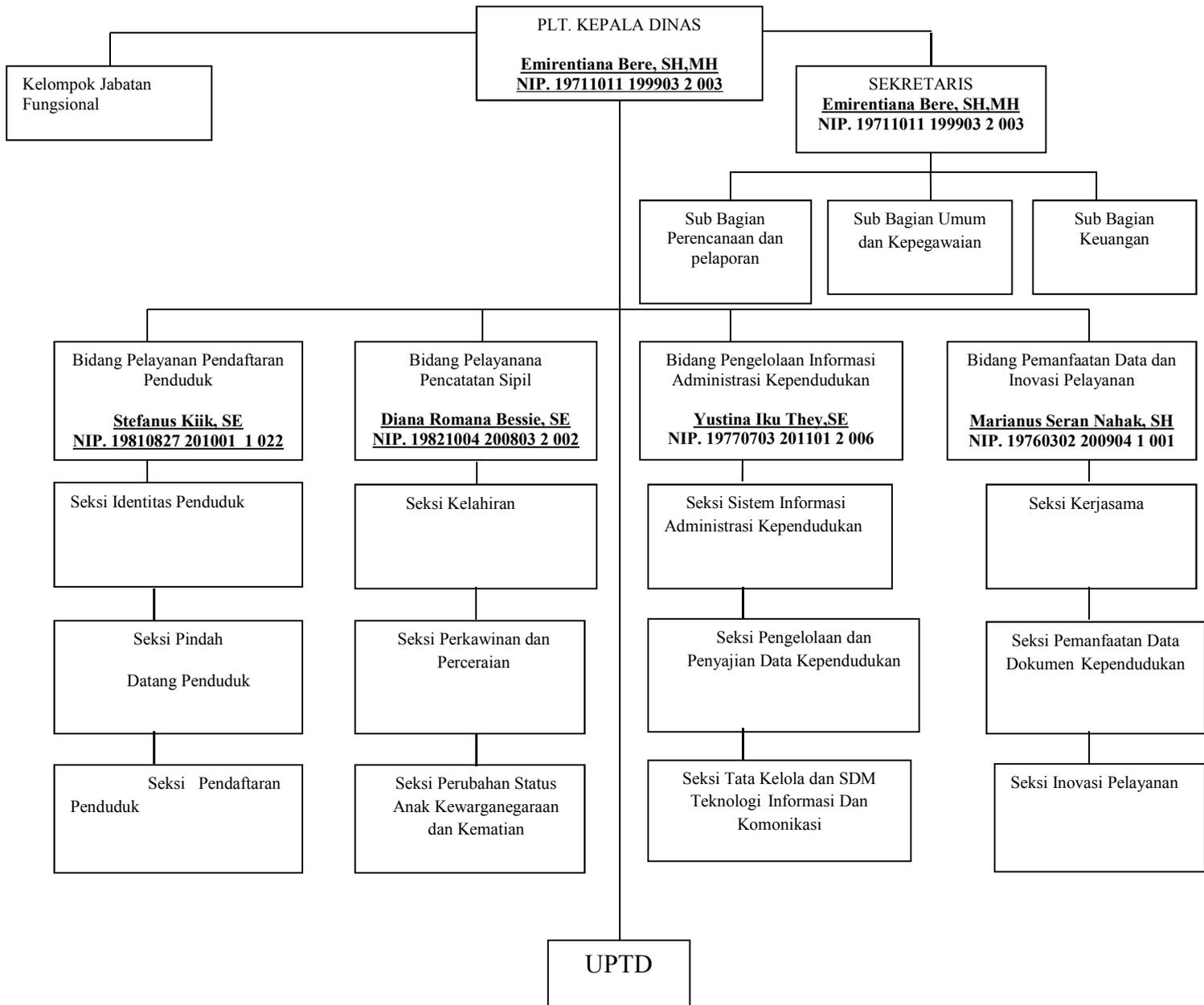


**STRUKTUR ORGANISASI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
MALAKA**



LAMPIRAN 1

PANDUAN WAWANCARA

Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil
Kabupaten Malaka

A. Identitas Informan

Nama :

Jenis Kelamin :

Jabatan Pekerjaan :

Pendidikan Terakhir :

B. Petunjuk: Peneliti dengan kerendahan hati memohon bapak/ibu sebagai informan memberikan informasi sesuai dengan arahan dari peneliti.

1. Bagi Kepala Dinas Disdukcapil Malaka

a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

1. Apakah penampilan pegawai mempengaruhi pelayanan publik
2. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses layanan?
3. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

1. Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
2. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?

.2. Bagi Masyarakat Disdukcapil Malaka

c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

1. Menurut ibu, Bagaimana respon atau tanggapan Disdukcapil dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?
2. Apakah pegawai layanan sudah memberikan pelayanan secara tepat dan cepat?

