

Lampiran 1. Lembar Hasil Observasi

No	Indikator	Hasil Pengamatan
1	Kondisi Capil Muna Barat	Di lihat dari kondisi bangunannya kurang baik karena masi menggunakan gedung sementara.
2	Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan	Keadaan sarana dan prasarana di kantor Capil Muna Barat terbilang belum lengkap dan keadaan yang kurang baik. Ada beberapa sarana yang belum tersedia seperti tempat parkir, ruang tunggu, kusri yang kurang dan WC yang tidak sesuai standar kekskehatan.
3	Proses pelayanan	Belum dijalankan dengan baik sesuai jadwal yang telah di tetapkan, tetapi pemberi layanan berupaya dengan baik untuk memberikan yang terbaik pada masyarakat Muna Barat

lampiran 2. Pedoman Wawancara

KADIS

1. Bagaimana pandangan bapak mengenai, apakah pegawai memberikan kemudahan dalam proses pelayanan pada masyarakat?
2. Bagaimana kecakapan kerja pegawai dalam menyelesaikan tugas?
3. Apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Muna Barat memiliki standar pelayanan yang jelas sesuai dengan SOP yang berlaku?
4. Bagaimana perhatian pegawai terhadap tugas yang diberikan kepada mereka?

5. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?
6. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?
7. Apakah factor pendukung pelaksanaan pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Muna Barat?
8. Apakah pegawai memberikan pelayanan tepat waktu?
9. Apakah semua keluhan masyarakat direspon baik oleh pegawai pelayanan?
10. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di kantor Capil ini?

PEGAWAI:

1. Namanya siapa?
2. Di capil bertugas sebagai apa?
3. Apa sajakah jenis pelayanan yang diberikan capil pada masyarakat?
4. Bagaimana sistem layanan yang ada di capil ini?
5. Apa saja prosedur untuk pembuatan KTP?
6. Berapa lama waktu untuk pembuatan KTP dan akta-akta yang lainnya?
7. Apakah sarana dan prasarana mempengaruhi proses pelayanan?
8. Langkah apa sajakah yang di lakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di capil ini?
9. Bagaimana respond an tanggung jawab dalam menangani keluhan dari masyarakat?

10. Apakah bapak/ibu memiliki kepuasan kerja tersendiri, coba jelaskan?
11. Bagaimana pendapat bapak/ibu kondisi lingkungan kerja sekarang ini?

MASYARAKAT:

1. Apakah bapa/ibu pernah berurusan dengan kantor capil?
2. Kapan bapak/ibu terakhir berurusan di kantor capil?
3. Bagaimana sistem layanan yang diberikan di kantor capil?
4. Menurut bapak/ibu, bagaimana respon atau tanggapan pegawai di capil ini dalam menanggapi keluhan yang ada, misal seperti keluhan mengurus Kartu Keluarga, atau pengurusan KTP?
5. Apa saja kendala dan masalah yang bapak/ibu dapatkan ketika dalam proses pelayanan di Capil ini?
6. Menurut bapak/ibu, Bagaimana sikap pegawai ketika dalam memberikan pelayanan pada setiap masyarakat yang datang di Capil ini?
7. Apakah pegawai memberikan kemudahan dalam setiap proses pelayanan yang ada di capil ini?
8. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanannya?
9. Menurut bapak/ibu, apakah pegawai sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?

Lampiran 3. Transkrip Wawancara

LEMBAR TRANSKIP WAWANCARA

Narasumber : Bapak La Sagala

Jabatan : Sebagai Kabid Bagian Kependudukan

No	Narasumber	Pertanyaan	Jawaban
1	Bapak la sagala selaku kabid bagian KTP	Apakah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Muna Barat Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas sesuai SOP? Seperti pengurusan KTP, pembuatan KK, apakah ada batas waktunya yang ditentukan?	Secara umum pelayanan di capil ini jelas, karena yang mengurus KTP inikan beda-beda, seperti ada yang mengurus pergantian elemen yang ada di KTPnya, contohnya seperti yang belum menikah menjadi menikah maka elemen yang tertera belum menikah di KTPnya akan di ganti menjadi menikah itu harus dibuatkan KTP baru lagi jadi di beri waktu maksimal 2 hari sudah bisa jadi dan di ambil KTP tersebut. dan ada juga yang membuka KTP baru contohnya seperti anak umur 17 tahun baru melakukan perekaman KTP ini di dahulukan perekamannya jika sudah tampil fotonya ada istilahnya di disperlen mananya maka bisa langsung dicetakan KTPnya, kalau dipercepat boleh tapi kalau diperlambat tidak. Karna di Capil ini

			juga bekerja sesuai ketentuan SOP yang berlaku.
2		Bagaimana Perhatian Pegawai Terhadap Tugas Yang Diberikan Kepada Mereka?	<p>Tugasnya mereka jalankan dengan sebaik-baiknya, seperti itu tadi contohnya mereka datang bawah berkas yang ditandatangani, ada yang buat surat dinas itu juga tersendiri, yang bikin KTP tersendiri juga, ada yang buat data penduduk tersendiri juga, intinya semua yang di beri tugas secara umum pegawai disini itu menjalankan sesuai porsi tugas masing-masing.</p> <p>Hanya satu yang menjadi masalahnya kita di sini masyarakat itu ada beberapa orang yang tidak sabaran, kecuali hari ini mengurus hari ini juga mau di bawa pulangmi hasilnya padahal kitakan disini kerja sesuai prosedur.</p>
3		Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan	Pasti itu, yang dilayani dulu yang didahulukan atau diutamakan, mereka itu disini bagaikan raja apa yang mereka butuhkan kita harus bisa memberikan yang

