

LAMPIRAN

Dokumentasi wawancara dan observasi di Gerai Dukcapil Pamulang Square



Dokumentasi wawancara dan observasi di Gerai Dukcapil Mal Teraskota



Dokumentasi wawancara dan observasi di Kecamatan Ciputat



Dokumentasi observasi di Kantor Dukcapil Kota Tangerang Selatan



TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Heri Sudarmanto, S.I. MM
Jabatan : Kepala Bagian Pendaftaran Dukcapil Tangerang Selatan
Waktu ; 24 Juli 2023
Tempat : Kantor Dukcapil Kota Tangerang Selatan

No	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban
1.	Tangibility		
	Penampilan petugas saat melayani pelanggan	Bagaimana ketentuan berpakaian bagi petugas Dukcapil?	Untuk pakaian, pasti pakaian rapi ya, sesuai SOP yang berlaku. Untuk hari kerja semuanya menggunakan seragam. Kecuali petugas di gerai saat hari Sabtu-Minggu mereka tidak pakai seragam. Tapi tetap harus berpakaian rapi, bersih, dan sopan karena meskipun di hari libur mereka tetap kerja juga jadi penampilan petugas tetap harus dijaga.
	Kenyamanan tempat berlangsung pelayanan	Bagaimana Dukcapil mengatur sarana dan prasarana yang menjamin kenyamanan dalam proses pelayanan?	Sesuai dengan anggaran. Kita juga sudah usahakan menempatkan pelayanan di tempat-tempat yang dekat dengan masyarakat seperti di kecamatan dan gerai. Kami juga merencanakan pelayanan untuk ada di kelurahan. Untuk kondisi tempat pelayanan, sudah cukup nyaman, ya. Gedung kecamatan sudah ber-AC semua dan juga sudah ada ruang tunggu yang nyaman. Kalau di gerai juga tempatnya juga nyaman ya, karena gerai banyaknya di mall. Alat-alat pelayanan juga sudah lengkap, tiap tempat pelayanan punya dua alat pencetak jadi kalau ada

			<p>kerusakan alat, kami masih punya <i>back-up</i> jadi waktu pelayanan tidak terganggu. Untuk alat pelayanan sebagian memang ada yang tidak tersedia di gerai, yaitu kamera dan <i>pad</i> untuk tanda tangan karena di sana memang tidak disediakan fasilitas untuk perekaman atau penggantian foto dan tanda tangan. Karena untuk penyediaan alat ini juga kita sesuai dengan anggarannya. Kalau untuk blangko saat ini bisa dinyatakan kosong untuk pelayanan. Pendaftaran online untuk cetak KTP juga ditutup. Tapi ini tidak dialami Tangsel saja tapi seluruh Indonesia. Untuk pelayanan saat ini masyarakat akan diarahkan ke IKD sebagai pengganti KTP fisik. Kita belum bisa memperkirakan kapan blangkonya tersedia lagi karena kita juga menunggu kabar dari pusat. Tapi mungkin sekitar November</p>
	Kemudahan mendapatkan pelayanan	Apakah alur pelayanan pembuatan KTP-el sudah praktis?	Untuk pencetakan KTP ulang kami sudah <i>membuka</i> website untuk mendaftar dan di sana sudah ada semua informasi mengenai syarat-syarat pendaftaran. Kalau pemohon sudah mendarat dan status pengajuannya sudah diterima, pemohon tinggal datang ke tempat pelayanan sesuai jadwal yang dipilih pemohon saat mendaftar.
		Usaha apa saja yang dilakukan Dukcapil	Saat ini, kita juga sudah usahakan menempatkan pelayanan di tempat-tempat

		untuk memudahkan proses pelayanan?	yang dekat dengan masyarakat seperti di kecamatan dan gerai. Kami juga merencanakan pelayanan untuk ada di beberapa kelurahan.
2.	Reliability		
	Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan	Bagaimana peran petugas dalam memberikan pelayanan yang efektif?	Petugas sudah paham dengan tupoksi dan sudah berpengalaman dalam melayani pemohon. Petugas bekerja sesuai dengan SOP.
		Bagaimana peran Dukcapil untuk memastikan petugas dapat memberikan pelayanan yang efektif?	Untuk memastikan pelayanan yang diberikan sudah efektif, kita selalu adakan <i>briefing</i> setiap hari Senin untuk mendapatkan arahan dari kepala dinas. Selain itu juga melalui media <i>WhatsApp</i> pimpinan selalu memberikan arahan atau peraturan baru dalam melakukan pelayanan
	Terdapat standar yang jelas	Apakah sudah tersedia standar pelayanan pembuat KTP-el?	SOP ada, tapi tidak dipublikasikan. Petugas pastinya bekerja sesuai dengan SOP. Jika melanggar pasti mendapat masalah dikemudian harinya. Misalnya untuk pencetakan KTP. Jika sesuai dengan SOP selesai dalam tiga hari, jika tidak ada kendala, KTP biasanya akan selesai dalam tiga hari
	Kemampuan petugas dalam menggunakan sarana prasarana pelayanan	Bagaimana peran Dukcapil untuk memastikan petugas dapat untuk menggunakan alat-alat yang digunakan dalam proses pembuatan KTP-el?	Setiap petugas yang ditugaskan untuk pengoperasian alat pastinya sudah diberikan pelatihan khusus atau arahan agar tidak ada kendala di lapangan. Karena di sini petugas harus menggunakan alat-alat elektronik dalam melaksanakan tugasnya, jadi petugas memang ditunjuk

			yang mampu untuk menggunakan alat tersebut
3.	Responsiveness		
	Kemampuan petugas dalam menanggapi seluruh keluhan pelanggan	Bagaimana peran Dukcapil untuk memastikan petugas yang ditempatkan dapat untuk menanggapi keluhan pelanggan?	Petugas kami pasti akan menjelaskan dan membantu. Bukan cuman di kantor pelayanan, kalau pemohon ingin bertanya via <i>online</i> , untuk pengaduan juga bisa melalui <i>website</i> atau <i>WhatsApp</i> dan petugas kami akan memberi bantuan. Petugas kami sudah berpengalaman dalam menghadapi pelanggan jadi sebisa mungkin pasti petugas akan mencari solusi
	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap	Bagaimana peran yang dilakukan Dukcapil untuk memastikan pembuatan KTP-el berjalan tepat waktu?	Untuk memastikan petugas bisa memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, seperti yang saya sebutkan sebelumnya, kita menempatkan pelayanan di kecamatan dan gerai, juga gunanya untuk memecah antrean. Jadi masyarakat tidak harus ke kantor Dukcapil lagi untuk melakukan pelayanan. Untuk pembuatan KTP-el lama atau yang rusak juga, daftarnya semuanya sudah dilakukan secara online jadi petugas kita tugasnya sudah berkurang jadi bisa lebih cepat melayaninya. Kita juga sudah kerja sama dengan ojek online, jadi pemohon bisa daftar dari rumah dan ojek yang akan mengambil KTP-el nya
	Kemampuan petugas dalam	Apakah pelayanan pembuatan KTP-el yang diberikan sudah	Agar bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan

	memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan	sesuai dengan yang dijanjikan?	tentunya petugas di sini harus bekerja sesuai dengan SOP, kalau bekerja sesuai SOP, pelayanan yang diberikan pasti akan sesuai dengan yang dijanjikan. Kecuali kalau ada kendala dari luar, misalnya jaringan atau blangko kosong
4.	Assurance		
	Kepastian waktu pelayanan yang diberikan	Apa yang dilakukan Dukcapil untuk menjamin masyarakat dapat untuk memperoleh KTP-el tepat pada waktunya?	Jika tidak ada kendala atau selagi stok blangko mencukupi, kami bisa memastikan KTP selesai dicetak dalam tiga hari. Kalau ada gangguan pun diusahakan agar KTP dapat dicetak langsung di hari selanjutnya. Tapi kalau kondisi stok KTP-el sedang kosong seperti saat ini, kami juga susah untuk memastikan kapan selesai cetaknya karena blangko datangnya dari pusat
	Kepastian jaminan biaya dalam pelayanan	Bagaimana Dukcapil dapat memastikan bahwa tidak ada praktik pemungutan biaya secara liar dalam proses pembuatan KTP-el?	Untuk pelayanan, sesuai peraturan, semuanya gratis. Untuk menghindari adanya pemungutan liar kami juga mewajibkan yang mengambil KTP adalah yang bersangkutan. Kalau yang bersangkutan berhalangan, maka bisa diwakilkan oleh keluarga yang ada dalam satu kartu keluarga. Kalau yang mengambil orang lain, kita tolak jika tidak ada surat kuasa
	Kepastian jaminan legalitas dalam pelayanan	Apakah sudah terdapat kepastian legalitas dalam pembuatan KTP-el?	KTP yang dicetak melalui Dukcapil sudah dijamin keabsahannya karena sudah diatur undang-undang. Bahkan untuk surat keterangan atau biodata yang diberikan kalau

			blangko KTP sedang kosong pun sifatnya sudah resmi karena sudah ada tanda tangan dari kepala dinas
5.	Empathy		
	Perhatian petugas dalam memberikan pelayanan		Petugas diarahkan untuk memberikan pelayanan dengan kesabaran agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Jika ada pemohon yang bertanya, petugas akan menjelaskan dan membantu. Bukan cuman di kantor pelayanan, pemohon juga bisa melakukan pengaduan via <i>website</i> atau <i>WhatsApp</i> dan petugas kami akan memberi bantuan
	Keramahan petugas dalam pelayanan		Kita selalu menerapkan salam, senyum, sapa. Petugas juga selalu diingatkan untuk memberikan pelayanan dengan sopan dan sabar bagaimana pun keadaannya. Karena terkadang pemohon juga tidak sabaran, terutama yang belum paham dengan alur pelayanan atau syaratnya. Petugas kami pasti tetap akan melayani dengan ramah
	Etika dan sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan	Bagaimana peran Dukcapil untuk memastikan petugas melayani dengan sopan, santun dan ramah?	Kami selalu melayani sesuai dengan prosedur pelayanan, jadi petugas pastinya harus melayani dengan sopan. Tentunya jika petugas melanggar SOP akan diberikan teguran. Tapi jika masalahnya sudah melewati batas pasti ada tindakan lebih lanjut dari pimpinan. Kalau soal kesopanan ya itu cukup serius jadi kita tidak main-main karena disini kan petugas berhubungan

			langsug dengan masyarakt jadi harus sangat dijaga kesopanannya
6.	Faktor Sumber Daya Manusia		
	Pemahaman petugas terhadap tugas dan fungsinya	Bagaimana kemampuan petugas dalam menjalankan tugas dan fungsinya?	Petugas sudah paham dengan tupoksi dan sudah berpengalaman dalm melayani pemohon. Petugas di sini ditempatkan sesuai kebijakan pimpinan, tapi tentunya pimpinan menempatkan petugas di bidang yang sesuai dengan kemampuan petugas
	Kemampuan petugas dalam menggunakan sarana prasarana teknologi dalam pemberian layanan	Bagaimana kemampuan petugas dalam menggunakan sarana prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP-el?	Karena bekerja di sini banyak menggunakan alat dan teknologi, kita punya kualifikasi dalam menentukan petugas yang dipekerjakan, kita tidak bisa sembarangan memilih petugas. Selain pendidikan, kita juga priortitaskan pengalaman dan keterampilan khusus yang dimiliki petugas.
		Apakah petugas diberikan pelatihan untuk melakukan pelayanan serta pengoperasian sarana prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP-el?	Seperti yang disampaikan sebelumnya, petugas yang ditugaskan untuk mengoperasikan alat pastinya akan diberikan pelatihan khusus atau arahan agar nantinya tidak terjadi kendala dalam proses pelayanan.
7.	Faktor Strategi		
	Apakah pelaksanaan	Apakah sudah tersedia SOP pelayanan Dukcapil yang	Kita sudah punya SOP dalam bentuk cetak tapi tidak dipublikasikan.

	<p>pelayanan sudah sesuai SOP</p>	<p>berbentuk buku pedoman?</p>	
		<p>Apakah pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan SOP</p>	<p>Pelaksanaan pelayaan tentunya harus sesuai dengan dengan SOP. Pelaksanaan pelayanan tentunya harus mengikuti SOP karena di sana sudah diatur tata caranya</p>
	<p>Petugas memahami serta melakukan tugasnya sesuai dengan SOP</p>	<p>Bagaimana pemahaman petugas terhadap aturan dalam pelaksanaan pelayanan?</p>	<p>Untuk pemahan petugas mengenai aturan-aturan pelaksanaan, sebelum petugas memberikan pelayanan kita pasti akan berikan arahan mengenai aturan-aturan. Jadi saat sudah di lapangan, petugas sudah harus dapat untuk melakukan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku. Petugas akan menjalankan tugas sesuai SOP. Jika melanggar pasti akan mendapatkan masalah dikemudian hari</p>
		<p>Tindakan apa yang dilakukan jika diketahui petugas melakukan tugasnya tidak sesuai dengan aturan yang berlaku?</p>	<p>Pertama kita beri teguran, kalau msalahnya bisa diselesaikan secara baik-baik. Tapi jika masalahnya sudah melewati batas, pasti ada tindakan lebih lanjut dari pimpinan.</p>
8.	Faktor Sistem		
	<p>Penempatan petugas sesuai dengan kemampuan</p>	<p>Bagaimana sistem yang digunakan Dukcapil dalam penempatan petugas?</p>	<p>Selama ini biasanya untuk masalah penempatan serta pembagian tugas, kita ditentukan dari kebijakan pimpinan. Tapi pimpinan pasti menempatkan sesuai dengan kemampuan dari petugas tersebut.</p>
		<p>Apakah terdapat kriteria dan kualifikasi tertentu dalam menempatkan petugas dalam pekerjaannya?</p>	<p>Ya, pasti ada kualifikasi tertentu, pendidikan, pengalaman, keterampilan khusus, kira-kira itu kualifikasinya.</p>

