

Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TIMOR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Km 09 Kelurahan Sasi, Kefamenanu
Laman : unimor.ac.id, e-mail: universitasunimor@yahoo.co.id

Nomor : 368/UN60.2/PP/2023
Lampiran : Satu Proposal Penelitian
Perihal : Mohon Izin Penelitian

08 September 2023

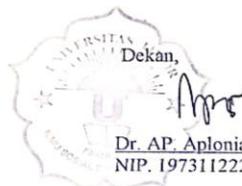
Yth. Sekretaris Daerah Kab. TTU

Berkaitan dengan penyusunan tugas akhir mahasiswa guna menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Timor yang sedang mempersiapkan Skripsi dengan judul "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat-Sistem Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR-SP4N) Di Kabupaten Timor Tengah Utara". Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan penelitian adalah :

Nama : Emirensiana Sengkoen
NPM : 22190149
Waktu : Disesuaikan Dengan Situasi Di Lapangan

Kami mohon bantuan Bapak/Ibu agar mahasiswa yang bersangkutan diizinkan melaksanakan penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan di instansi Bapak/Ibu. Adapun mengenai biaya untuk hal – hal tersebut di atas (Foto, Copy, CD, Film) terkait Izin tersebut di tanggung oleh yang bersangkutan.

Demikian permohonan kami, atas kerjasama yang baik disampaikan terimakasih.



Dekan,
Dr. AP. Aponia Pala, S.Sos, MM
NIP. 197311222021212002

Surat Selesai Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA
SEKRETARIAT DAERAH**

Jalan Basuki Rachmat, Telepon : (0388) 31027
Faksimile : (0388) 31027, email : ortala.ttu@gmail.com
Laman : organisasi.ttukab.go.id

**SURAT KETERANGAN
NOMOR : 060/525/BO**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

- a. Nama : Tarsisius Sasi, S.Fil
- b. N I P : 19700903 200112 1 006
- c. Jabatan : Kepala Bagian Organisasi Setda TTU

dengan ini menerangkan bahwa :

- a. Nama : Emirensiana Sengkoen
- b. NIM : 22190149
- c. Pekerjaan : Mahasiswa

Benar- benar telah menyelesaikan penelitian pada Bagian Organisasi Setda Kabupaten Timor Tengah Utara untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat – Sistem Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPOR – SP4N) di Kabupaten Timor Tengah Utara".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Kefamenanu, 16 November 2023

a.n. BUPATI TIMOR TENGAH UTARA
SEKRETARIS DAERAH
u.b.



PANDUAN WAWANCARA

Dengan Judul

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT- SISTEM PENGELOLAAN PENANGANAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (LAPOR-SP4N)
DI KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa, peneliti dengan segala kerendahan hati memohon agar menjadi informan dalam peneliti saya ini diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat dan sesuai dengan realita yang ada di Kabupaten Timor Tengah Utara. Pada kesempatan ini peneliti akan memberikan beberapa pertanyaan kepada informan yang merupakan narasumber dengan tujuan dan harapan bahwa dapat memberikan jawaban yang tepat sehingga penulis dapat membuktikan permasalahan yang diteliti.

1.1 Identitas Informan

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Jabatan/pekerjaan :

Pendidikan Terakhir :

Tanggal Wawancara :

Panduan Wawancara :

1.2 Petunjuk Pengisian

Bapak/ibu silahkan memberikan jawaban sesuai dengan arahan peneliti.

1.3 Panduan Wawancara

1. Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekertariat Daerah

A. Bukti Langsung

1. Bagaimana efektivitas penggunaan Aplikasi LAPOR dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ?
2. Apakah aplikasi LAPOR sebagai sebuah media pengaduan masyarakat telah disosialisasikan kepada masyarakat luas ?

B. Kehandalan

1. Apakah kemampuan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat ?
2. Sejauh ini berapa persen masyarakat mengadu pada aplikasi SP4N-LAPOR ?

C. Daya tanggap

1. Apa saja respon yang diberikan pada saat masyarakat melakukan pengaduan ?
2. Bagaimana cara pemerintah menangani kasus yang di laporkan?

D. Jaminan

1. Apa saja jaminan yang di berikan untuk meyakinkan masyarakat bahwa pengaduan yang diadakan masyarakat akan ditindak lanjuti ?
2. Bagaimana teknik pemerintah dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar lebih memahami tentang program aplikasi SP4N-LAPOR di Kabupaten TTU ?