		pribadinya?	<p>terbaik.</p> <p>Pelayanan sekarang inikan yang lebih tua didahulukan, yang punya anak kecil didahulukan, kalau laki-laki dan perempuan yang perempuan yang didahulukan, yang sama-sama ibu yang menyusui dan tidak maka yang yang menyusui didahulukan. Hanya saja seperti ini kebiasaan kita yang budaya antri itu biasanya yang menjadi masalah karna masyarakat kita itu tidak kesabaran.</p>
4		Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?	<p>Contohnya seperti apabila karna berdesak-desaknya masyarakat maka sikap pegawai itu bagaimana apakah kalian membentak masyarakat yang ada atau kah kalian melayani dengan tulus?</p> <p>Kalau disini menghargai, hanya sja biasa yang berurusan itu yang memarahi kami sudah banyak kita dapatkan kasus begitu. Contohnya begini ada yang mau bikin kartu</p>

			keluarga, ada pembetulan, atau ada yang mau dirubah dari kartu keluarganya itu, misalkan yang mau di rubah pekerjaannya, jadi kita luruskan supaya tidak salah-salah ditulis namanya jadi dirusuh bawah dengan Izazahnya karna supaya datanya kita dengan anaknya kita sama dikastau begitu mereka tinggal bilang “eeeei dikasi susa-susa juga ka disini” kembali mereka yang memarahi, padahal niatnya kita itu baik.
5		Adakah factor pendukung pelaksanaan pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Muna Barat ini?	Ada, disini komputernya ada, alat cetak KTP jga ada, alat perekam KTP ada, insya Allah semua ada

Narasumber : H. Burhanuddin, S.Sos,M.Si

Jabatan : Sebagai kepala Dinas Capil Muna Barat

1	Bapak Burhanuddin, selaku kepala dinas kependuduka	Bagaimana pandangan bapak mengenai apakah pegawai memberikan kemudahan dalam proses pelayanannya?	Iya, insya Allah kita memberikan kemudahan, memudahkan dalam peggurusannya entah yang mengurus KTP, Kartu
---	--	---	---

	<p>n dan catatan sipil Muna Barat</p>		<p>Keluarga juga pengurusan yang lainnya tetapi tetap pada mengikuti persyaratan-persyaratan dan prosedur yang ada gitu. kami disini menggunakan prinsip layanan kesederhanan, pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat.karna kamu juga memikirkan masyarakat supaya masyarakat kami itu tidak kesusaan.</p>
<p>2</p>		<p>Bagaimana kecakapan kerja pegawai dalam menyelesaikan tugas?</p>	<p>Kecakapan kerja! Memang disini kita mengangkat pegawai baik itu horer maupun yang PNS itu sesuai dengan bidangnya, jadi mereka memang mampu dan sudah cakap dalam melaksanakan tugasnya, karena dari setiap pekerjaan yang diberikan, mereka mengerjakan sesuai arahan. Kemudian setiap pekerjaan yang diberikan atau arahan-arahan mereka mengerjakan sesuai keinginan pimpinan dengan waktu yang ditentukan sehingga terbentuklah kualitas kerja.</p>

3		Apakah DidukCapil Muna Barat memiliki standar pelayanan yang jelas sesuai dengan SOP yang berlaku?	Iya sesuai dengan SOP, dan persyaratan pengurusan juga bisa dilihat didepan ruang pendaftaran administrasi penduduk. contohnya seperti pembuatan KTP itu paling lama prosesnya 3 hari ini sudah jadi dan sudah bisa di ambil KTPnya.
4		Bagaimana perhatian pegawai terhadap tugas yang diberikan kepada mereka?	Iya, pegawai disini rata-rata tepat waktu dalam melaksanakan tugas dan pekerjaanya, hasilnya juga maksimal bagus. Jadi perhatian mereka itu sangat cepat seperti halnya pegawai yang melayani keluhan masyarakat, mereka sangat merespon dan cepat bertindak.
5		Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?	Rata-rata saya melihat pegawai disini lebih mengutamakan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi, dalam hal pelayanan ya, mereka mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya kita.
6		Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap	Iyalah, di hargai Masyarakat itukan tamu kita, dan kita harus

		<p>pengguna layanan yang datang?</p>	<p>menghormati yang mananya tamukan. Apa yang masyarakat butuhkan di sini itu kita melayani dengan sebaik mungkin, hingga masyarakat itu merasa puas dan senang dengan pelayanan yang kami berikan.</p>
7		<p>Apakah factor pendukung pelaksanaan pelayanan public Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?</p>	<p>Ya, factor pendukung pelayanan di capil ini insya allah lengkap, contohnya seperti komputernya ada, walau sebenarnya masi kurang, tetapi dalam setiap tahun kami melakukan pengadaan walaupun itu hanya 1 buah, memang sebenarnya komputer itu ada semua bidang harusnya, tapi karna kita sesuaikan dengan anggaran yang ada maka kita porsikan saja yang paling mendesak dulu. Tapi pasti tetap ada semua, artinya kita tau yang fital-fital itu tetap ada. Yang lain seperi alat perekaman bagus, alat pencetakan KTP bagus, walaupun perna gangguan juga, tapi untuk sekarang insya allah bagus.</p>