	Prosedur pelayanan sesuai dengan layanan yang diberikan	Bagaimana sistem pelayanan yang diterapkan di Dukcapil	Kalau sistem pelayanan tentunya sesuai dari peraturan saja, karena kan sudah ada standarnya ya..
		Bagaimana sistem penyebaran informasi yang digunakan di Dukcapil?	Untuk penyebaran informasi kita sudah ada di <i>website</i> , dari brosur di kantor
9.	Faktor Pelanggan		
	Pengetahuan pelanggan terhadap persyaratan dan prosedur layanan	Bagaimana pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai persyaratan pelayanan pembuatan KTP-el?	Masyarakat memang sebagian masih kurang pengetahuannya, terutama bagi pemohon yang sudah berumur, untuk pendaftaran online memang agak sulit. Tapi seperti yang saya bilang sebelumnya, petugas kami akan membantu. Lewat internet juga petugas kami bisa dihubungi, jadi tidak mesti langsung datang ke sini. Cuman mungkin karena sebagian masyarakat belum tahu kalau pendaftaran, khususnya untuk KTP hilang atau rusak harus dilakukan secara online, jadi masih ada yang datang ke tempat pelayanan sebelum mendaftar. Biasanya petugas kami akan langsung menolong proses pendaftarannya

TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber : Petugas Gerai Dukcapil Tangerang Selatan

Waktu ; 23 Juli 2023

Tempat : Gerai Dukcapil Pamulang Square

No	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban
1.	Tangibility		
	Penampilan petugas saat melayani pelanggan	Bagaimana ketentuan berpakaian bagi petugas Dukcapil?	Penampilan pegawai sudah diatur sesuai ketentuannya, jadi sudah pasti rapi. Karena kita di sini kerjanya di kantor, jadi arus formil dan perharinya kita sudah ditentukan seragam yang digunakan. Kecuali untuk akhir minggu di mana petugas mengenakan pakaian bebas, tapi tetap harus rap
	Kenyamanan tempat berlangsung pelayanan	Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang menjamin kenyamanan dalam proses pelayanan di tempat pelayanan?	Kalau untuk sarana prasarana di kantor kami, Alhamdulillah semuanya sudah tercukupi. Alat terutamanya sudah bagus semua kondisinya. Printer untuk cetak sudah ada di tiap lokasi pelayanan, komputer juga sudah memadai untuk akses sistem, kamera untuk foto juga sudah ada di beberapa tempat pelayanan. Tidak ada kendala kalau masalah sarana prasarana di sini, kalau rusak juga biasanya akan langsung ditangani dan di tiap tempat pelayanan kita sudah disediakan dua alatnya jadi jika yang satu rusak, masih bisa pakai yang satunya. Untuk ketersediaan blangko, saat ini memang sedang kosong tapi kalau sedang kosong di Tangerang Selatan diseluruh Indonesia juga

			sedang kosong. Tapi kalau stoknya sedang ada kita akan kasih akses ke warga, biasanya perhari dikasih jatah 100 blangko di tiap gerai.
	Kemudahan mendapatkan pelayanan	Apakah alur pelayanan pembuatan KTP-el sudah praktis?	Saat ini kita sudah menerapkan daftar secara online, jadi pemohon tidak perlu untuk mengatri panjang karena sudah bisa daftar dari website kami. Pemohon tinggal pilih tanggal dan datang ke sini sesuai tanggal dan tempa yang dipilih. Tempatnya pun di sini sudah banyak.
		Usaha apa saja yang dilakukan Dukcapil untuk memudahkan proses pelayanan?	Kita membuka tempat pelayanan di kecamatan dan gerai di tempat yang mudah dijangkau masyarakat seperti di mal atau kampus. Untuk gerai sendiri tersedia 100 blangko perharinya.
2.	Reliability		
	Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan	Bagaimana peran petugas dalam memberikan pelayanan yang efektif?	Petugas sudah paham dengan tupoksi dan sudah berpengalaman dalam melayani pemohon. Petugas bekerja sesuai dengan SOP.
		Bagaimana peran Dukcapil untuk memastikan petugas dapat memberikan pelayanan yang efektif?	Sebelum pelayanan, kita sudah di- <i>briefing</i> -kan dari atasan. Jadi kita sudah tahu cara-cara menghadapi pemohon dan untuk menggunakan alat. Sesuai aturannya lah. Di sini juga pelayanannya tidak antri karena daftarnya sudah <i>online</i> jadi petugas bisa memberikan pelayanan yang lebih menyeluruh dan tidak tergesa-gesa.”
	Terdapat standar yang jelas	Apakah sudah tersedia standar	Sudah ada. Petugas juga sudah tahu mengani SOP pelayanan. Petugas sudah di-

		<p>pelayanan pembuat KTP-el?</p>	<p><i>briefing</i> dulu jadi untuk masalah aturan pelayanan semuanya pasti harus tahu supaya bisa memberikan pelayanan dan tidak melanggar SOP tersebut. Kalau melanggar, kita akan dipanggil atasan dan akan di <i>briefing</i> kalau pelanggaran masih ringan, kalau pelanggaran lebih berat juga akan diberikan sanksi yang lebih juga, karena kami bekerja harus sesuai dengan SOP yang dib</p>
	<p>Kemampuan petugas dalam menggunakan sarana prasarana pelayanan</p>	<p>Bagaimana peran Dukcapil untuk memastikan petugas dapat untuk menggunakan alat-alat yang digunakan dalam proses pembuatan KTP-el?</p>	<p>Jadi kita akan diarahkan bagaimana cara untuk menggunakan alat untuk perekaman lewat <i>briefing</i> dari atasan. Dari bagaimana penggunaannya, kapan digunakannya, semuanya di-<i>briefing</i>-kan terlebih dahulu</p>
3.	Responsiveness		
	<p>Kemampuan petugas dalam menanggapi seluruh keluhan pelanggan</p>	<p>Bagaimana peran Dukcapil untuk memastikan petugas yang ditempatkan dapat untuk menanggapi keluhan pelanggan?</p>	<p>Kalau pemohon bertanya kami akan berusaha untuk menjelaskan dengan jelas hingga pemohon paham dengan penjelasan yang kami berikan. Petugas kami juga akan menolong langsung, misalnya kalau pemohon tidak bisa mendaftar online, kami akan tunjukkan caranya langsung</p>
	<p>Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap</p>	<p>Bagaimana peran yang dilakukan Dukcapil untuk memastikan pembuatan KTP-el berjalan tepat waktu?</p>	<p>Sebagai petugas tentunya kita dituntut untuk memberikan pelayanan yang bukan hanya cepat tapi juga benar. Kalau dari Dukcapilnya sendiri ya dengan cara membagi lokasi pelayanan ke tempat-tempat yang mudah dijangkau oleh masyarakat</p>

