

## **LAMPIRAN**

### **Lampiran 1. Panduan Wawancara**

Keterangan

Informan 1: Kepala Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kota Semarang

Informan 2: Kepala Koordinator Tempat perekaman data Kependudukan (TPDK)

Informan 3: Seksi Pendaftaran penduduk

Informan 4: Seksi Administrasi Data Base Kependudukan

Informan 5: Bapak Setia Budi (Masyarakat penyandang Disabilitas)

Informan 6: Bapak Samuel (Masyarakat penyandang Disabilitas)

| No. | Fenomena           | Gejala                      | Sub-Gejala                                   | Pertanyaan Penelitian                                                                                                                      | Informan         |                                                                                                                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-----|--------------------|-----------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
|     |                    |                             |                                              |                                                                                                                                            | Kategori         | Jabatan                                                                                                                            |   |   |   |   |   |   |
| 1.  | Kualitas Pelayanan | Tangible (Penampilan Fisik) | 1) Tampilan petugas saat memberikan layanan  | 1) Bagaimana kerapian penampilan petugas bagian pelayanan Jemput Bola di Kantor Dukcapil Semarang Utara saat memberikan pelayanan?         | Pemberi Layanan  | Kepala pelayanan Pendaftaran Penduduk Kepala Koordinator TPDK Seksi Pendaftaran Penduduk Seksi Administrasi Data Base Kependudukan | V | V |   |   | V |   |
|     |                    |                             | 2) Kenyamanan lokasi penyelenggara n layanan | 2) Bagaimana kebersihan dan kenyamanan pada ruang pelayanan Kantor Dukcapil Semarang Utara?                                                | Penerima Layanan | Masyarakat penyandang Disabilitas (1) Masyarakat penyandang Disabilitas (2)                                                        |   |   |   |   |   |   |
|     |                    |                             | 3) Kemudahan dalam pelaksanaan layanan       | 3) Apakah proses pelayanan yang diberikan termasuk dalam tahapan yang mudah dipahami masyarakat?                                           |                  |                                                                                                                                    | V | V |   |   |   | V |
|     |                    |                             | 4) Ketersediaan alat bantu pelayanan         | 4) Apakah alat penunjang pelayanan Komputer dan printer telah tersedia lengkap pada saat pelayanan Jemput Bola di Dukcapil Semarang Utara? |                  |                                                                                                                                    | V | V |   |   |   | V |

|    |  |                          |                                                             |                                                                                                                                    |  |  |   |   |   |  |  |   |   |
|----|--|--------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---|---|---|--|--|---|---|
|    |  |                          | 5) Kelengkapan sarana prasarana pelayanan                   | 5) Bagaimana fasilitas yang disediakan oleh Kantor seperti ruang tunggu pelayanan, kursi tunggu, dan tempat perekaman yang nyaman? |  |  | V | V | V |  |  |   |   |
| 2. |  | Reliability (Kehandalan) | 1) Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan            | 1) Apakah petugas telah cermat dalam memproses layanan Jemput Bola yang diminta masyarakat penyandang Disabilitas?                 |  |  |   | V |   |  |  | V | V |
|    |  |                          | 2) Keahlian petugas dalam memakai alat bantu saat pelayanan | 2) Bagaimana kemampuan petugas bagian pelayanan Jemput Bola dalam penggunaan dan pengelolaan alat bantu untuk proses pelayanan?    |  |  | V | V |   |  |  | V | V |

|    |  |                              |                                                                                 |                                                                                            |  |  |   |   |   |   |   |
|----|--|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---|---|---|---|---|
|    |  |                              | 3) Ketepatan waktu dalam melaksanakan pelayanan                                 | 3) Bagaimana ketepatan waktu petugas dalam memberi pelayanan?                              |  |  | V |   |   | V | V |
|    |  |                              | 4) Kesesuaian prosedur layanan dalam standar pelayanan                          | 4) Apakah pelayanan telah sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ada?               |  |  | V | V | V | V | V |
| 3. |  | Responsivness (Daya Tanggap) | 1) Kesiapan petugas dalam memberi pelayanan                                     | 1) Bagaimana kesiapan petugas pelayanan dalam memberikan bantuan pelayanan Jemput Bola?    |  |  | V | V |   | V |   |
|    |  |                              | 2) Ketanggapan petugas dalam merespon keluhan masyarakat penyandang Disabilitas | 2) Bagaimana ketanggapan petugas dalam merespon keluhan masyarakat penyandang Disabilitas? |  |  | V | V |   |   | V |
| 4. |  | Assurance (Jaminan)          | 1) Jaminan keamanan dan                                                         | 1) Bagaimana jaminan keamanan                                                              |  |  | V | V | V | V |   |