8		Apakah pegawai memberikan pelayanan tepat waktu?	Ya, tepat waktu sesuai dengan SOP. Kita kadang-kadang terjadi biasanya agak molong pekerjaannya itu biasa karna factor teknisnya rusak, misalnya gangguan jaringan komunikasi data (JARKOMDA) yang deserver pusat ya itu kadang-kadang tertunda biasa target-target kita. Kalau tidak ada gangguan jaringan dari pusat insya allah semua tepat waktu
9		Apakah semua keluhan masyarakat direspon oleh pegawai pelayanan?	Ya, menurut saya pegawai kami itu merespon baik dengan masyarakat, dan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat itu sendiri.
10		Bagaimana dengan kelengkapan sarana prasarana penunjang pelayanan di kantor Capil ini?	Soal sarana dan prasarana bisa diliat sendiri bahwa di kantor kami ini sebenarnya masi sederhana, tetapi kami berusaha sebaik mungkin untuk bisa memanfaatkan gedung ini. Ada anggaran sedikit kami berusaha menyambung kebelakang membuat ruangan percetakan KTP.

			<p>Tapi Alhamdulillah walaupun kantor kami ini masi kecil, tapi kami desain sebisa mungkin adami ruanagn perekam KTP tersendiri walaupun kecil. Ruangan bagian umum kepegawaian dan keuangan ada bibelakang bagian kiri ruangnya masi kecil juga.</p> <p>Kalau prasarannya Alhamdulillah, komputernya ada, alat perekam KTP ada, alat percetakan ada masi itu saja dulu.</p>
--	--	--	--

Narasumber : Ibu Ami

Selaku masyarakat yang menerima layanan di Capil Muna Barat

No	Narasumber	Pertanyaan	Jawaban
1	Ami	Apakah saudara pernah berurusan dengan kantor capil Muna Barat?	Ya, saya pernah Saya berurusan di Capil, terkait dengan pengurusan KTP
2		Kapan terakhir berurusan di kantor Capil?	Terakhir saya berurusan di Capil waktu bulan kemarin, saya mengurus KTP saya yang hilang.
3		Bagaimana sistem layanan yang diberikan di kantor Capil?	Sistem layanannya itu, kita mendaftar dulu di ruang pendaftaran penduduk, melapor pelayanan apa yang

			kita butuhkan, trus kita menunggu proses pelayanannya.
4		Menurut bapak/ibu bagaimana respon atau tanggapan pegawai di capil ini dalam menanggapi keluhan yang ada, missal seperti ketika bapak atau ibu datangntk mengurus KK atau KTP respon mereka itu bagaimana?	Menurut saya ya, respon mereka itu bagus, hanya saja disini terkadang lama memberikan layanan, contoh biasa kalau mereka melayani 1 orang kita menunggu itu berjam-jam dulu bari mereka melayani lagi yang lain. Jadi ibu, apa yang ibu lakukan demi menghindari untuk menunggu lama seperti itu? Jalan satu-satunya itu kita bantu sama orang dalam supaya cepat dilayani. Kalau tidak begitu kita hanya diliat-liat saja, palingan hanya sekedar ditanya “mau urus apa bu” biasa kita datang ganti Kartu Keluarga atau datang kasi aktif KTP, pegawainya sekedar bilang tunggu ya, dan tunggunya itu lama sekali sampe kelaparan kita menunggu terus
5		Apa saja kendala atau masalah yang bapak/ ibu dapatkan ketika dalam	Pegawainya tidak pernah marah-marah atau memarahi kami masyarakat yang

		<p>proses pelayanan pegawai disini? Contoh misal apakah pegawai disini suka marah-marah atau gimana gitu</p>	<p>datang, malahan bahi, kitami yang marah-marah sama mereka, bemana tidak marah misalkan “kita sudah lama merekam KTP, setelah kita tanyakan datang ambil mereka bilang KTPnya belum jadi, kita tanyami kenapa belum jadi padahal kita sudah lama merekam, dan jawaban memereka itu rusak mesin cetak KTP katanya. Jadi kalau disini kita buat KTP itu lama baru bisa kita ambil.</p> <p>Disini juga kadang menjengkelkan” Umpama kita yang duluan berurusan orang lain yang selesai duluan, jadi menurut saya kalau kita tidak punya orang dalam disini susah kalau berurusan, pasti lama baru selesai.</p>
6		<p>Menurut bapak/ibu Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan layanan disini?</p>	<p>Menurut saya sikap mereka itu kurang baik, karena kurang ramah pada masyarakat yang datang disini, kalau bukan dari kita yang bicara mereka disini itu hanya liat-liat saja</p>

7		Apakah pegawai memberikan kemudahan dalam proses pelayanannya disini?	Ya, insya Allah kami merasa diberikan kemudahan, peraturan yang tidak menyusahkan, dan syarat-syarat kalau kita mengurus juga mudah kita pahami sebagai masyarakat.
---	--	---	---