			sehingga tidak ada antrean panjang di satu tempat.
	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan	Apakah pelayanan pembuatan KTP-el yang diberikan sudah sesuai dengan yang dijanjikan?	Harus sesuai aturan bekerjanya. Karena di SOP kan sudah diatur langkah-langkahnya. Jadi kalau sudah sesuai SOP, ya, seharusnya pelayanan yang diberikan sudah sesuai yang dijanjikan.
4.	Assurance		
	Kepastian waktu pelayanan yang diberikan	Apa yang dilakukan Dukcapil untuk menjamin masyarakat dapat untuk memperoleh KTP-el tepat pada waktunya?	Sejauh ini semuanya sudah <i>on-time</i> karena setelah mendaftar melalui website KTP akan dicetak selisih satu hari. Hari dan tempat pengambilan juga ditentukan pemohon saat mendaftar. Misalnya pemohon mendaftar di hari Senin maka KTP selesainya di hari Rabu, dan pemohon wajib mengambil di hari tersebut. Kalau pemohon tidak bisa datang di hari tersebut, pemohon harus datar lagi.
	Kepastian jaminan biaya dalam pelayanan	Bagaimana Dukcapil dapat memastikan bahwa tidak ada praktik pemungutan biaya secara liar dalam proses pembuatan KTP-el?	Pemohon tinggal datang ke sini, ke tempat pelayanan setelah daftar. Karena kan di sini yang menjaga petugas Dukcapil jadi tidak ada biaya yang kita minta Kalau yang mengambil orang lain, kita tolak jika tidak ada surat kuasa
	Kepastian jaminan legalitas dalam pelayanan	Apakah sudah terdapat kepastian legalitas dalam pembuatan KTP-el?	Sudah pasti sah kecuali ada kesalahan data, misalnya NIK salah karena di <i>database</i> NIK-nya ganda, maka bisa dilakukan pencetakkan ulang. Kalau semuanya sudah benar, KTP-el sudah pasti sah.

5.	Empathy		
	Perhatian petugas dalam memberikan pelayanan	Bagaimana peran Dukcapil untuk memastikan petugas melayani dengan sopan, santun dan ramah?	Untuk mekanisme pelayanan, jika pemohon bertanya kami akan menjelaskan dengan sedetil-detilnya. Kita juga berusaha untuk membuat pemohon puas dengan apa yang kami jelaskan.
	Keramahan petugas dalam pelayanan	Apakah petugas pelayanan sudah melayani dengan ramah?	Dalam pelayanan kita selalu menerapkan salam, senyum, sapa. Saat menjelaskan ke pemohon juga harus dengan kalimat dan nada bicara yang sopan.
	Etika dan sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan	Bagaimana peran Dukcapil untuk memastikan petugas melayani dengan sopan, santun dan ramah?	Kalau soal kesopanan itu sudah jadi ketentuan ya. Pasti harus sopan karena kita di sini kan tugasnya melayani masyarakat
6.	Faktor Sumber Daya Manusia		
	Pemahaman petugas terhadap tugas dan fungsinya	Bagaimana kemampuan petugas dalam menjalankan tugas dan fungsinya?	Mengenai fungsi dan tugas, sudah jelas. Petugas sebelum turun ke lapangan sudah diberikan arahan mengenai tugas-tugasnya apa saja, untuk pelaksanaannya juga, penggunaan alat-alat dan sebagainya, saat ditempatkan petugas sudah tahu.”
	Kemampuan petugas dalam menggunakan sarana prasarana teknologi dalam pemberian layanan	Bagaimana kemampuan petugas dalam menggunakan sarana prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP-el?	Mengenai fungsi dan tugas, sudah jelas. Petugas sebelum turun ke lapangan sudah diberikan arahan mengenai tugas-tugasnya apa saja, untuk pelaksanaannya juga, penggunaan alat-alat dan sebagainya, saat ditempatkan petugas sudah tahu
		Apakah petugas diberikan pelatihan untuk melakukan pelayanan serta pengoperasian sarana	Untuk kemampuan petugas dalam pelayanan, sebelum mulai bekerja petugas akan diberikan arahan bagaimana-bagaimana saja dalam

		prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP-el?	melaksanakan tugas, untuk mengoperaskan alat, kapan sja alatnya digunakannya, biasanya di- <i>briefing</i> dahulu.
7.	Faktor Strategi		
	Apakah pelaksanaan pelayanan sudah sesuai SOP	Apakah sudah tersedia SOP pelayanan Dukcapil yang berbentuk buku pedoman?	Buku pedomannya sudah ada.
		Apakah pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan SOP	Sudah sesuai.
	Petugas memahami serta melakukan tugasnya sesuai dengan SOP	Apakah petugas Dukcapil sudah mengetahui SOP pelayanan pembuatan KTP-el?	Sudah, karena untuk memberikan pelayanan harus sesuai dengan standar.
		Bagaimana pemahaman petugas terhadap aturan dalam pelaksanaan pelayanan?	Mengenai fungsi dan tugas, sudah jelas. Petugas sebelum turun ke lapangan sudah diberikan arahan mengenai tugas-tugasnya apa saja, untuk pelaksanaannya juga, penggunaan alat-alat dan sebagainya, saat ditempatkan petugas sudah tahu
		Tindakan apa yang dilakukan jika diketahui petugas melakukan tugasnya tidak sesuai dengan aturan yang berlaku	Kita akan diberi teguran oleh atasan dan di- <i>briefing</i> sama mereka, perihal kenapa bisa melanggar SOP.
		Apakah petugas Dukcapil sudah mengetahui SOP pelayanan pembuatan KTP-el?	Sudah, sebelum ditempatkan petugas diberitahukan mengenai standar-standar pelaksanaan pelayanan terlebih dahulu supaya saat di lapangan petugas bisa memberikan pelayanan yang sesuai standar.

8.	Faktor Sistem		
	Penempatan petugas sesuai dengan kemampuan	Bagaimana sistem yang digunakan Dukcapil dalam penempatan petugas?	Untuk penempatan dan pembagian tugas itu tergantung dari pimpinan, kita menjalankan sesuai dari tunjukkan mereka, sesuai dengan tugas kita juga.
		Apakah terdapat kriteria dan kualifikasi tertentu dalam menempatkan petugas dalam pekerjaannya?	Petugas untuk bekerja di sini ada kriterianya, pertama dari segi pendidikan, kedua dari segi pengalaman, jadi sekiranya petugas dapat untuk mengoperasikan sarana prasarana. Untuk kriteria penempatan tugasnya, sesuai kemampuan petugasnya masing-masing, apakah sesuai dengan posisinya
	Prosedur pelayanan sesuai dengan layanan yang diberikan	Bagaimana sistem pelayanan yang diterapkan di Dukcapil	Sistem pelayanan untuk pembuatan KTP-el baru dilakukan dengan melakukan perekaman data di tempat pelayanan, setelah dilakukan perekaman data akan dikirim ke database nasional, setelah dapat konfirmasi maka dapat dilakukan pencetakan. Sedangkan untuk cetak ulang KTP, pelanggan melakukan pendaftaran melalui web rumahdukcapil.com
		Bagaimana sistem penyebaran informasi yang digunakan di Dukcapil?	Informasi mengenai syarat dan ketentuan bisa ditemukan di <i>webaote</i> kami <i>rumahdukcapil.go.id</i>
9.	Faktor Pelanggan		
	Pengetahuan pelanggan terhadap persyaratan dan prosedur layanan	Bagaimana pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai persyaratan pelayanan pembuatan KTP-el?	Karena sekarang sudah digital semua, memang sebagian masih ada yang belum paham tapi kalau datang ke sini kami pasti akan bantu menjelaskan.

