak pernah menemukan kesalahan yang ditimbulkan oleh pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan
- Peneliti : Menurut bapak/ibu apakah pegawai kelurahan pasir gunung Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sudah mengetahui tugas dan fungsinya?
- Informan : Sudah baik

Peneliti : Bagaimana pegawai pelayanan administrasi kependudukan dalam menanggapi keluhan masyarakat mengenai pelayanan di Kelurahan Pasir Gunung Selatan?

Informan : Pelayanan yang diberikan oleh kelurahan pasir gunung selatan sudah cukup baik, terutama dalam menanggapi keluhan dari masyarakat

Penelitian : Menurut bapak/ibu apakah dalam memberikan pelayanan pegawai di Kantor Kelurahan Pasir Gunung Selatan selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?

Informan : sesuai dengan urusan yang kita butuhkan, kemarin saya membuat surat pengantar nikah sehari langsung selesai

Peneliti : Menurut bapak/ibu, Apakah pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan?

Informan : sudah cukup ramah

Peneliti : Apakah Terdapat Kendala dalam urusan pembuatan administrasi kependudukan pada masa pandemi ini?

Informan : Tidak ada



LAMPIRAN 3 DOKUMENTASI

Dokumentasi



Foto Dengan Bapak Tri Sakti Anggoro (Sekretaris Kelurahan Pasir Gunung Selatan)



Foto dengan Ibu Winarni (Kepala Seksi Kemasyarakatan dan Pelayanan)

Dokumentasi



Kondisi Ruang Kerja Kelurahan Pasir Gunung Selatan



Kondisi Ruang Pelayanan di Kelurahan Pasir Gunung Selatan

Dokumentasi



Tempat Parkir di Kelurahan Pasir Gunung Selatan



Ruang Tunggu Di Kelurahan Pasir Gunung Selatan

Dokumentasi



Foto di Kelurahan Pasir Gunung Selatan

LAMPIRAN 4 SURAT KESEDIAAN MEMBIMBING SKRIPSI



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

Jl. Sawah Merta No. 01, Pajajaran, Bogor 16155, Jakarta Selatan 12520
 Telp. (021) 70737634, 7806700 Ext. 145, Fax. 78027119-78027118
 Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor: 00/WDSV/2021
 Lari/ 1 (Satu) Berkas
 Hal: Kesiapan Membimbing Skripsi

Jakarta, 4 Agustus 2022

Kepada
Yth

Depak Drs. Dini Soebarto, M.Si
 Dosen FISIP Universitas Nasional
 Di Jakarta

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
 memberi kesiapan Dekap/Ita untuk membimbing penulisan Skripsi yang di
 susun oleh

Nama : Niken Lamsari
 NPM : 183512151550236
 Program Studi : Administrasi Publik
 Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi
 Covid-19 Bidang Administrasi Pemerintahan Di
 Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan
 Cimenyan Kota Depok

Kesiapan Dekap/Ita memberikan bimbingan secara intensif* sangat kami
 harapkan. Demikian surat ini. Memberikan Jawaban Segera dengan
 memberikan tanda tangan di bawah ini dan untuk menghitng keber. 0222.
 Surat segera mengesah. (Da. kepada Pimpinan Fakultas melalui Sekretaris)

Depok, 04, 04, 04
 Beresku Tidak Beresku*
 Sebagai Pembimbing

Wakil Dekan


 Drs. Dini Soebarto, M.Si


 Drs. Dini Soebarto, M.Si

* atau tanda tangan lainnya

LAMPIRAN 5 SURAT REKOMENDASI PENELITIAN



PEMERINTAH KOTA DEPOK
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Koridor Baloknya Depok - Gedung Cendekia - Lantai 01
 Jl. Mangrove Raya No. 04 Depok - 021-2641-2001
 Faksimili : 021-2641-2007 Website : keshangpol.depok.go.id Email : keshangpol@depok.go.id
 Kota Depok - www.depok.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
 Nomor: 070/767 - Bakeshangpol

a. Dasar

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
2. Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pendidikan dan Sertifikasi Perangai Daerah Kota Depok.
3. Peraturan Walikota Depok Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Ijin Penelitian/Riset/Pendidikan Sistem Ganda di Kota Depok.
4. Peraturan Wali Kota Depok Nomor 51 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

b. Menimbang

Memperhatikan Surat dari Universitas Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Terakreditasi (SAN-PT)
 Nomor : 509/WD/VI/2022
 Tanggal : 09 Juni 2022
 Perihal : Permohonan Ijin Penelitian dan Informasi Data

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

a. Nama / NIM : Niken Larasati / 183112351550236
b. Alamat : rt. Asem KP. Rumbut RT. 004/009 Kel. Pasir Gunung Selatan - Kel. Cimanggis, Kota Depok
Nomor Telepon : 0895 0300 132
c. Judul Penelitian : 1) "Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Bidang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan Cimanggis Kota Depok"
 2) Lokasi Penelitian : Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan Cimanggis Kota Depok
 3) Waktu/Lama Penelitian : 15 Juni 2022 s/d 15 Juli 2022
 4) Anggota Tim Peneliti :
 5) Bidang Penelitian : Administrasi Publik
 6) Status Penelitian : Baru

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sepenuhnya.

Depok, 14 Juni 2022
a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

H. EDDY SUPARMAN, SE, M.Si
 Pembina, IV/a
 NIP.19640903 198903 1 004

Catatan :
 1. Wajib Melaporkan Hasil Riset/ Penelitian/ Survei/ PKL Ke Badan KESHANGPOL dan Dinas/Instansi Tempat Melakukan Riset/ Penelitian/ Survei/ PKL.
 2. Harus Mematuhi Protokol Kesehatan Covid-19.

LAMPIRAN 6 DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Niken Larasati
NPM : 183112351550236
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 10 Agustus 2000
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Pondok Pesantren Kp. Rumbut Rt04/Rw09
Kecamatan Cimanggis, Kota Depok
No Telp/ Hp : 089603884225
Email : nikenlarashati123@gmail.com

Pendidikan Formal

(2006 - 2012) SDN 03 Kalisari 03 Pagi

(2012 - 2015) SMPN 251 Jakarta

(2015 – 2018) SMAN 106 Jakarta

(2018 – 2022) Universitas Nasional