Narasumber : Annisa

Sebagai masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Capil

No	Narasumber	Pertanyaan	Jawaban
1		Apakah pernah anda berurusan di kantor Capil?	Ya. Saya pernah mengurus perekaman KTP baru
2		Kapan terakhir berurusan di Kantor Capil?	Terakhir, memang sudah lama saya merekam KTP, sekitar waktu bulan Januari yang dulu
3	Annisa	Menurut ibu apakah pegawai capil memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?	Tidak, disini selain ada orang dalam yang ditau maka tidak akan di permudah urusannya. Ohh iya bu, kalau mengenai syarat-syarat perlengkapan misalnya syarat pembuatan KTP? Kalau itu kami sudah dikastau memang, jadi sebelum datang disini kami mengurus surat pengantar dulu dari desa. Dan syarat-

			syaratnya itu sudah ada di tempel dipapan.
4		Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan layanan?	Kurang baik, menurut saya pegawainya itu kurang respondennya terhadap masyarakat yang apabila berurusan didalam.
5		Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?	Menurut saya ya, pegawainya disini kurang disiplin. Apabila kita datangnya jam 8 biasa pegawai di ruang pendaftaran pelayanan ini belum ada dan ruangan itu masi tertutup jadi kita itu menunggu, kadang mereka jam 9 datang itupun belum semua yang datang. Kedisiplinan pegawai itu masi kurang
6		Menurut bapak/ibu bagaimana respon atau tanggapan pegawai dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?	Ya biasa kalau ada orng yang dikenal langsung dilayani cepat. Saya dulu berurusan di capil ini meminta bantu sama salah satu pegawai di dalam jadi saya cepat dilayani dan cepat selesai juga.

Narasumber : Jalil

Sebagai Masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Capil Muna Barat

NO	Narasumber	Pertanyaan	Jawaban
1	Jalil	Apakah bapak/ibu pernah berurusan dengan kantor capil?	Ya pernah, saya pernah mengurus perekaman KTP baru
2		Menurut Bapak, Apakah pegawai di capil ini memberikan kemudahan pada masyarakat dalam melayani?	Ya, kalau kemudahan itu disini melayani dengan mudah, tidak menyulitkan. Hanya saja loding gerakan kalau kita tidak mendesak mereka
3		Menurut Bapak, Bagaimana respon tanggapan pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat?	Kalau disini sarasa kurang merespon masyarakat, karena banyak masyarakat yang mengeluh karena lama melayani.
4		Menurut Bapak, Apakah pegawai sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?	Belum, pelayanan disini belum bisa dikatakan pelayanan cepat karena selain kita mempunyai kenalan orang dalam maka tidak akan cepat kita berurusan. Kalau pelayanan yang tepat pak, apakah menurut bapak ini sudah tepat, menurut saya sudah tepat, karena disini berurusan sesuai yang dibutuhkan. karena sudah ada ada masing-masing tempat seperti perekaman KTP diruangan tersendiri juga, pengambilan KTP yang sudah jadi ada ruangnya

			juga, dan disini khusus ruangan pendaftaran penduduk.
5		Menurut bapak, Apakah pegawai melayani tepat waktu dalam proses pelayanan?	Tidak, karena kalau kita datang jam 8 itu ruangan pendaftaran itu belum terbuka, padahal di jam pelayanan itu tertulis dari jam 8:00 – 12:00, karna sekarang ini juga korona jadi terbuka itu jam 10:00

Narasumber : Abdi S.Pd.I

Bertugas sebagai pencetak kartu identitas anak

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Siapa namaya pak	Abdi S.Pd.I
2.	Di capil bertuga sebagai?	Saya di tugaskan sebagai pencetak kartu identitas anak (KIA)
3.	Apa saja jenis pelayanan yang di berikan kepada masyarakat?	Mencetak kartu identitas anak berdasarkan berkas yang ,masuk melalui registrasi
4.	Bagaimana sistem layanan di capil yang di berikan pada masyarakat	Sistem layanannya berjalan dengan baik, kalau ada berkas masuk langsung kita cetakan kemudian bagi yang lansung membutuhkan langsung diregistrasi lagi baru di ambil kepada yang bersangkutan
5.	Apa sajakah prosedur untuk pembuatan KTP?	1. Registrasi KTP ditempat registrasi. Pelayanan KTp itu terbagi, apakah ganti blangko baru atau perekam baru untuk membuat KTP-el baru, biasa juga yang sudah ada KTpnya akan tetapi

		<p>ingin ada perubahan elemen misalnya elemen belum menikah kemudian jika sudah menikah akan di ganti lagi elemen KTP-elnya.</p> <p>Pembuatan KTP yang baru untuk pemula bagi berumur 17 tahun. Untuk perekaman pembuatan KTP pemula, langsung diregis saja di tempat regis pembuatan KTP-el, kemudian berkasnya di bawa ditempat perekaman dan yang bersangkutan langsung direkam karena baru pemu dalam pembuatan KTP-el. Kadang kala juga Capil mengunjungi sekolah-sekolah, mengunjungi pihak desa yang di tuju.</p>
6	Apa sajakah persyaratan dalam pembuatan KTP pemulah?	<p>1. Foto kopi kartu keluarga yang ada identitasnya dalam KK tersebut, bagi yang perekam baru harus ada datanya awal di kartu keluarga. Jika tidak ada data di KK maka perekaman tidak di lakukan, jadi yang menjadi syarat utama dalam perekaman KTP pemulah itu foto copi kartu keluarga yang di dalamnya ada namanya orang tersebut</p>
7	Berapa lama waktu untuk pembuatan KTP yang baru	<p>Ini kadang cepat dan kadang tidak. Kalau berurusannya cepat biasa setelah selesai melakukan perekaman datanya itu di kirim di pusat jadi setelah itu nnti pusat yang kumpulkan datanya yang menerbitkan KTP-el namanya print direkord, kalau print dirirekornt yang tercatat di online</p>