TRANSKRIP WAWANCARA

Narasumber : Petugas Gerai Dukcapil Tangerang Selatan

Waktu ; 29 Juli 2023

Tempat : Gerai Dukcapil Mal Teraskota

1.	Tangibility		
	Penampilan petugas saat melayani pelanggan	Bagaimana ketentuan berpakaian bagi petugas Dukcapil?	Mengikuti seragam saja. Kecuali untuk di hari Sabtu-Minggu, karena kirta di gerai tetap masuk pada hari libur, untuk hari itu kia tidak pakai seragam tapi tetap harus berpakaian sopan.
	Kenyamanan tempat berlangsung pelayanan	Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang menjamin kenyamanan dalam proses pelayanan di tempat pelayanan?	Sarana prasarana di sini sudah relatif baik ya. Alat-alat pelayanan sudah lengkap. Untuk kondisi tempat pelayanan juga memadai, mau itu ruang tunggu, tempat parkir. Kalau ada yang rusak ya diusahakan agar tidak mengganggu proses pelayanan, biasanya disediakan dua alat jadi kalau ada kerusakan tidak akan mengganggu proses layanan.. Untuk di Dukcapil sejak sebulan yang lalu, khususnya untuk di wilayah Tangsel untuk ketersediaan blangko untuk pencetakan ulang maupun pemula memang belum ada ketersediaan blangko dari pusat sendiri. Kita juga belum dapat konfirmasi dari pusat kapan blangkonya dapat tersedia tapi mudah-mudahan pada bulan Agustus sudah tersedia. Untuk saat ini, masyarakat yang mengurus KTP akan diarahkan untuk mendapatkan IKD.
	Kemudahan mendapatkan pelayanan	Apakah alur pelayanan pembuatan KTP-el sudah praktis?	Kalau di sini masyarakat bisa daftar lewat <i>web</i> Dukcapil Tangsel <i>rumahdukcapil.go.id</i> , kalau sudah daftar di sana prosesnya biasanya tiga hari,

			kalau sudah tiga hari bisa langsung diambil di sini.
		Usaha apa saja yang dilakukan Dukcapil untuk memudahkan proses pelayanan?	Pendaftaran melalui <i>web</i> , jadi tidak perlu menunggu lama-lama dan bisa tinggal ambil saja sesuai jadwal yang ditentukan. Selain itu juga kita kerjasama dengan ojek-ojek <i>online</i> untuk pengambilan KTP bisa melalui ojek <i>online</i> jadi pengurusan bisa dilakukan dari rumah saja.
2.	Reliability		
	Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan	Bagaimana peran petugas dalam memberikan pelayanan yang efektif?	Mengikuti aturan saja. Karena dalam pelayanan kan sudah ada alur-alurn dan aturan-aturannya, selagi petugas melaksanakan tugasnya sesuai dengan itu pelayanan yang diberikan juga semestinya akan efektif, kecuali kalau ada kendala seperti saat ini, blangknya kosong.
		Bagaimana peran Dukcapil untuk memastikan petugas dapat memberikan pelayanan yang efektif?	Petugas diarahkan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan alur-alur pelayanan yang sudah ada. Untuk pemberian informasi yang efektif juga kami selalu mendapatkan informasi terkini dari atasan jikalau ada perubahan jadi kami dapat untuk memberikan informasi yang tepat.
	Terdapat standar yang jelas	Apakah sudah tersedia standar pelayanan pembuat KTP-el?	Untuk standar, aturan-aturan pelaksanaan semuanya sudah diatur jelas.
	Kemampuan petugas dalam menggunakan sarana prasarana pelayanan	Bagaimana peran Dukcapil untuk memastikan petugas dapat untuk menggunakan alat-alat yang digunakan dala proses pembuatan KTP-el?	Setiap petugas diarahkan bagaimana-bagaimana saja dalam pelaksanaan tugasnya. Untuk penggunaan alat juga diberitahu terlebih dulu sampai petugasnya sudah paham betul untuk mengoperasikannya.
3.	Responsiveness		

	Kemampuan petugas dalam menanggapi seluruh keluhan pelanggan	Bagaimana peran Dukcapil untuk memastikan petugas yang ditempatkan dapat untuk menanggapi keluhan pelanggan?	Kami diarahkan bagaimana untuk memberikan solusi apabila pemohon mempunyai masalah. Misalnya jika ada kesalahan cetak maka kami akan segera mengarahkan pemohon untuk melakukan pendaftaran untuk melakukan pencetakan ulang. Kalau soal waktu, terutama kalau blangko sedang kosong memang kami tidak bisa memberikan kepastian, tapi sekiranya kami akan berikan estimasi kapan pelayanan dapat untuk dilanjutkan.
	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap	Bagaimana peran yang dilakukan Dukcapil untuk memastikan pembuatan KTP-el berjalan tepat waktu?	Kalau dari kami sebagai petugas tentunya untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat kami harus melakukannya sesuai dengan standar yang berlaku. Kalau syarat-syaratnya semua lengkap dan tidak ada gangguan, pasti pelayanan yang diberikan juga bisa selesai dengan cepat.
	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan	Apakah pelayanan pembuatan KTP-el yang diberikan sudah sesuai dengan yang dijanjikan?	Kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang tentunya sesuai dengan apa yang dijanjikan. Jikalau ada kendala kami akan selalu berusaha agar pemohon yang datang tetap mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang kami janjikan. Tapi kalau kendalanya ada di luar kendali kami, misalnya jaringan atau blangko kosong, mau tidak mau kami juga tidak bisa melanjutkan pelayanan sebagaimana mestinya. Tapi kami tetap mencoba untuk memberikan alternatif yang sekiranya sepadan dengan apa yang kami janjikan. Misalnya dengan memberikan pengganti KTP, biodata atau IKD.
4.	Assurance		
	Kepastian waktu pelayanan yang diberikan	Apa yang dilakukan Dukcapil untuk menjamin masyarakat	Dari Dukcapil Kota Tangsel kami mengeluarkan biodata dan IKD sehingga masyarakat

		dapat untuk memperoleh KTP-el tepat pada waktunya?	dapat menggunakannya untuk mengganti KTP-el. Kalau untuk KTP-el fisik, pemohon tinggal datang sesuai jadwal yang dipilih saat mendaftar. Kalau untuk perekaman biasanya selesai dalam tiga hari hingga seminggu dan akan dikabarkan via <i>WhatsApp</i> biasanya prosesnya tiga hari, tapi kalau untuk saat ini blangkonya sedang kosong.
	Kepastian jaminan biaya dalam pelayanan	Bagaimana Dukcapil dapat memastikan bahwa tidak ada praktik pemungutan biaya secara liar dalam proses pembuatan KTP-el?	Untuk itu, KT-el harus diambil langsung oleh orang yang bersangkutan untuk menghindari pihak ketiga yang mencari untung. Jadi masyarakat bisa langsung dtanag ke sini.
	Kepastian jaminan legalitas dalam pelayanan	Apakah sudah terdapat kepastian legalitas dalam pembuatan KTP-el?	Selagi semua datanya benar KTP-el sudah sah.
5.	Empathy		
	Perhatian petugas dalam memberikan pelayanan	Bagaimana peran Dukcapil untuk memastikan petugas melayani dengan sopan, santun dan ramah?	Kesopanan selama pelaksanaan pelayanan tentunya sudah harus ya. Untuk peraturannya juga sudah ada bagaimana tata caranya untuk bicara dengan pelanggan selama memberikan pelayanan.
	Keramahan petugas dalam pelayanan	Apakah petugas pelayanan sudah melayani dengan ramah?	Kami sebagai petugas dalam memberikan pelayanan sudah seharusnya untuk ramah pada pelanggan. Selain ramah juga kami harus pengertian pada pelanggan selagi misalany ada kendala atau sebagai macamnya kami siap untuk memberikan bantuan.
	Etika dan sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan	Bagaimana peran Dukcapil untuk memastikan petugas melayani dengan sopan, santun dan ramah?	Selama pelayanan petugas akan berusaha untuk tetap memberikan pelayanan yang sopan dan beretika. Meskipun mungkin kadang ada yang <i>complain</i> atau bagaimana petugas tentunya diminta untuk

