

Transkrip Wawancara Mendalam**B. Wawancara dengan Ibu Sumiati, Staf Sub Bagian Pelayanan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto**

1. Apakah menurut ibu sarana dan prasarana di kantor Kependudukan dan Catatan Sipil sudah cukup untuk mendukung tugas Anda dalam melayani pemohon?

Sudah cukup ya saya kira sudah cukup karena apa ya, biasa saja, sudah cukup ya bu ya.. Apa namanya ruang tunggu sudah ada, lha ini proses tempat teve ni mau dipasang

2. Apakah Anda menggunakan sistem komputerisasi dalam melaksanakan tugas layanan terhadap Pemohon?

Iya

3. Jika iya, seperti apa sistem tersebut bekerja secara garis besar?

Jadi pemohon mendaftarkan akte kelahiran kemudian ditulis kemudian membayar retribusi setelah itu kita apa kerjakan dikomputerisasi langsung. Jadi tercantum nama, nomor dulu kemudian nama dimasukkan di entry proses semua langsung selesai.

4. Apakah menurut Anda sarana dan prasarana di kantor Kependudukan dan Catatan Sipil sudah cukup nyaman untuk pemohon?

Iya.. cukup .. Sudah cukup

5. Apakah menurut Anda, Anda sudah sangat memahami semua prosedur dan persyaratan layanan?

Sudah paham, iya syaratnya untuk akte-akte itu.. Ya jadi misalnya kalau ada orang yang ngak paham pingin mengajukan layanan akte bisa konsultasi dengan ibu? Ya kita jelas Bagi mereka yang tanya apa prosedur akte kelahiran biar orang bisa tahu kegunaan dan persyaratan akte dengan jelas.. persyaratannya juga dengan jelas.

6. Apakah Anda dapat dengan mudah berkonsultasi dengan atasan apabila terjadi kendala dalam menangani tugas pelayanan?

Ya kita lihat kesulitan dari pemohon itu apa, kalau kita bisa menyelesaikan ya sudah.. kalau perlu keatasan langsung bisa langsung. Dan itu gampang ya bu? Ya gampang

7. Bagaimana proses penyelesaian berkas permohonan setelah Anda terima?

Selanjutnya itu kita ketik.. kita apa itu, kita kumpul dan baru dikomputerisasi. Untuk penyelesaian akte-akte ini selama lima hari kerja. Oo lima hari kerja ya bu ya.

8. Apa yang Anda lakukan untuk memberikan pelayanan kepada pemohon agar layanan akta sesuai prosedur dan tepat waktu?

Tepat waktu sesuai dengan standarnya lima hari kerja. Jadi semua akte apa pun lima hari kerja? Ya lima hari kerja. Untuk akte perkawinan dan perceraian dua hari kerja. Oo dua hari kerja ya bu. Dan itu selalu tepat ya bu? Selalu tepat.

9. Apa yang Anda lakukan untuk membantu pemohon yang mengalami kesulitan dalam pelayanan akta?

Cukup jelas.

10. Apakah Anda memberikan informasi kepada pemohon mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan akta?

Cukup jelas. Misalnya.. Jadi mereka ngak sampai yang bingung gitu ya? Ya bisa bingung tapi kita bisa minta penjelasan pak sudah jelas belum?

11. Apakah Anda juga menjelaskan mengenai rincian biaya pengurusan layanan akta?

Ya dijelaskan, minta penjelasan itu kadang-kadang dari pemohon.. Ini biayanya berapa untuk kelahiran apa jenisnya.

12. Apakah pemohon diberikan semacam bukti pembayaran yang sah pada loket pembayaran?

Ada.. sekalian dengan selesainya itu ada tanggalnya. Kasih contoh? Nge..Nge.. maksudnya gimana, Kasih contoh bukti setoran? Oya ya bu kalau ada bu, saya boleh pinjam.. Ini yang putih diberikan kepada pemohon yang ini untuk arsip sini. Contohnya, seperti kuitansinya. Disini tercantum waktu selesainya.

13. Apakah ada perbedaan prosedur dan persyaratan layanan akta antara WNI dan WNI keturunan?

Sama..Sama, kecuali bagi mereka yang WNI otomatis namanya Indonesia. Ada WNI yang namanya masih asing. Itu gimana gak apa-apa? Gak apa yang penting statusnya sudah WNI. Kadang WNI gak mau ganti nama, nama tetap. Tapi tetap kita terima sama dengan pribumi asli.