		itudan sudah di respon pusat setelah itu datanya sudah terbaca oleh pusat maka KTP tersebut siap di cetak, tetapi sebaliknya sudah melakukan perekaman akan tetapi datanya tidak dapat di baca oleh pusat maka KTP tersebut tidak dapat di cetak, jadi kita menunggu respon dulu dari pusat, maka itulah yang menyebabkan kelamaan waktu dalam percetakan KTP
8	Apakah sarana dan prasarana mempengaruhi proses pelayanan?	Ya, unsur itu sangat mempengaruhi proses pelayanan. Kalau barang-barangnya itu bagus, dalam arti bukan barang lama maka pelayanan cepat di lakukan. Sebelumnya yang dipakai selama ini itu masi barang lama, barang sebelum mekar Muna Barat, yang dulu di pakai di kecamatan di ambil dan digunakan juga di Capil ini. Tapi dalam berjalannya waktu Capil berusaha mengganti barang lama dengan barang baru agar pelayanan dapat di lakukan dengan cepat. Dan rencana untuk sekarang akan ada pengadaan mobil untuk perekaman keliling, insya Allah dengan sarana ini akan mempermudah lagi proses perekaman KTP-el
9	Langka apa sajakah yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Capil ini?	Untuk meningkatkan pelayanan yang pertama melakukan bintek bagi operator-operator, termaksud petugas registrasi (staff), kepala bidang melalui bintek dari pusat, kemudian juga bidang-bidang itu melaksanakn kegiatan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan mekanisme

		<p>pelayanan yang efektif di Capil. Yang kedua di lakukan dalam bentuk diskusi, diskusi-diskusi dengan masyarakat yang datang di capil dan konsultasi di sediakan juga.</p>
10	<p>Bagaimana respond an tanggung jawab dalam menangani keluhan dar masyarakat?</p>	<p>Keluhan dari masyarakat yang pertama cara meresponnya berbentuk penjelasan, terkadang masyarakat mensalah tafsirkan penjelasan dari kami yang di Capil ini. Jadi dengan keluhan itu ada penjelasan dari operator bahkan kalau tidak ketemu pendapat dari operator kita arahkan pada ke kepala bidang atau sekretaris, kadang kala juga langsung menghadap sama kepala Kadis.</p> <p>Penjelasan-penjelasan itu kadang kala seperti karena kendala jaringan jadi kami menjelaskan bahwa keterlambatan proses pelayanan karena jaringannya Capil lagi sedang bermasalah atau kurang bagus, tetapi masyarakat tidak percaya karna mereka menyamakan jaringan yang digunakan di Capil ini sama dengan jaringan yang ada di HP.tetapi pada kenyataannya penggunaan jaringan Capil dan di HP itu berbenda karena di Capil ia menggunakan jaringan khusus , jika jaringan penghubung di pusat rusak maka Capil tidak bisa memproses pelayanan cepat.</p> <p>Selanjutnya keluhan masyarakat banyak terdapat bahwa, jika ada berkas yang</p>

		<p>belum selesai anggapan masyarakat itu kami melakukan pekerjaan dengan lambat atau melayani mereka itu lambat, padahal pada kenyataannya respon dari pusat itu yang terlambat, sehingga membuat proses kerja itu menjadi lambat, bukan dari kami memperlambat pelayanan tersebut, karna kami bekerja bergantung pada pusat kalau pusat cepat memproses data berkas yang masuk maka kami juga cepat melakukan percetakan. Karena kami yang ada di Capil ini hanya melayani selebihnya pusat yang memproses data.</p>
11	<p>Apakah bapak/ibu memiliki kepuasan kerja tersendiri, coba jelaskan?</p>	<p>Menurut saya biasa-biasa saja pelayanan. Kita kerja itu punya kepuasan tersendiri apabila masyarakat yang berurusan itu terpenuhi sebagaimana keinginannya, dan memenuhi juga dari keinginan kami. Misalnya seperti syarat persyaratan administrasi yang kami sampaikan masyarakatenuhi dibawa di kantor dan di kumpulkan terus kami juga melakukan pekerjaan sesuai dengan yang di butuhkan masyarakat yang bersangkutan mak disini kami merasa puas tersendiri dengan hasil kerja kami melayani masyarakat yang ada.</p>
12	<p>Bagaimana pendapat bapak mengenai lingkungan kerja yang ada di Capil, seperti yang kita tau bahwa kantor capil sekarang ini belum memiliki gedung yang</p>	<p>Mengenai lingkungan yang ada, dari segi kebersihan ada petugasnya memang baik yang bertugas didalam maupun yang di luar jadi untuk lingkungan itu mengenai kebersihan lengkap. Hanya persoalan gedung itu, gedung itu memang sudah</p>