|    |  |                  |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                         |  |  |   |   |  |  |   |   |
|----|--|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---|---|--|--|---|---|
|    |  |                  | keselatan masyarakat penyandang Disabilitas saat melaksanakan pelayanan<br><br>2) Pengetahuan yang dimiliki pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan | pelayanan dalam memberikan bantuan pelayanan?<br><br>2) Bagaimana ketanggapan petugas dalam merespon keluhan masyarakat penyandang Disabilitas?                                                                         |  |  | V | V |  |  | V | V |
| 5. |  | Empathy (Empati) | 1) Keramahan pegawai kantor Dukcapil dalam memberi pelayanan<br><br>2) Sikap perhatian dalam pengertian dalam memberi pelayanan                            | 1) Bagaimana keramahan yang dimiliki petugas pelayanan dalam memberikan informasi mengenai pelayanan Jemput Bola di Kantor Dukcapil Semarang Utara?<br><br>2) Apakah petugas menunjukkan sikap perhatian dan pengertian |  |  | V | V |  |  | V |   |
|    |  |                  |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                         |  |  | V |   |  |  | V | V |

|    |                                           |                  |                                                                                                                                       | (Sikap menghargai Masyarakat.<br>3) Apakah Petugas mendahulukan kepentingan pelayanan dalam melayani masyarakat penyandang Disabilitas di Kantor Dukcapil Semarang Utara?                                                      |                 |                                                                                                                                             | V | V |   |   | V | V |
|----|-------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| No | Fenomena                                  | Gejala           | Sub-Gejala                                                                                                                            | Pertanyaan Penelitian                                                                                                                                                                                                          | Kategori        | Informan                                                                                                                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. | Faktor yang menghambat kualitas pelayanan | Faktor Kesadaran | 1) Kesadaran petugas dalam melaksanakan tanggung jawabnya terhadap masyarakat saat memberikan pelayanan<br><br>2) Sikap dan Pemahaman | 1) Apakah petugas menyadari akan keyakinannya dalam menjalankan tugas dan fungsinya saat memberi pelayanan kepada masyarakat Penyandang Disabilitas di kantor Dukcapil Semarang Utara?<br><br>2) Bagaimana sikap dan pemahaman | Pemberi Layanan | Kepala pelayanan Pendaftaran Penduduk<br>Kepala Koordinator TPDK<br>Seksi Pendaftaran Penduduk<br>Seksi Administrasi Data Base Kependudukan | V | V | V |   | V |   |
|    |                                           |                  |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                |                 |                                                                                                                                             | V | V |   |   | V | V |

|    |  |                   |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                             |                    |                                                                                |   |   |   |   |  |   |
|----|--|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|--|---|
|    |  |                   | Kepada Masyarakat Penyandang Disabilitas                                                                                         | petugas di<br>penyangg Disabilitas susah dalam perekaman KTP – el?                                                                                                                                                          |                    |                                                                                |   |   |   |   |  |   |
| 2. |  | Faktor Aturan     | 1) Ketersediaan system prosedur layanan<br><br>2) Pemahaman petugas terhadap informasi pelayanan KTP-el                          | 1) Apakah prosedur pelayanan administrasi telah tersedia di ruang pelayanan Kantor Dukcapil Semarang Utara?<br>2) Apakah petugas memiliki pengetahuan yang cukup terkait pelayanan kepada masyarakat penyandang Disabilitas | (Penerima Layanan) | Masyarakat penyandang Disabilitas (1)<br>Masyarakat penyandang Disabilitas (2) | V | V | V | V |  | V |
| 3. |  | Faktor Organisasi | 1) Pengorganisasian dalam menangani tupoksi di Lingkup Dukcapil Semarang Utara<br>2) Interaksi yang dilakukan baik antar pegawai | 1) Bagaimana pembagian tugas yang dijalankan disetiap bidang yang ada di Kantor Dukcapil Semarang Utara?<br>2) Bagaimana interaksi yang terjalin pada                                                                       |                    |                                                                                | V | V | V | V |  |   |