			tetap bersikap sopan dan beretika dalam menanggapi.
6.	Faktor Sumber Daya Manusia		
	Pemahaman petugas terhadap tugas dan fungsinya	Bagaimana kemampuan petugas dalam menjalankan tugas dan fungsinya?	Petugas tentu sudah paham dengan tugas dan fungsinya masing-masing sebelum mulai bekerja. Tapi kita sebagai yang bertugas juga pasti akan tetap memberikan arahan-arahan mengenai tugas yang bersangkutan dalam bentuk <i>briefing</i>
	Kemampuan petugas dalam menggunakan sarana prasarana teknologi dalam pemberian layanan	Bagaimana kemampuan petugas dalam menggunakan sarana prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP-el?	Petugas diberikan arahan sebelum ditempatkan jadi kami sudah mengetahui bagaimana cara penggunaan alat-alat sebelum melakukan pelayanan.
		Apakah petugas diberikan pelatihan untuk melakukan pelayanan serta pengoperasian sarana prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP-el?	Bukan pelatihan tapi sebelum ditempatkan kami akan diberikan arahan mengenai penggunaan alat-alat.
7.	Faktor Strategi		
	Apakah pelaksanaan pelayanan sudah sesuai SOP	Apakah sudah tersedia SOP pelayanan Dukcapil yang berbentuk buku pedoman?	SOP sudah ada/
		Apakah pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan SOP	Sudah karena untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ada di masyarakat

			kami harus mengikuti standar yang sudah ditetapkan.
	Petugas memahami serta melakukan tugasnya sesuai dengan SOP	Bagaimana pemahaman petugas terhadap aturan dalam pelaksanaan pelayanan?	Karena kita bekerja sesuai standar, petugas yang ada di lapangan sudah harus tahu mengenai SOP yang berlaku.
		Tindakan apa yang dilakukan jika diketahui petugas melakukan tugasnya tidak sesuai dengan aturan yang berlaku?	Tergantung pelanggarannya, selagi masih bisa ditolerir mungkin hanya diberi peringatan dulu. Tapi kalau pelanggannya sudah berat pasti akan diberikan sanksi.
8.	Faktor Sistem		
	Penempatan petugas sesuai dengan kemampuan	Bagaimana sistem yang digunakan Dukcapil dalam penempatan petugas?	Yang berhubungan dengan penempatan tugas itu sudah masuk ranah kebijakan dari atasan.
		Apakah terdapat kriteria dan kualifikasi tertentu dalam menempatkan petugas dalam pekerjaannya?	Sesuai <i>job-desk</i> , pimpinan pasti memperhitungkan kemampuan petugas untuk sebelum memutuskan penempatan petugas.
	Prosedur pelayanan sesuai dengan layanan yang diberikan	Bagaimana sistem pelayanan yang diterapkan di Dukcapil	Sistem pelayanan biasanya sudah ada standarnya ya. Di tiap daerahnya mungkin beda-beda sedikit sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kalau di sini untuk pelayanan KTP-el, untuk KTP pemula bisa di kecamatan atau gerai dan kalau yang cetak ulang datar ulang dan tinggal ambil di gerai. Untuk pencetakan KTP-el tidak ada yang langsung ke kantor Dukcapil lagi kalau di Tangsel karena untuk menghindari antre berkepanjangan seperti yang dulu-dulu.
		Bagaimana sistem penyebaran informasi yang digunakan di Dukcapil?	Informasi tentang syarat, prosedur layanan semuanya sudah ada di <i>web</i> kita di <i>rumahdukcapil.go.id</i> .

9.	Faktor Pelanggan		
	Pengetahuan pelanggan terhadap persyaratan dan prosedur layanan	Bagaimana pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai persyaratan pelayanan pembuatan KTP-el?	Sejauh ini sudah cukup baik. Mungkin yang kesulitan lebih ke golongan lansia, terutama di gerai banyak lansia yang cetak ulang KTP hilang atau rusak, karena daftarnya semuanya sudah digital. Biasanya kalau datang ke sini kami akan tunjukkan bagaimana langkah-langkah untuk melakukan pendaftarannya kalau

TRANSKRIP WAWANCARA

Subjek : Masyarakat yang melakukan perekaman KTP-el

Waktu ; 26 Juli 2023

Tempat : Kantor Kecamatan Ciputat

No	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban
1.	Tangibility		
	Penampilan petugas saat melayani pelanggan	Bagaimana penampilan petugas Dukcapil berpenampilan saat memberikan pelayanan?	Kalau penampilan, sudah rapi dan sopan karena pakai seragam. Karena ini di kantor, pakaian mereka pasrta sudah diatur sesuai ketetapannya ya. Sejauh yang saya lihat ya, sudah sesuai pakaiannya.
	Kenyamanan tempat berlangsung pelayanan	Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang menjamin kenyamanan dalam proses pelayanan di tempat pelayanan?	Sudah bagus. Ruang tunggu juga sudah nyaman, ada sofa, AC-nya juga sudah dingin. Alat-alatnya sudah lengkap. Tempat parkir juga sudah cukup luas, mau bawa mobil juga gampang parkirnya. Kamar mandinya ya sudah cukup juga kah ya, sudah bersih. Soal blangko, memang katanya sering kosong ya, tapi hari ini kelihatannya sudah bisa cetak
	Kemudahan mendapatkan pelayanan	Apakah alur pelayanan pembuatan KTP-el sudah praktis?	Proses pelayanannya sudah mudah. Kita tinggal datang ke sini, serahkan berkas dan langsung foto. Tadi juga sudah dikonfirmasi kalau KTP nya bakal selesai hari Senin depan lewat <i>WhatsApp</i>
2.	Reliability		
	Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan	Bagaimana peran Dukcapil untuk memastikan petugas dapat memberikan pelayanan yang efektif?	Sudah bagus pelayanan dari petugas. Petugas sudah tahu apa-apa saja yang harus dilakukan jadi pelayaonannya juga cepat, tidak bertele-tele. Begitu