E. Empati

1. Komunikasi seperti apa yang diberikan ketika masyarakat belum mengetahui adanya aplikasi SP4N-LAPOR ?
2. Bagaimana keberlanjutan dari program aplikasi SP4N-LAPOR jika suatu saat program tersebut bisa saja mati dan tidak akan digunakan lagi ?

2. Analisis kebijakan ahli muda/sub kordinator pelayanan publik

A. Bukti Langsung

1. Apa itu program aplikasi Lapor yang ada di kabupaten TTU ?
2. Bagaimana Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR di kabupaten TTU ?

B. Keandalan

1. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan yang masyarakat inginkan ?
2. Sejauh ini kebijakan apa saja yang diambil ketika pengaduan masyarakat yang disampaikan belum terpenuhi?

C. Daya tanggap

1. Komunikasi seperti apa yang diberikan untuk masyarakat dalam pengaduan aspirasinya ?
2. Sejauh ini pelayanan seperti apa yang diberikan kepada masyarakat pada saat pengaduan ?

D. Jaminan

1. Kendala apa saja yang dihadapi pemerintah kabupaten TTU dalam peningkatan kualitas pelayanan publik ini ?
2. Bagaimana pemerintah daerah memperbaiki setiap penyimpangan yang diberikan masyarakat ?

E. Empati

1. Bagaimana respon masyarakat terkait adanya program aplikasi SP4N-LAPOR ?
2. Seperti apakah bentuk pertanggung jawaban terhadap pelayanan pengaduan informasi yang ada di Kabupaten TTU ?

3. Admin Pejabat Penghubung

A. Bukti Langsung

1. Apakah penyediaan sarana sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam pengaduan ?
2. Seperti apa pelayanan yang diberikan pemerintah untuk masyarakat ketika pengaduan yang mereka adukan belum terpenuhi ?

B. Keandalan

1. Apa saja yang biasa diadukan dalam aplikasi LAPOR di Kabupaten TTU ?
2. Bagaimana cara pemerintah menindaklanjuti setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat ?

C. Daya Tanggap

1. Pengaduan apa saja yang biasanya masuk pada kanal Lapor TTU??
2. Sejauh ini apakah pengaduan yang masyarakat berikan sudah ada yang ditindaklanjuti ?

D. Jaminan

1. Jaminan seperti apa yang pemerintah berikan agar masyarakat percaya bahwa setiap pengaduan pasti di tindaklanjuti ?
2. Bagaimana cara pemerintah menangani setiap pengaduan dari masyarakat ?

E. Empati

1. Sejauh ini sudah berapa banyak pengaduan yang masuk ke kanal aplikasi LAPOR di kabupaten TTU, dan sudah berapa banyak yang ditindaklanjuti ?
2. Sudah berapa lama aplikasi SP4N-LAPOR diterapkan di Kabupaten TTU ?

4. Masyarakat yang terlibat

A. Bukti langsung

1. Apakah dengan adanya aplikasi LAPOR ini bapak/ibu sekalian dapat dimudahkan dalam mengetahui setiap informasi yang ada ?
2. Bagaimana pandangan bapak/ibu terkait adanya penyediaan aplikasi LAPOR ini ?

B. Keandalan

1. Langkah seperti apa yang bapak/ibu lakukan ketika pengaduan yang diberikan tidak ditindaklanjuti oleh pemerintah ?
2. Sudah berapa lama bapak/ini mengetahui adanya penyediaan aplikasi LAPOR di Kabupaten TTU ini ?

C. Daya Tanggap

1. Apa saja yang bapak/ibu pahami terkait aplikasi LAPOR ini ?
2. Bagaimana pandangan bapak/ibu ketika dalam melakukan pengaduan dan pengaduan tersebut tidak masuk ke kanal aplikasi LAPOR ?

