

PEDOMAN WAWANCARA

1. Identitas Responden

Nama :

Jenis kelamin :

Usia :

Pendidikan :

Pekerjaan :

2. Pertanyaan

A. Untuk Kepala Pelayanan Umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang :

1. Bagaimana prosedur pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran?
2. Apakah prosedur pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran sudah sesuai dengan Perda No. 6 Tahun 2014?
3. Berapa jumlah pegawai yang bekerja dibagian pelayanan pembuatan akta kelahiran?
4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?
5. Apakah biaya pembuatan akta kelahiran yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
6. Apakah sarana prasarana kerja telah mendukung proses pembuatan akta kelahiran?
7. Kemudahan akses apa saja yang diberikan kepada masyarakat?

8. Bagaimana cara menyikapi apabila ada masukan atau kritik dari masyarakat dalam proses pembuatan akta kelahiran?
9. Apa sajakah keluhan atau masukan dari masyarakat yang sudah ditindak lanjuti dalam proses pembuatan akta kelahiran?
10. Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, apakah memberikan rasa aman bagi masyarakat?
11. Apa saja hambatan atau kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran?
12. Apa saja upaya atau solusi yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut?

B. Untuk Petugas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang :

1. Bagaimana pembagian tugas pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran?
2. Apakah prosedur pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran sudah sesuai dengan Perda Nomor 6 Tahun 2014?
3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?
4. Apakah biaya pembuatan akta kelahiran yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?

5. Apakah sarana prasarana kerja telah mendukung proses pembuatan akta kelahiran?
6. Bagaimana cara petugas dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran?
7. Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang ada?
8. Bagaimana sikap Bapak/Ibu apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam mengurus akta kelahiran?
9. Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, apakah memberikan rasa aman bagi masyarakat?
10. Apa saja hambatan atau kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran?
11. Apa saja upaya atau solusi yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut?
12. Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi atau rincian tentang biaya, syarat, dan prosedur dalam pembuatan akta kelahiran?

C. Untuk masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang :

1. Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat dalam pembuatan akta kelahiran?

2. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran
3. Bagaimana tingkat ketetapan waktu proses pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran?
4. Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat?
5. Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pembuatan akta kelahiran?
6. Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan?
7. Apa saja hambatan atau kendala yang Bapak/Ibu/Sdr/Sdri temui saat membuat akta kelahiran?
8. Berikan saran atau masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang guna memperbaiki kegiatan pelayanan kedepannya!





PEMERINTAH KOTA TANGERANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

II. Perintis Kemerdekaan No. 1 Gedung Ketenagakerjaan Lantai I dan III Kota Tangerang
Telp. 021-55770275 Website://disdukcapil.tangerangkota.go.id e-mail : disdukcapil@tangerangkota.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 800/78703 -Dukcapil

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : TUTI YULIANTI, SE
NIP : 19630701 198603 2 009
Pangkat/ Gol : III / d
Jabatan : Kasubag Umum dan Kepegawaian pada Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang

Dengan ini merangkan bahwa :

Nama : HAFIZHAH MUSLIM MUNAWAROH
NIM : 30301700152
Semester : VII (Tujuh)
Fakultas : Ilmu Hukum
Judul Penelitian : Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam
Pemberian Pelayanan Publik Pembuatan Akta Kelahiran di
Kota Tangerang.

Adalah benar mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang sedang melaksanakan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang guna penyusunan skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

UNISSULA
جامعة سلطان أبجوج الإسلامية

Tangerang, 01 Desember 2020

a.n. Kepala Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang
Kasubag Umum dan Kepegawaian



TUTI YULIANTI, SE
NIP. 19630701 198603 2 009