14. Pernahkan Anda menerima keluhan dari pemohon atas layanan yang Anda berikan?

Pernah mengeluh karena dia ngak ngerti, setelah dijelaskan bahwa persyaratannya ini, apa saja akte kelahiran, untuk siapa misalnya putranya, syaratnya KK, KTP setelah dijelaskan dia terima kasih. Akhirnya paham ya? Ya paham. Jadi selama ini tidak ada keluhan yang gimana-gimana? Tidak ada.

15. Jika pernah bagaimana cara anda memfasilitasi keluhan tersebut?
Diberikan penjelasan, lihat no.14

C. Wawancara dengan salah satu informan yaitu Bapak Ahmad Affandi berprofesi sebagai buruh pabrik selaku Pengguna Layanan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto

1. Apakah menurut Anda fasilitas yang ada di kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kab Mojokerto sudah memadai? (ruang tunggu, toilet, tempat parkir)
Kalau ruang tunggu saya kira masih sedikit. Kursinya kurang banyak? Ya. Tempat parkirnya masih semberawut. Toiletnya bapak sudah pernah? Belum belum pernah masuk. Ruang sholat (musolah menurut bapak penting? Ya bapak belum ketemu ya? Belum
2. Bagaimana Anda mendapatkan informasi tentang prosedur pelayanan akta? Apakah petugas memberikan penjelasan?
Ya iya dijelaskan oleh petugas
3. Apakah Anda mendapatkan informasi tersebut dengan mudah?
Petugasnya menjelaskan sampai paham. Oo sampai bapak paham ya? Iya
4. Apakah menurut anda kantor Kependudukan dan Catatan Sipil ini sudah menerapkan sistem komputerisasi dalam memberikan pelayanan kepada Anda? Ngerjakannya sudah pakai komputer tapi kelihatannya kok masih sedikit gitu loh komputernya. Oo ya ya..
5. Apakah menurut Anda petugas pelayanan mampu menyelesaikan permohonan layanan akta sesuai waktu yang telah dijanjikan?
Ya iya sesuai Cuma waktunya lama itu sekitar **satu minggu** lebihlah. Satu minggu lebih, Oh bukan lima hari kerja ya pak ya? Ya saya baru urus akta ini baru satu minggu jadi.
6. Apakah Anda pernah dibantu ketika Anda mengalami kesulitan dalam mengurus akta?
Ya dibantu, sampai bapak paham ya pak ya? Ya. Masalahnya tadikan juga kan salah lantas diberi tahu. Mmm diberi tahu ya..
7. Pernahkah Anda mendapati petugas melakukan kesalahan (kurang teliti) terhadap berkas yang Anda serahkan?
Ya sekarang saja ini salah tadi. Ooo gitu. Bapak yang salah atau mereka yang salah? Ya saya yang salah mungkin.. masalah KK, blanko permohonan saya

salah hurufnya gitu. Oya jadi kesalahan dari bapak ya, kalau dari petugasnya pernah salah? Ya mereka juga pernah salah..Ngak teliti kan, iya ngak sama.

8. Apakah menurut Anda Pegawai KepCapil segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan oleh Anda?

Ya langsung bantu. Oo langsung bantu ya pak ya? Contohnya ini saya disuruh ngurus KK baru

9. Apakah menurut Anda para pegawai KepCapil atau petugas layanan sudah bersikap baik dan ramah kepada Anda?

Ya lumayan lah, maksudnya baik ya menurut bapak dan ramah ya? Ya

10. Apakah Anda mendapatkan informasi mengenai biaya pelayanan dengan jelas sesuai dengan peraturan yang resmi?

Biayanya tidak jelaskan tapi ditarik berapa gitu. Oo berarti biayanya berapa bapak gak dikasih tahu sama petugas? Gak dikasih tau rincian hanya administrasinya segini. Kalau dipapan ini ada segini segini apa bapak pernah baca? Ya gak pernah baca langsung tanya petugas loketnya, dan dikasih tahu tapi tidak dirinci

11. Bila iya, apakah Anda mendapatkan tanda pembayaran dan rinciannya?

Dapat tanda pembayaran, hanya rinciannya tidak diberikan

12. Apakah pegawai KepCapil memberikan layanan dengan cepat kepada Anda?

Ya cepet memberi respon.