|    |  |                                            |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |   |   |   |   |   |   |
|----|--|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---|---|---|---|---|---|
|    |  |                                            | Jemput Bola<br>maupun dengan<br>masyarakat<br>penyangg<br>Disabilitas                                                                 | petuas pelayanan<br>Jemput Bola<br>dengan<br>masyarakat<br>penyangg<br>Disabilitas yang<br>menerima<br>pelayanan?<br>3) Bagaimana<br>interaksi yang<br>terjalin antar<br>Pegawai di Kantor<br>Dukcapil<br>Semarang Utara?                                                                           |  |  | V | V | V | V |   |   |
| 4. |  | Faktor<br>Kemampuan<br>dan<br>Keterampilan | 1) Kemampuan<br>yang dimiliki<br>petugas<br>pelayanan.<br><br>2) Kemampuan<br>Komunikasi<br>petugas dalam<br>menyelesaikan<br>Masalah | 1) Bagaimana<br>Kemampuan dasar<br>dan teknikal dari<br>Petugas pelayanan<br>jemput bola saat<br>memberikan<br>pelayanan<br>administrasi di<br>Kantor Dukcapil<br>Semarang Utara?<br>2) Bagaimana<br>kemampuan<br>petugas jemput<br>Bola dalam<br>berkomunikasi<br>yang baik serta<br>menyelesaikan |  |  | V | V |   | V | V |   |
|    |  |                                            |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  | V | V |   |   |   | V |

|    |  |                         |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |   |   |   |   |   |   |
|----|--|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---|---|---|---|---|---|
|    |  |                         |                                                                                                                    | masalah dalam perekaman KTP-el?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |   |   |   |   |   |   |
| 5. |  | Faktor Sarana Pelayanan | <p>1) Perlengkapan Sarana yang menunjang Pelayanan</p> <p>2) Aksesibilitas Sarana untuk penyandang Disabilitas</p> | <p>1) Bagaimana pelayanan administrasi di bidang pelayanan Kantor Dukcapil Semarang Utara, apakah sudah membantu para penyandang Disabilitas dalam perekaman KTP-el?</p> <p>2) Bagaimana kondisi sarana dan prasarana seperti Kursi Roda alat bantu seperti tongkat dll di Semarang Utara? Apakah telah memenuhi standar kenyamanan bagi penyandang Disabilitas saat melaksanakan proses perekaman KTP-el?</p> |  |  | V | V |   |   | V | V |
|    |  |                         |                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  | V | V | V | V | V | V |

## Lampiran 2. Keterangan Melakukan Penelitian

 **PEMERINTAH KOTA SEMARANG**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
JalanKanguru Raya Nomor 3, Semarang 50248; Telepon (024) 6712563

---

**SURAT KETERANGAN**  
**Nomor : 071 / 1787 / VI / 2025**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ZANUAR LUQMAN HAKIM, S.E.  
NIP : 197901112011011005  
Pangkat/Gol. : Penata Tingkat I / III d  
Jabatan : Plt. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa sebagaimana tersebut di bawah ini:

Nama : TOGA MARISI LUMBAN GAOL  
NIM : 14020221140081  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

benar yang bersangkutan telah selesai melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimanamestinya.

Semarang, 4 Juni 2025  
a.n Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang  
Plt. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

 ZANUAR LUQMAN HAKIM, S.E.

 Dikirim dengan CamScanner

### Lampiran 3. Foto (Dokumentasi)



Foto 1 Bersama Kepala Pelayanan Pendaftaran Penduduk Kota Semarang



Foto 2 Bersama Kepala Koordinator tempat perekaman data kependudukan (TPDK)



Foto 3 bersama Seksi pendaftaran penduduk Disdukcapil Kota Semarang



Foto 4 bersama Seksi Administrasi Data Base Kependudukan Disdukcapil Kota Semarang

Foto 5 bersama Bapak Setia Budi (Masyarakat)



Foto 6 bersama Bapak Samuel (Masyarakat)