	permanene, untuk menanggapi itu, coba bapa jelaskan menurut pandangan bapak yang ada?	lama belum permanen, jadi harapannya kita itu memiliki gedung permanen yang betul-betul sesuai standar pelayanan, karna saya dengar informasi itu kalau sesuai standar itu kantor menyediakan khusus ruang tunggu bagi ibu-ibu yang sedang menyusui, ada ruang tunggu pendaftaran administrasi, tempat parkir motor maupun mobil, ada kamar mandi yang disediakan sesuai standar kesehatan,
13	Jadwal pelayanan di capil?	Buka pada jam 8:00 Pulang jam 16:00 Istrahat jam 12:00 Masuk jam 14:00
14	Menurut bapa apakah pegawai di Capil masuk kerja di siplin atau tidak?	Kalau kita mau katakana disiplin tidak mungkin manusia 100% sempurna. Mau di katakana tidak disiplin, mereka juga datang terlambat karna ada alasan tersendiri sehingga mereka masuk kantor terlambat. Misalnya orang-orang yang datang terlambat ini seandainya yang datang jam 09:00 masuk kantor mereka terlambat karena sebelum ke kantor mereka ada yang berurusan dulu di kantor Daerah, kantor Bupati, ada yang Keuangan. Jadi kadang begitu alasannya karna ada pertemuan di kantor-kantor lain.

Narasumber : Ningsi

Bertugas sebagai : Oprator Pindah Penduduk

No	Pertanyaan	Jawaban
----	------------	---------

1	Namanya siapa Bu?	Ningsi
2	Di Capil ini bertugas sebagai apa?	Saya sebagai Operator Pindah Penduduk
3	Apa saja jenis pelayanan yang di berikan pada masyarakat di Capil?	Pencetakan Kartu Keluarga, pembuatan KTP, Akta Kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian,dan akata kematian. Dan bagian kependudukan itu ada KK, KTP, KIA dan pindah penduduk. Dan bagian pencatatan sipil melayani berbagai Akta.
4	Bagaimana sistem layanan yang ada di Capil?	Kalau untuk kita sebagai pelayanan yang melayani masyarakat itu, kita sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat. Karnakan masyarakat tidak merasa baik dengan kita, walaupun kita sudah berusaha dengan baik tapi masyarakat kadang tidak mengerti.
5	Apa saja prosedur untuk pembuatan KTP?	Sekarang itu, untuk syarat pembuatan KTP cukup bawa foto kopi kartu keluarga.
6	Berapa lama waktu untuk pembuatan KTP?	Kalau bagus jaringan cepat, tidak membutuhkan waktu yang lama, semua proses pelayanan yang di Capil ini tergantung sama jaringan. Contohnya seperti kita hari ini untuk anak-anak SMA itu Alhamdulillah hari ini habis perekaman pagi, siang sudah bisa kita cetakan KTP-el seperti yang saya bilang di awal bisa cepat pelayanannya kalau jaringan itu bagus.
7	Apakah sarana dan prasarana mempengaruhi proses pelayanan?	Ya, walaupun sarana dan prasarana belum memadai tapi kita berusaha semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat dengan baik.

8	Langka apa sajakah yang di lakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Capil?	<p>Kalau bicara langkah itu, kita sekarang di Capil ini, untuk memaksimalkan pelayanan pembuatan KTP, kan di Capil biasa kehabis Blangkok KTP. Jadi sekarang bagaimana kita bisa mendapatkan blangko dari provinsi itu kita pergi ambil di sana. Kalau di capil ini kehabisan reibon untuk KTP itu biasa kita meminjam dulu ke Capil lain kemudian nanti tiba reibon kami maka kami kembalikan yang di pinjam tadi. Kita melakukan itu agar Capil itu tdk terputus melayani masyarakat. Kemudian untuk Kartu Keluarga (KK) cepat sekarang, walaupun blangkonya Kartu Keluarga Sekarang itu dia warna putih. Sama jugadengan Akta Kelahiran sekarang blangkonya warna putih sama pengesahan.</p>
9	Bagaimana respon dan tanggung jawab dalam melayani keluhan masyarakat?	<p>Kalau misalnya masyarakat ada yang bermasalah datanya. Kan biasa itu sampai mereka marah-marah. Kadang ada perubahan nama, masuk di dalam ini kok belum jadi, masyarakat bilang kenapa sampai berbulan-bulan ini belum jadi,hal seperti itukan terjadi karna jaringan, kalau untuk itu kita panggil orangnya, di suruh menghadap kekabidnya kita. Terus Kabid itu meng ACC berkasnya, terus itu berkasnya di bawa di ruangan pembuatan KTP untuk di cek datanya . kalau datanya itu ada kita langsung cetakan KTP-elnya. Kalau misalkan datanya bermasalah maka kami masukan datanya ke ADD maka ADD</p>

		<p>itulah melakukan pengecekan lagi, jangan sampai datanya orang tersebut ini ada juga di tempat lain. Kita mau terbitkan NIK di tempat ini tetapi orang tersebut NIKnya terdaftar juga di tempat lain. Biasa masalah seperti itulah yang menyebabkan lama dilakukan percetakan KTP bagi yang pindah penduduk. Intinya bekas yang bermasalah itu maka tempat pengaduannya di ADD</p>
10	<p>Apakah bapak/ibu memiliki kepuasan kerja tersendiri, coba jelaskan?</p>	<p>Iya alhamdulillah, walaupun orang itu kan, biasanya kita di bilangan ini harus ada uangnya, tapi kita tidak disan kita memberikan pelayanan itu gratis. Mengenai kepuasan yang penting saya menyelesaikan berkasmu dan masyarakat juga menyelesaikan berkasnya maka Alhamdulillah kalau selesai ambil langsung pulang. Kalau untuk saya, yang penting ada datanya di dalam maka kami selesaikan</p>
11	<p>Bagaimakah pendapat ibu mengenai lingkungan kerja yang ada di Capil?</p>	<p>Kalau tempat, sebenarnya kita ingin sekali capil itu di rubah gedungnya menjadi gedung permanen, tapi utuk sekarang kita terima saja dulu yang ada. Kita pakemi dulu gedung yang sekarang ini sambil kita menunggu grdung yang kami idam-idamkan.</p>
12	<p>Sarana dan prasarana</p>	<p>Di CApil itu sebenarnya kita masi kekurangan. Kekurangan komputer, kekurangan tempat duduk seperti kursi.ruang tunggu dan tempat parkir.</p>