			dipanggil kita langsung dilayani, petugas langsung mengkonfirmasi data, ambil foto, sidik jari, dan tanda tangan. Kalau dilihat ya sudah teliti. Informasi di KTP-el misalnya di konfirmasi ke kita dulu.
	Terdapat standar yang jelas	Apakah sudah tersedia standar pelayanan pembuat KTP-el?	Pelayanannya sesuai sama yang ditulis di web-nya. Sesuai dengan yang dijanjikan
	Kemampuan petugas dalam menggunakan sarana prasarana pelayanan	Bagaimana peran Dukcapil untuk memastikan petugas dapat untuk menggunakan alat-alat yang digunakan dalam proses pembuatan KTP-el?	Sudah bisa. Kalau petugas, apalagi yang ditempatkan untuk pembuatan KTP elektronik pasti sudah ada pelatihannya karena mereka harus bisa melayani langsung masyarakat
3.	Responsiveness		
	Kemampuan petugas dalam menanggapi seluruh keluhan pelanggan	Bagaimana peran Dukcapil untuk memastikan petugas yang ditempatkan dapat untuk menanggapi keluhan pelanggan?	Petugas yang melayani sudah membantu. Ya, tadi tanya-tanya sudah dijelaskan Dan jelas penjelasannya. Mudah dimengerti
	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap	Bagaimana peran yang dilakukan Dukcapil untuk memastikan pembuatan KTP-el berjalan tepat waktu?	Sudah cepat pelayanannya, sudah baik. Tidak perlu menunggu lama. Antreannya pendek. Kalau dulu waktu masih harus ke kantor Dukcapil kan antreannya panjang sampai tempatnya penuh juga. Tapi sejak dipisah-pisah begini kita tiap ngurus KTP atau yang lainnya biasanya gak pernah antre yang lama-lama
	Kemampuan petugas dalam memberikan	Apakah pelayanan pembuatan KTP-el yang diberikan sudah sesuai dengan yang dijanjikan?	Sudah sesuai, tadi baru perekaman dan sudah dikabarkan selesai tiga hari kedepan. Waktu pelayanannya juga singkat

	<p>pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan</p>		<p>seperti yang dijanjikan dan tadi buka tempat pelayanannya juga sudah tepat waktu</p>
4.	Assurance		
	<p>Kepastian waktu pelayanan yang diberikan</p>	<p>Apa yang dilakukan Dukcapil untuk menjamin masyarakat dapat untuk memperoleh KTP-el tepat pada waktunya?</p>	<p>Sudah tepat waktu. Habis perekaman langsung di WA tanggal ambilnya hari ini</p>
	<p>Kepastian jaminan biaya dalam pelayanan</p>	<p>Bagaimana Dukcapil dapat memastikan bahwa tidak ada praktik pemungutan biaya secara liar dalam proses pembuatan KTP-el?</p>	<p>Pelayanan semuanya sudah gratis, tidak ada di suruh bayar</p>
	<p>Kepastian jaminan legalitas dalam pelayanan</p>	<p>Apakah sudah terdapat kepastian legalitas dalam pembuatan KTP-el?</p>	<p>Sudah sah, datanya sudah dipastikan benar tadi. Bisa langsung dipakai kata petugasnya.</p>
5.	Empathy		
	<p>Perhatian petugas dalam memberikan pelayanan</p>	<p>Bagaimana perhatian petugas dalam menanggapi keluhan dari pelanggan?</p>	<p>Tadi tidak ada keluhan. Tapi petugas dalam memberikan pelayanan penjelasannya sudah jelas kalau ada pertanyaan atau apa mereka mau menjelaskan.</p>
	<p>Keramahan petugas dalam pelayanan</p>	<p>Apakah petugas sudah melayani dengan ramah?</p>	<p>Sudah ramah, sopan, sudah standarlah di tempat pelayanan seperti ini.</p>
	<p>Etika dan sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan</p>	<p>Apakah petugas pembuatan KTP-el sudah melayani dengan sopan?</p>	<p>Petugas semuanya sudah sopan.</p>

6.	Faktor Sumber Daya Manusia		
	Pemahaman petugas terhadap tugas dan fungsinya	Bagaimana kemampuan petugas dalam menjalankan tugas dan fungsinya?	Kelihatannya sudah paham semua. Kalau dari yang saya lihat, petugas-petugas yang saya temui tadi sudah jelas apa-apa saja tugasnya dan sudah bagus pelayanan yang diberikannya
	Kemampuan petugas dalam menggunakan sarana prasarana teknologi dalam pemberian layanan	Bagaimana kemampuan petugas dalam menggunakan sarana prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP-el?	Sudah bagus, iya, sudah sesuai sama tugas-tugasnya. Untuk soal kemampuan alat-alat juga sudah bagus. Tadi selama perakaman gak ada gangguan dan cepat pelayanannya
7.	Faktor Strategi		
	Apakah pelaksanaan pelayanan sudah sesuai SOP	Apakah pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan SOP	Sesuai. Kalau dari alur-alur pelayanan yang ada sudah sesuai,
	Petugas memahami serta melakukan tugasnya sesuai dengan SOP	Bagaimana pemahaman petugas terhadap aturan dalam pelaksanaan pelayanan?	Kelihatannya sudah paham, ya. Karena tadi pelayanannya sudah jelas proses-prosesnya. Untuk ngambilnya juga sudah diinformasikan kapan bisa untuk diambil KTP nya.”
8.	Faktor Sistem		
	Prosedur pelayanan sesuai dengan layanan yang diberikan	Bagaimana sistem pelayanan yang diterapkan di Dukcapil	Menurut saya sudah gampang dan tidak merepotkan juga. Tinggal datang saja dan tunggu giliran, tunggunya juga tidak lama. Mungkin untuk kapan

			selesainya itu ya, ada yang bilang keluarnya lama tapi saya tadi sudah dikabarkan kapan untuk ambilnya
		Bagaimana sistem penyebaran informasi yang digunakan di Dukcapil?	Rasanya sudah cukup, untuk syarat-syarat dan lokasi biasanya orang sudah tahu. Mungkin untuk ketidakterediaan blangko infonya bisa diberitahukan ke masa juga, itu saja sih.
9.	Faktor Pelanggan		
	Pengetahuan pelanggan terhadap persyaratan dan prosedur layanan	Bagaimana pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai persyaratan pelayanan pembuatan KTP-el?	Sudah cukup baik menurut saya.

TRANSKRIP WAWANCARA

Subjek : Masyarakat yang melakukan pencetakan KTP-el

Waktu ; 23 Juli 2023

Tempat : Gerai Pelayanan Dukcapil Tangsel

No	Dimensi	Pertanyaan	Jawaban
1.	Tangibility		
	Penampilan petugas saat melayani pelanggan	Bagaimana penampilan petugas Dukcapil berpenampilan saat memberikan pelayanan?	Petugas petugas sudah rapi, pakaian sopan, bersih.
	Kenyamanan tempat berlangsung pelayanan	Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang menjamin kenyamanan dalam proses pelayanan di tempat pelayanan?	Ruang tunggu di sini ya, cuman bangku saja. Mungkin karena di sini cuman untuk perbaikan saja kali ya. Nggak ada AC juga. Gerainya juga lokasinya di lantai tiga tapi eskalatornya tidak ada yang menyala. Kalau blangko, tadi saya ke sini langsung balik karena itu blangkonya kosong. Kurang tahu kapan ada lagi, petugasnya bilang Oktober tapi mereka gak bisa pastiin juga
Kemudahan mendapatkan pelayanan	Apakah alur pelayanan pembuatan KTP-el sudah praktis?	Karena saya gptek untuk daftar-daftar <i>online</i> -nya saya kurang mengerti, jadi saya didaftarkan anak saya. Tapi karena tidak bisa daftar saya langsung ke sini, ternyata blangkonya kosong. Bagi saya ya bisa dibilang sulit karena walaupun sekarang semua orang sudah pakai <i>handphone</i> kalau untuk masalah daftar-daftar itu tidak semuanya mengerti.	

