



# LAMPIRAN

## PEDOMAN OBSERVASI

Aspek Jaminan Pelayanan Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM)  
di Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Katingan

Variabel Penelitian	Indikator	Ya/Tidak	Keterangan
Jaminan (Assurance)	Jaminan Ketepatan Waktu Pelayanan	Tidak	Jaminan ketepatan waktu yang diberikan petugas pelayanan penerbitan SIM belum dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat.
	Jaminan Kepastian Biaya Pelayanan	Ya	Jaminan kepastian biaya yang diberikan sudah sesuai, terbukti dengan adanya transparansi/keterbukaan informasi terkait kepastian biaya pelayanan penerbitan SIM yang dapat dilihat jelas oleh pemohon yang berada diluar maupun didalam ruang pelayanan.
	Jaminan Legalitas Pelayanan	Ya	Jaminan legalitas pelayanan dapat dikatakan baik, terbukti dengan adanya produk yang sah (adanya barcode, hologram khusus, No. SIM yang dapat dicek diseluruh kantor pelayanan SIM yang berada di Indonesia) dan dikeluarkan langsung oleh petugas, pelayanan yang yang diberikan cukup nyaman dan aman.

## DOKUMENTASI

### 1. Wawancara dengan Kasatlantas Polres Katingan



### 2. Wawancara dengan Petugas Pelayanan Penerbitan SIM





### 3. Wawancara dengan Pemohon SIM





#### 4. Ruang Pelayanan





5. Ruang pengambilan foto dan sidik jari