Narasumber : awal

Sebagai pegawai Capil Muna Barat

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa saja jenis pelayanan yang di berikan Capil pada Masyarakat?	Pelayanan yang ada disini iru berupa pelayanan, KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pindah penduduk dan kartu identitas anak, itu saj sejauh ini yang ada pelayanan di Capil ini.
2.	Bagaimana sistem layanan yang di berikan pada masyarakat?	Kalau untuk kami disini ya, kami berusaha sebaik mungkin melayani masyarakat, memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat, supaya ,masyarakat itu merasa puas denga hasil kerja yang kami lakukan disini.
3.	Apa saja prosedur atau syarat untuk pembuatan KTP?	sekarang ini cukup membawa foto kopi Kartu Keluarga saja untuk pembuatan KTP.
4.	Berapa lamakah waktu untuk pembuatan KTP dan Akta-akta yang lain?	Kalau kita disini tergantung dari jaringan, kalau jaringan bagus maka pelayanan yang kami berikan pada masyarakat itu cepat juga. tetapi kalau jaringan jelek maka pelayanan kami itu lambat. Lambat bukan sebab dari kami yang malas melayani masyarakat tetapi karna jaringan yang kurang bagus.
5.	Apakah sarana dan prasarana mempengaruhi proses pelayanan?	Ya, menurut saya sarana dan prasarana sangat memperngaruhi proses pelayanan. Seperti yang ada di Capil ini sekarang sarana dan prasarananya itu belum memadai sperti ruang tunggu yang belum tersedia, tempat parkir yang belum tersedia, sehingga

		menyebabkan ketidak tertiban masyarakat dalam berurusan.
6.	Bagaimana respon dan tanggung jawab dalam menangani keluhan dari masyarakat?	Kami merespon masyarakat dengan baik, apa yang ingin di urus oleh masyarakat maka kami disini melayani sesuai kebutuhan dari masyarakat itu sendiri. Biasakan masyarakat mengeluh karna ketelambatan proses yang di Capil ini, jadi kami itu ajak diskusi masyarakat dan menjelaskan bahwa penyebab terlambatnya datana mereka itu disebabkan krna jaringan dari pusat itu tidak bagus. Kita memberikan pemahaman kepada masyarakat supaya masyarakat tidak memerta meyalahkan kami sebagai pemberi layanan yang membuat data mereka terlambat proses.



Narasumber : Erbin

Sebagai masyarakat yang menerima layanan di kantor capil Muna Barat

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah bapak/ibu pernah berurusan di kantor Capil?	Iya, pernah
2	Kapan bapak/ ibu terakhir berurusan di kantor Capil?	Terakhir waktu bulan maret 2021
3	Bagaimana sistem layanan yang	Alhamdulillah, layanan yang diberikan oleh Capil baik, namun kadang kala mereka masi

	diberikan oleh Capil pada masyarakat?	mementingkan hubungan kekeluargaan, namun masih belum menunjukkan keprofesionalan dalam bekerja , yang punya kenalan di kantor Capil biasanya mereka lebih dulu di layani.
4	Menurut kamu bagaimana respon atau tanggapan pegawai dalam menangani keluhan dari masyarakat?	Menurut saya, sejauh ini berdasarkan pengalaman pribadi saya, biasa siapa yang punya kenalan maka itu yang di tanggapi lebih dulu. Dan ada beberapa pegawai capil yang biasa meminta sejumlah uang untuk pengurusan administrasi
5	Apakah ada kendala dan masalah yang kamu dapatkan ketika dalam proses pelayanan yang diberikan?	Kalau saya pribadi masalah yang paling sering adalah proses pembuatan KTP yang cukup lama bisa sampai 2-3 bulan baru bisa di ambil.
6	Menurut kamu apakah pegawai Capil memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?	Iya,
7	Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu?	Kalau tepat waktu, mereka melayani belum tepat waktu. Kareka mereka suka terlambat
8	Menurut kamu apakah pegawai sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?	Berdasarkan peraturan kemendagri percetakan KTP selambat-lambatnya 14 hari setelah perekaman, namun pengalaman pribadi saya sekitar 2-3 bulan kita merekan baru KTP bisa di ambil. Ini mununjukkan bahwa pelayanan Capil muna barat masih dari SOP.

