

Lampiran 1



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: univertastimor@yahoo.co.id

Nomor : 061/UN60.2/PP/2022 31 Mei 2022
Lampiran : Satu Proposal Penelitian
Perihal : Mohon Ijin Penelitian

Yth. Kepala Desa Oenam.Kec.Biboki Selatan 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 **"Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Oenam Kecamatan Biboki Selatan Kabupaten Timor Tengah Utara"**

Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan penelitian adalah:

Nama : Vebiana Uskono
NPM : 22180087
Waktu : Disesuaikan Dengan Situasi Di Lapangan

Kami mohon bantuan Bapak/Ibu agar mahasiswa yang bersangkutan di ijinakan 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.




Dr. Drs. Elpius Kalembang, M.Si
NIP.196309112013051001

Tembusan:

1. Yang bersangkutan

Lampiran 2



**PEMERINTAH KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA
KECAMATAN BIBOKI SELATAN
DESA OENAEM**

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
NOMOR :PEM.140/40/SKSP/D.O/VIII/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :Fransiskus Talue

Jabatan : Kepala Desa Oenaem

Alamat : Nikat, Desa Oenaem

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama :Vebiana Uskono

Tempat tanggal lahir : 21 Februari 1999

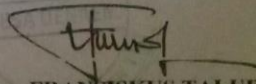
Agama : Katolik

Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa

Alamat :Nikat,RT/RW 006/003,Dusun III Ap,
Desa Oenaem.Kec. Biboki Selatan.
Kab. TTU, Prop.NTT

Nama yang bersangkutan tersebut diatas telah selesai mengadakan penelitian di Desa Oenaem pada Tanggal 21 Agustus 2022.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Nikat, 23 Agustus 2022
Pj. Kepala Desa Oenaem,

FRANSISKUS TALUE
NIP.19730406 200906 1 003

Lampiran 3

PEDOMAN WAWANCARA

Dengan Judul

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA OENAEM KECAMATAN BIBOKI SELATAN KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Peneliti dengan segala kerendahan hati memohon agar yang menjadi informan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat dan sesuai realita yang ada di Desa Oenaem Kecamatan Biboki Selatan Kabupaten Timor Tengah Utara. Pada kesempatan ini peneliti akan memberikan beberapa pertanyaan kepada informen yang merupakan narasumber dengan tujuan dan harapan bahwa dapat memberikan jawaban yang tepat sehingga penulis dapat membuktikan permasalahan yang diteliti.

I. Identitas Informan

Nama :

JenisKelamin :

Jabatan/Pekerjaan :

Pendidikan Terakhir :

Hari/Tanggal :

II. Petunjuk Pengisian : Bapak/Ibu silahkan menjawab pertanyaan sesuai dengan panduan wawancara dari peneliti.

III. Fokus Penelitian

1. Bagi Kepala Desa

a. Bukti Fisik (*Tangible*) : Apakah kondisi fasilitas pelayanan di desa ini sudah memadai?

Jawab :

b. Keandalan (*Reliability*) : Apakah kemampuan SDM (Aparat) berpengaruh terhadap pelayanan publik?

Jawab :

c. Daya Tanggap (*Responsiviness*) : Apakah dalam pelayanan publik di desa ini, mampu memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat ?

Jawab :

d. Jaminan (*Assurance*) : Apakah etika dan moral menjamin proses pelayanan publik di desa ini?

Jawab :

e. Perhatian (*Empathy*) : Apakah aparat di desa ini mampu memberikan perhatian terhadap masyarakat yang mengalami kendala dalam pelayanan publik?

Jawab :

2. Bagi Perangkat Desa

a. Bukti Fisik (*Tangible*) : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terkait fasilitas atau perlengkapan pelayanan yang ada di desa ini ?

Jawab :

b. Keandalan (*Reliability*) : Apakah Bapak/Ibu memberikan pelayanan secara tepat terhadap masyarakat?

Jawab :

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) : Bagaimana respon dari Bapak/Ibu apabila ada komplain dari masyarakat di desa terhadap pelayanan yang diberikan?

Jawab :

d. Jaminan (*Assurance*) : Apakah etika dan moral dari Bapak/Ibu dapat menjamin pelayanan dengan baik kepada masyarakat ?

Jawab :

e. Perhatian (*Empathy*) : Apakah Bapak/Ibu akan memberikan pengertian dan toleransi terhadap masyarakat apabila ada kesalahan?

Jawab :

3. Bagi Masyarakat

a. Bukti Fisik (*Tangible*) : Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terkait fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pelayanan Publik?

Jawab :

b. Keandalan (*Reliability*) : Menurut Bapak/Ibu Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan?

Jawab :

c. Daya Tanggap (*Responsiviness*) : Menurut Bapak/Ibu Apakah pelayanan yang diberikan sudah tepat?

Jawab :

d. Jaminan (*Assurance*) : Apakah etika dan moral dari aparat di desa ini dapat menjamin pelayanan dengan baik?