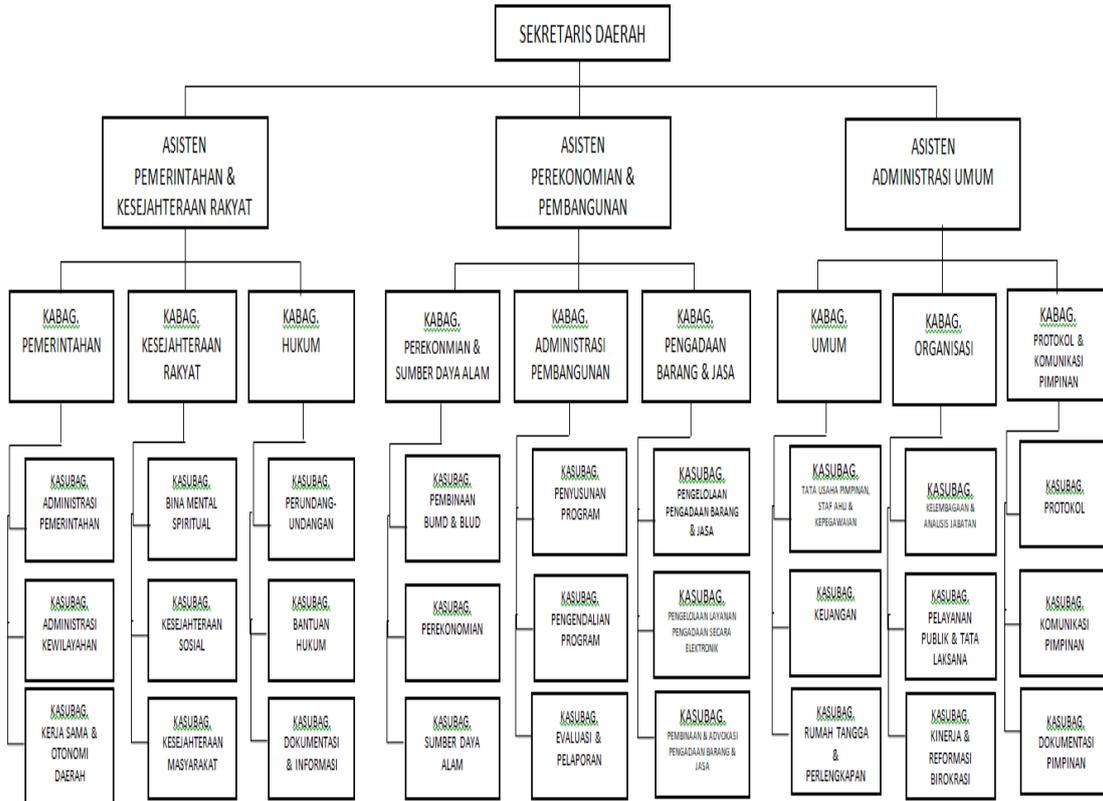
D. Jaminan

1. Apa saja hal yang meyakinkan bapak/ibu bahwa pengaduan yang disampaikan pasti akan ditindaklanjuti ?
2. Kendala apa saja yang ada pada saat bapak/ibu melakukan pengaduan melalui aplikasi LAPOR ?

E. Empati

1. Apakah bapak/ibu sekalian merasa puas dengan pelayanan yang ada di Kabupaten TTU terkait dengan adanya aplikasi LAPOR ?
2. Harapan seperti apa yang bapak/ibu inginkan kedepannya terkait aplikasi LAPOR ini ?

Gambaran Bagan struktur Organisasi Sekertariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara



Sumber: Data Olahan Sekertariat Daerah Kabupaten TTU 2023

Lampiran 5

Identitas Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan/jabatan
1	Tarsisius Tasi	Laki-laki	Kabag TTU
2	Ferdinandus Y.M Naicovi	Laki-laki	Analisis kebijakan ahli muda
3	Avelina Naomi Maniagala	Perempuan	Admin pejabat penghubung
4	Arifandi Triven Manehat	Perempuan	Masyarakat
5	Khatarina	perempuan	Masyarakat
6	Arystides Nascimento	Laki-laki	Masyarakat

DOKUMENTASI PENELITIAN

Gambar 1 wawancara bersama bapak Kepala Bagian Organisasi TTU



Gambar 2 wawancara bersama bapak Analisis Kebijakan Ahli Muda



Gambar 3 wawancara bersama Admin Pejabat Penghubung



Gambar 4 wawancara dengan masyarakat



Gambar 5 wawancara dengan masyarakat yang melakukan pengaduan