13. Apakah Anda pernah menyampaikan keluhan tentang layanan yang anda terima?

Sementara ini belum pernah

14. Jika iya, bagaimana tindak lanjut pegawai KepCapil dalam menanggapi keluhan Anda?

15. Apakah Anda merasa puas dengan pelayanan pengurusan akta yang Anda terima?

Cukup puas namun berharap lebih baik lagi. Terima kasih.

A. Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto yaitu Bapak Imam Mas'udi

1. Bagaimana menurut Bapak pelayanan Akta yang dilakukan oleh Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kab Mojokerto?

Kita sudah mengacu pada pelayanan prima, cepat, tepat dan memuaskan. Sudah ya pak? sudah

2. Apakah sudah ada standar pelayanan minimum diimplementasikan dalam kinerja layanan?
Sebetulnya ini dalam proses karena ini yang sudah ini hanya protap. Protap yang ini, kemudian protap ini dalam proses menuju diterapkan.
3. Adakah ketetapan atau peraturan yang menguatkan standar pelayanan minimum tadi?
Iya masih protap. Yang lain masih dalam proses, apa itu SK bupati pak? Ya SK bupati.
4. *Bagaimana sejauh ini penerapan standar pelayanan minimum tersebut?*
5. Apakah menurut Bapak sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan akta di kantor ini sudah baik?
Alhamdulillah, sekarang sudah lumayan baik, karena apa sekarang kita sekarang sudah punya IT yang sudah bisa online diakses masing-masing kecamatan.
6. Apakah untuk dalam kesehariannya kegiatan pelayanan akta didukung dengan sistem komputerisasi?
Iya betul itu. Sudah.
7. Apakah menurut Bapak petugas pelayanan sudah sesuai prosedur layanan dan tepat waktu dalam menyelesaikan tugas pelayanannya?
Saya kira sudah, sudah.
8. Apakah staf Bapak dapat langsung berkonsultasi dengan Bapak apabila ada kendala di lapangan?
Memang saya ingin staf saya kalau memang ingin memotong birokrasi. Kalau memang ada temuan yang sangat penting langsung bisa. Bisa langsung ke bapak berarti ya pak? Iya. Jadi tidak melalui meja-meja yang ketemu bapak susah pak? Ndak ndak jadi kita memang permudah untuk itu..
9. Apakah ada sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat khususnya pemohon layanan?
Sementara kita memang mau ada program seperti itu. Cuma sementara ini bagi pelayan yang dapat itu kita berikan sosialisasi. Diberikan penjelasan ya? Ya sementara itu. Brosur-brosur? Sudah. Kemudian lewat pengumuman dianu sudah.
10. Apakah ada ketetapan dari Pemda mengenai biaya layanan?
Ada. Dan itu pemohon tahu yang pak ya? Pemohon tahu kita memang harus beritahu itu.

11. Apakah menurut Bapak informasi mengenai prosedur layanan akta (biaya, persyaratan, dan waktu pengurusan) sudah tersampaikan dengan baik kepada pemohon layanan?
Ya sudah dengan baik
12. Apakah ada perbedaan prosedur layanan terhadap pemohon WNI atau WNI Keturunan?
Kalau dulu memang ada, kalau sekarang kita perlakukan sama. Jadi selama dia WNI sama? Iya demikian. Tapi dulu ada ya pak? Ya dulu tapi sekarang sudah diperlakukan sama.
13. Apakah menurut Bapak seluruh staf pelayanan telah memahami prosedur dan persyaratan pengurusan akta sehingga dapat menjelaskan kepada pemohon?
Sudah sudah.. iya sudah
14. Apakah menurut Bapak seluruh staf pelayanan bersikap ramah dan baik kepada pemohon?
Itu memang kita terapkan 3S: Senyum, Sapa, Ramah dan Sebagainya itu. Itu memang kita terus kita *drill* itu, sehingga pemohon bisa nyaman, bisa komunikasi, bisa puas gitu.
15. Apakah ada semacam kotak pengaduan dari masyarakat atas pelayanan yang mereka terima?
Ada, dari kotak itu nanti bisa kita pelajari untuk mencari jalan keluarnya memuaskan pengguna layanan.
16. Apakah selama ini ada keluhan yang muncul dari pemohon layanan mengenai pelayanan yang mereka terima?
Ya memang adalah, tapi setelah kita berikan penjelasan. Dan anu akhirnya beliau itu bisa mengerti terutama tentang waktu yah. Jadi waktu paling dikeluhkan pemohon? Ya jadi begitu dia datang maunya langsung selesai padahal kan seharusnya paling ngak setelah memasukan permohonan ada prosedur yang dilewati. Mungkin dua harilah atau satu hari besok kembali lagi. Oo ya ya..
17. Kalau ternyata ada keluhan dari masyarakat bagaimana instansi ini menanggapi?
Lihat jawaban no.16

**TANGGAPAN PENGGUNA LAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KANTOR KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL PEMDA KAB. MOJOKERTO**

Petunjuk pengisian : Berikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang Saudara anggap paling sesuai dengan keadaan yang Anda alami.