Jawab :

e. Perhatian (*Empathy*) : Jika terjadi kesalahan dari Bapak/Ibu Apakah ada perhatian dan toleransi pelayanan yang diberikan oleh aparat?

Jawab :

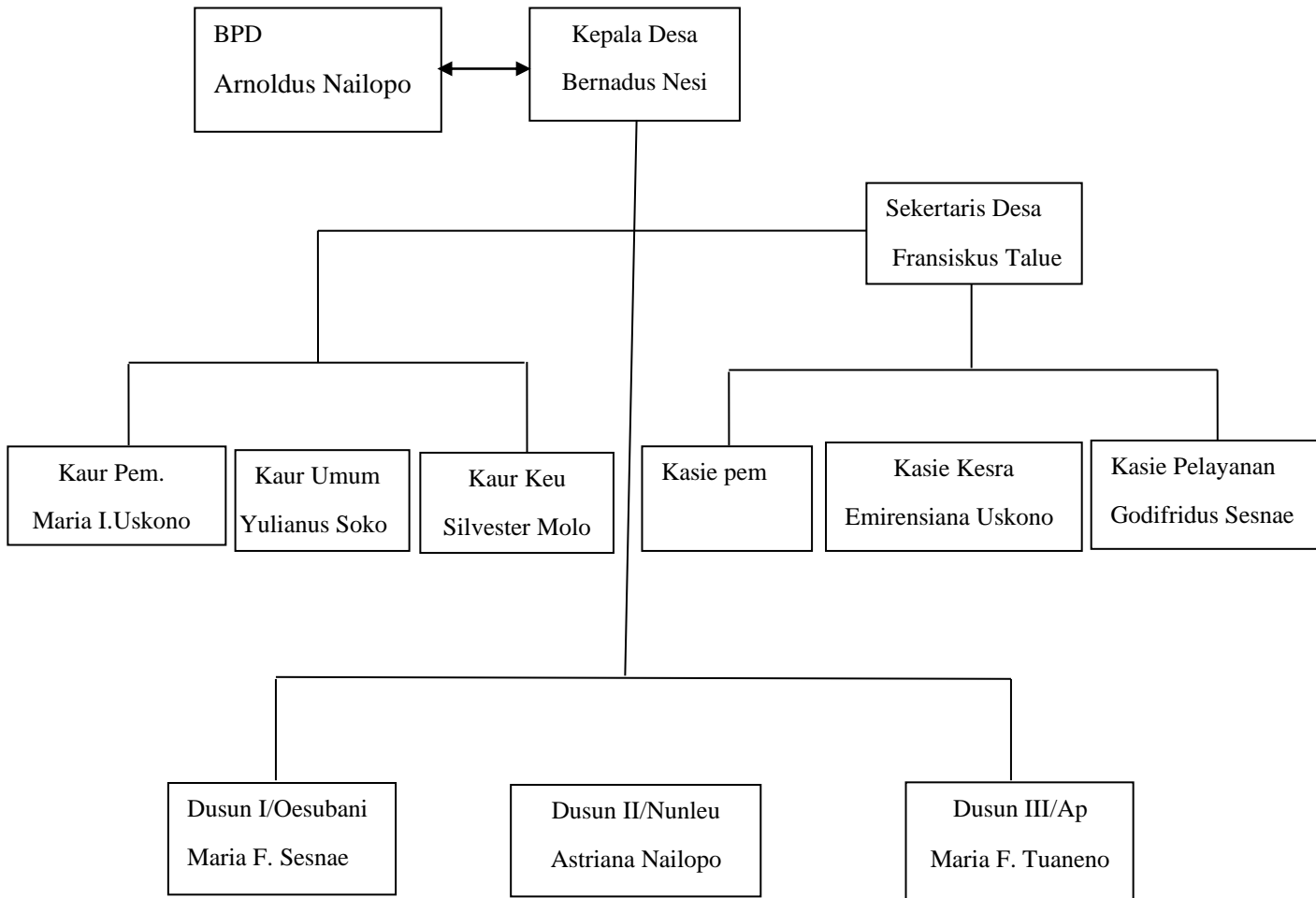
Lampiran 4

Identitas Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan	Pendidikan Terakhir
1	Fransiskus Talue	Laki-Laki	Penjabat Kepala Desa	SMA
2	Yulianus Soko	Laki-Laki	Kaur Umum	SMA
3	Maria Fience Sesnae	Perempuan	Kadus 1	SMA
4	Maria E. Nailopo	Perempuan	Masyarakat	SMA

Lampiran 5

Gambar 1
Bagan Struktur Organisasi Pemerintah Desa Oenaem 2021



Sumber Data : Desa Oenaem 2022

Lampiran 6

DOKUMENTASI PENELITIAN

Gambar 1

Wawancara bersama Kepala Desa Oenaem



Sumber : Dokumentasi Penelitian 2022

Gambar 2

Wawancara Bersama Para Perangkat Desa Oenaem



Sumber : Dokumentasi Penelitian 2022

Gambar 3
wawancara bersama masyarakat



Sumber : Dokumentasi Penelitian 2022