2.	Reliability		
	Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan	Bagaimana peran Dukcapil untuk memastikan petugas dapat memberikan pelayanan yang efektif?	Kalau seputar kemampnan petugasnya sudah oke. Tadi saya ke sini rencananya untuk cetak ulang KTP, cuman sekarang blangkonya sedang kosong, ya. Jadi tadi cuman tanya-tanya saja. Tetap dilayani sama petugasnya walau cuman tanya-tanya saja, penjelasannya juga jelas
	Terdapat standar yang jelas	Apakah sudah tersedia standar pelayanan pembuatab KTP-el?	Kelihatannya sudah karena pelayanannya sudah terarah meskipun dalam kondisi kekurangan blangko seperti saat ini.
	Kemampuan petugas dalam menggunakan sarana prasarana pelayanan	Bagaimana peran Dukcapil untuk memastikan petugas dapat untuk menggunakan alat-alat yang digunakan dala proses pembuatan KTP-el?	Kalau saya lihat tadi petugas sudah bisa menggunkan alat sarana prasarana. Gak ada kendala. Mereka pasti sudah biasa karena mereka kerjanya tiap hari kan itu
3.	Responsiveness		
	Kemampuan petugas dalam menanggapi seluruh keluhan pelanggan	Bagaimana peran Dukcapil untuk memastikan petugas yang ditempatkan dapat untuk menanggapi keluhan pelanggan?	Petugas yang melayani sudah membantu. Ya, tadi tanya-tanya sudah dijelaskan Dan jelas penjelasannya. Mudah dimengerti
	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap	Bagaimana peran yang dilakukan Dukcapil untuk memastikan pembuatan KTP-el berjalan tepat waktu?	Kalau petugasnya tetap melayani dan bagus pelayanannya walaupun saya belum bisa buat KTP-nya karena blangkonya kosong. Saya langsung diarahkan untuk buat IKD untuk pengganti sementara.
	Kemampuan petugas dalam	Apakah pelayanan pembuatan KTP-el yang diberikan sudah	Bisa dibilang sudah ya. Walaupun saat ini lagi kosong mereka bisa kasih alternatif yang bisa jadi pengganti.

	memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan	sesuai dengan yang dijanjikan?	
4.	Assurance		
	Kepastian waktu pelayanan yang diberikan	Apa yang dilakukan Dukcapil untuk menjamin masyarakat dapat untuk memperoleh KTP-el tepat pada waktunya?	Waktu pelayanan tadi, mungkin karena <i>weekend</i> gerainya telat satu jam bukanya.
	Kepastian jaminan biaya dalam pelayanan	Apakah masyarakat dapat untuk memperoleh KTP-el tanpa diperlukan adanya biaya?	Pelayanan tadi semuanya tidak berbayar, gratis
	Kepastian jaminan legalitas dalam pelayanan	Apakah sudah terdapat kepastian legalitas dalam pembuatan KTP-el?	Kalau saya tadi karena cuman bisa urus IKD mereka bilangnya bisa dipakai sama seperti KTP.. data untuk KTP juga semuanya kan sudah ada di <i>database</i> ya, jadi untuk legal tidaknya sepertinya sudah pasti legal.
5.	Empathy		
	Perhatian petugas dalam memberikan pelayanan	Bagaimana perhatian petugas dalam menanggapi keluhan dari pelanggan?	Karena hari ini sedang kosong mungkin selain saya ada beberapa juga yang mngeluh ya. Tadi petugasnya karena tidak ada blangko langsung diarahkan untuk instal aplikasi untuk IKD-nya untuk diaktifkan,
	Keramahan petugas dalam pelayanan	Apakah petugas sudah melayani dengan ramah?	Ramah, semua petugas tadi ramah dan sopan-sopan semua.
	Etika dan sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan	Apakah petugas pembuatan KTP-el sudah melayani dengan sopan?	Ya, sudah sopan semua petugas tadi.

6.	Faktor Sumber Daya Manusia		
	Pemahaman petugas terhadap tugas dan fungsinya	Bagaimana kemampuan petugas dalam menjalankan tugas dan fungsinya?	Kalau untuk petugas sudah bagus semua sih. Pelayanan sudah baik, iya sudah tahu tugas masing-masing, jelas
	Kemampuan petugas dalam menggunakan sarana prasarana teknologi dalam pemberian layanan	Bagaimana kemampuan petugas dalam menggunakan sarana prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP-el?	Pelayanan sudah baik. Petugasnya cepat melayaninya, antre tidak panjang. Jumlah petugas juga saya rasa sudah cukup ya, tidak ada kekurangan rasanya
7.	Faktor Strategi		
	Apakah pelaksanaan pelayanan sudah sesuai SOP	Apakah pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan SOP	Kalau berdasarkan yang saya lihat tadi sepertinya sudah sesuai. Saya juga kurang tahu SOP nya gimana tapi pelayanannya sudah standar seperti di kantor pemerintah lainnya.
	Petugas memahami serta melakukan tugasnya sesuai dengan SOP	Bagaimana pemahaman petugas terhadap aturan dalam pelaksanaan pelayanan?	Sudah bagus. Petugas kelihatannya paham tentang SOP, Pelayanan dari petugas sudah terstruktur, jelas alur-alurnya, sudah sesuai dengan alur pelayanan yang ada di <i>website</i> .
8.	Faktor Sistem		
	Prosedur pelayanan sesuai dengan layanan yang diberikan	Bagaimana sistem pelayanan yang diterapkan di Dukcapil	Untuk sistem pelayanan bagi saya tadi sudah bagus. Dalam menangani keadaan seperti blangko yang sedang kosong petugas tanggap dan sudah jelas regulasinya bagaimana-bagaimana untuk menangani kondisi kekosongan blangko tersebut.
		Bagaimana sistem penyebaran informasi yang digunakan di Dukcapil?	Mungkin bisa lebih informatif lagi mengenai peraturan-peraturan barunya, syarat-syaratnya karena saya sempat ngobrol tadi ada yang tidak

			tahu harus daftar di websitenya dulu kalau untuk pencetakan ktp ulang.
9.	Faktor Pelanggan		
	Pengetahuan pelanggan terhadap persyaratan dan prosedur layanan	Bagaimana pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai persyaratan pelayanan pembuatan KTP-el?	Sama seperti tadi, sepertinya sebagian masyarakat masih ada yang belum tahu benar soal syarat atau tempat pelayanannya. Mungkin informasinya bisa disebar lebih menyeluruh.