

Lampiran-lampiran

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA (Penanggungjawab pelayanan)

1. Apakah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Puhpelem sudah sesuai dengan standart pelayanan?
2. Apakah biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan oleh Kecamatan Puhpelem ?
4. Apakah pelayanan PATEN diKecamatan Puhpelem sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang ada?
5. Apakah sarana dan prasarana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diKecamatan Puhpelem sudah memadai?
6. Bagaimana Sumber Daya Manusia (SDM) di Kecamatan Puhpelem bila dilihat dari kualitas dan kuantitasnya?
7. Apa saja produk pelayanan paten bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Puhpelem ?
8. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Puhpelem ?

Lampiran 2

DAFTAR WAWANCARA (Petugas Pelayanan)

1. Apakah pelayanan publik di kecamatan Puhpelem sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada?
2. Apakah biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
3. Produk apa saja yang dilayani dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kecamatan Puhpelem ?
4. Berapa banyak petugas pelayanan yang ada di Kecamatan Puhpelem ?
5. Bagaimana pembagian tugas di Bagian Pelayanan Kecamatan Puhpelem ?
6. Apakah sarana prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan Paten di Kecamatan Puhpelem ?
7. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan paten di Kantor Kecamatan Puhpelem ?
8. Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya, syarat, prosedur dalam pelayanan ?

9. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan paten di Kantor Kecamatan Puhpelem ?
10. Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya, syarat, prosedur dalam pelayanan ?

Lampiran 3

DAFTAR PERTANYAAN (Pengguna Pelayanan)

1. Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Puhpelem ?
2. Bagaimana keramahan dan penampilan petugas pelayanan di kecamatan Puhpelem ?
3. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di Kecamatan Puhpelem ?
4. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di Kecamatan Puhpelem ?
5. Apakah biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
6. Hambatan apa yang Bapak/Ibu temui saat melaksanakan pelayanan di Kecamatan Puhpelem ?
7. Apakah pelayanan di kecamatan Puhpelem sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada?
8. Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di Kecamatan Puhpelem ?