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

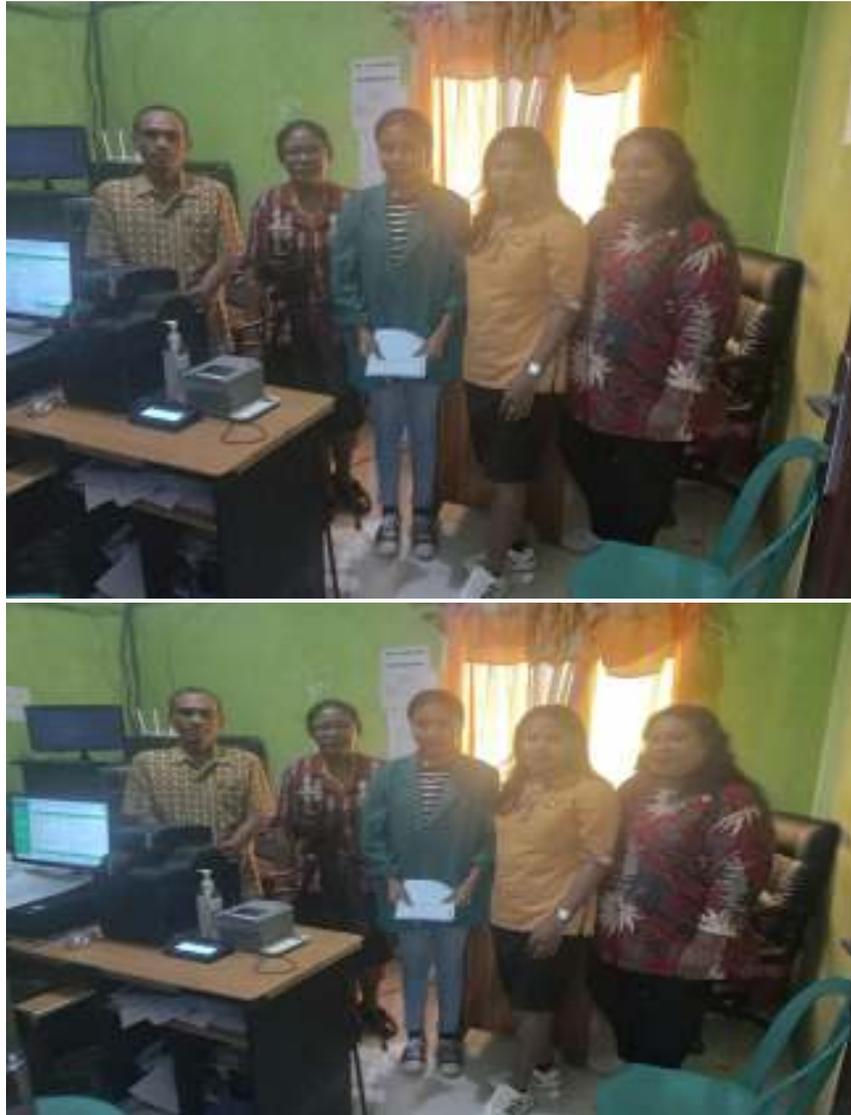
1. Apakah pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
2. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

e. Empaty (*Empati*)

1. Apakah pegawai layanan sudah melayani dengan sopan santun?
2. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan?

LAMPIRAN 2
DOKUMENTASI PENELITIAN





Berdasarkan Gambar Di Atas Peneliti Melakukan Wawancara Bersama Ibu Kadis Dan Kasubag Bersama Pegawai. Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka





Berdasarkan Gambar Diatas Peneliti Melakukan wawancara Kepada Masyarakat Kabupaten Malaka



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: universitastimor@yahoo.co.id

Nomor : 249/UN60.2/PP/2022
Lampiran : Satu Proposal Penelitian
Perihal : Mohon Ijin Penelitian

20 Desember 2022

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kab. Malaka

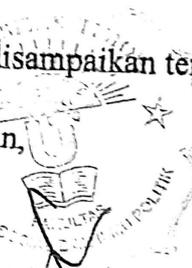
Berkaitan dengan penyusunan tugas akhir mahasiswa guna menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Timor dan sedang mempersiapkan Skripsi dengan judul **"Pelayanan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka"** Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan penelitian adalah:

Nama : Maria Asumta Bria
NPM : 22180240
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.

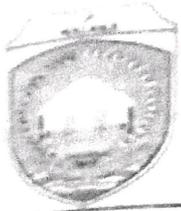
Demikian permohonan kami, atas kerjasama yang baik disampaikan terimakasih.

Dekan,


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

Tembusan:

1. Yang bersangkutan



PEMERINTAH KABUPATEN MALAKA
DINAS KEPENDUDUKAN & PENCATATAN SIPIL
Jl. Tafatik Laran No. -- Telp. --
BETUN

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

NOMOR : DKPS.474/138/1/2023

Berdasarkan Surat Keterangan Ijin Penelitian dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Malaka, Nomor :DPMPTSP. 070 / 1181 / XII / 2022, Tanggal 22 Desember 2022 Kepada :

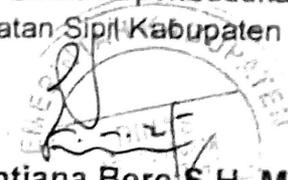
Nama : Maria Asumta Bria
NIM : 22180240
Jurusan/Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Timor Kefamenanu
Kebangsaan : Indonesia

Telah selesai melakukan penelitian dengan Judul "Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka" Terhitung Tanggal 27 Desember 2022 Sampai Dengan Tanggal 20 Januari 2023.

Demikian Surat Keterangan Selesai Penelitian ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Betun, 12 Januari 2023

fPLT.Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka


Emirentiana Bere, S.H., M.H

Pembina

NIP. 19711011 199903 2 003