Narasumber : Inong

Sebagai masyarakat yang menerima layanan di Capil Muna barat

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa kamu pernah berurusan di kantor Capil?	Iya pernah
2	Kapan kamu terakhir berurusan di kantor Capil?	Terakhir saya berurusan bulan September 2021
3	Bagaimana pelayanan yang kamu dapatkan ketika berurusan di Capil?	Pelayanannya kurang efektif dan efisien artinya slow respon atau kurang respon
4	Apa saja kendala dan masalah yang kamu dapatkan ketika dalam proses pelayanan?	Tidak ada, cuman itu saja pegawai yang slow respon kecuali kita slipkan berupa uang baru kita dilayani dengan cepat.
5	Bagaimana sikap pegawai, ketika memberikan pelayanan pada setia masyarakat?	Kalau untuk sikap pegawai, kalau bisa kita kasih nilai maka saya pribadi memberikan nilai B pada pegawai yang ada di Capil Muna Barat. Karena mereka bekerja masih memandang kekeluargaan, misalnya seperti kalau ada keluarganya yang datang berurusan maka mereka pasti cepat melayani, maupun itu dalam proses pembuatan KTP, kartu Keluarga dan lain sebagainya itu pasti prosesnya cepat ketika keluarganya yang dia tangani. Tetapi ketika orang yang tidak di kenalnya maka pelayanan mereka itu lambat, kecuali kita sendiri yang kembali mengkonfirmasi, baru mereka

		ingat lagi kalau ada data yang sudah kita masukan di Kantor Capil Ini.
6	Apakah pegawai memberikan kemudahan pada masyarakat yang datang berurusan?	Kalau untuk kemudahan menurutku “ya dan tidak” Karena itu sudah tugas mereka sebagaimana mereka melayani masyarakat sesuai prosedur-prosedur yang telah di tentukan oleh capil itu sendiri atau pemerintah. Jadi untuk kemudahan itu sendiri saya rasa tidak ada tetapi mereka tetap melakukan tugasnya sesuai tupoksi tujuan dan fungsi yang telah di tentukan oleh pemerintah setempat.
7	Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu	Ya
8	Apakah pegawai sudah melakukan pelayanan yang cepat dan tepat	Sejauh ini ya, pelayanannya saya bisa katakana memang sesuai prosedur yang sudah ditentukan oleh pemerintah, jadi mau di bilang juga cepat “ tidak” mau di bilang juga tepat juga “tidak” saya rasa seperti itu.

Lampiran 4. Dokumentasi/ foto



Gambar gedung kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Muna Barat.



Gambar wawancara kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Muna Barat



Gambar wawancara Kabid Bagian Kependudukan



Gambar masyarakat yang sedang menunggu di ruangan tunggu



Gambar ruang tunggu pendaftaran Kependudukan





PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Jl. Mayjend S. Parman No. 44 Kendari 93121

Website: balitbang.sulawitenggara.prov.go.id Email: badan.litbang.sultra01@gmail.com

Kendari, 24 Maret 2021

Kepada

Nomor : 070/938/Balitbang/2021
Sifat :
Lampiran :
Perihal : IZIN PENELITIAN

Yth. Bupati Muna Barat
Di-
LAWORO

Berdasarkan Surat Dekan FATiK IAIN Kendari Nomor : 0485/In.23/FATiK/03/2021 tanggal, 23 Maret 2021 perihal tersebut diatas, Mahasiswa di bawah ini

Nama : Harti
NIM : 17010103020
Prodi : MPI
Pekerjaan : Mahasiswa
Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kab. Muna Barat

Bermaksud untuk Melakukan Penelitian Pengambilan Data di Daerah Kantor Saudara dalam rangka penyusunan KTI/Skripsi/Tesis/Disertasi, dengan judul

**"EFEKTIFITAS KERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
DALAM PELAYANAN MASYARAKAT KABUPATEN MUNA BARAT"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 24 Maret 2021 sampai selesai

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. senantiasa menjaga keamanan dan ketertiban serta mentaati perundang-undangan yang berlaku
2. Tidak mengadakan kegiatan lain yang bertentangan dengan rencana semula
3. Dalam setiap kegiatan di lapangan agar pihak Peneliti senantiasa koordinasi dengan Pemerintah setempat
4. Wajib menghormati adat istiadat yang berlaku di daerah setempat
5. Menyerahkan 1 (satu) eksemplar copy hasil penelitian kepada Gubernur Sulawesi Tenggara Cq. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sulawesi Tenggara
6. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas

Demikian surat Izin Penelitian dibenarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya

Koran GUBERNUR SULAWESI TENGGARA
KEPALA BADAN PENELITIAN & PENGEMBANGAN
PROV. SULAWESI TENGGARA
- SEKRETARIS


Dr. Drs. LAQQE MUSTAFA MUHTAR M.Si
Pembina I & II, G.1. I/1/b
Np. 19740104 199302 1 001

Tembusan:

1. Gubernur Sulawesi Tenggara (sebagai laporan) di Kendari.
2. Dekan FATiK IAIN Kendari di Kendari.
3. Ketua Prodi MPI FATiK IAIN Kendari di Kendari.
4. Kepala Badan Kesbang Kab. Muna Barat di Laworo
5. Kepala Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kab. Muna Barat di Laworo
6. Mahasiswa yang bersangkutan

BIOGRAFI PENULIS



Data Pendidikan

Nama : Harti
Tempat/tanggal lahir : Lapokainse, 15 oktober 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Desa Lapokainse, Kec. Kusambi Kab. Muna Barat
Nomor Telepon : 0852-4217-5254
Email : harti9915@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SD : MIN 1 Muna Barat
SMP : MTSs Kusambi
SMA : MA Lapokainse
Perguruan Tinggi : IAIN Kendari

Data Orang Tua

Nama Ayah : Silamin M
Pekerjaan : Pembawa Becak
Nama Ibu : Siti Nuru
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Kendari 12 Desember 2021

penulis

Harti

17010103020