- Data Responden :
1. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
 2. Usia : Di bawah 18 tahun 36 – 45 tahun
 18 – 25 tahun 46 – 55 tahun
 26 – 35 tahun Di atas 56 tahun
 3. Status sipil : kawin tidak kawin
 4. Pendidikan terakhir: Sekolah Dasar Diploma (D1/D2/D3)
 Sekolah Menengah Pertama Sarjana (S1/S2/S3)
 Sekolah Menengah Atas Lainnya, sebutkan.....
 5. Pekerjaan : Pelajar/ Mahasiswa Wiraswasta
 Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI Petani
 Pegawai Swasta Lainnya, sebutkan.....
 6. Alasan ke kantor Kependudukan & Catatan Sipil untuk mengurus :
 Akta Kelahiran Akta Perkawinan Beda Agama
 Akta Kematian Akta Pengangkatan Anak
 Akta Perceraian Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak
 Akta lainnya, sebutkan.....

Berikan penilaian dengan memberikan tanda (check) terhadap daftar pernyataan yang tertera di bawah ini dari angka 1 sampai dengan 5 yang menunjukkan bobot dari pernyataan tersebut, berikut ini:

I. Tangible/ Fasilitas Fisik

No	Daftar Pertanyaan	Nilai yang Diterima					Nilai Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Perlengkapan pelayanan komputerisasi yang dimiliki Kantor KepCapil cukup baik										
2	Kantor KepCapil menyediakan sarana informasi untuk pemohon jasa layanan akta										
3	Ruang tunggu Kantor KepCapil tertata rapi, sehingga membuat saya merasa nyaman										
4	Fasilitas umum (toilet, mushola, tempat parkir) yang disediakan untuk pemohon jasa layanan akta sudah memadai										

II. Reliability/ Kehandalan

No	Daftar Pertanyaan	Nilai Yang diterima					Nilai Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Prosedur penerimaan dokumen yang cepat dan tepat										
2	Pegawai Kantor KepCapil mampu menyelesaikan permohonan layanan akta sesuai waktu yang telah dijanjikan										
3	Pegawai KepCapil memberikan bantuan kepada pemohon layanan akta dalam mengatasi kesulitan										
4	Pelayanan petugas teliti dan sudah sesuai prosedur										

III. Responsiveness/ Daya Tanggap

No	Daftar Pertanyaan	Nilai Yang diterima					Nilai Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Pegawai KepCapil segera memberikan respon terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemohon jasa layanan akta										
2	Pegawai Kantor KepCapil tanggap terhadap keinginan pemohon dalam memberikan pelayanan										
3	Pegawai KepCapil memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti										
4	Informasi mengenai persyaratan permohonan pengurusan akta mudah didapat										

IV. Assurance/ Jaminan kepastian

No	Daftar Pertanyaan	Nilai yang diterima					Nilai Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Pegawai KepCapil memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan penjelasan kepada pemohon layanan akta										
2	Pegawai Kantor KepCapil memberikan pelayanan yang sopan dan ramah										
3	Pegawai KepCapil memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu										
4	Biaya pelayanan sesuai dengan peraturan resmi yang telah ditetapkan										

V. Emphaty/ empati

No	Daftar Pertanyaan	Nilai yang diterima					Nilai Harapan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Pegawai KepCapil memberikan perhatian secara khusus terhadap keluhan pemohon layanan akta										
2	Pegawai Kantor KepCapil memberikan waktu kepada pemohon layanan akta dalam mengatasi kesulitan										
3	Pegawai KepCapil sangat peduli terhadap kebutuhan pemohon layanan akta										

**Terimakasih atas kesediaan Saudara
untuk mengisi kuisisioner ini.**

FOTO-FOTO PENELITIAN



Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto



Suasana loket pelayanan akta Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto



Suasana bagian pelayanan akta Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto



Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto