



LAMPIRAN

A. Foto Dokumentasi Penelitian



**Wawancara bersama Kasi Pemerintahan Keamanan dan Ketertiban
Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut**



**Wawancara bersama Sekretaris Lurah
Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut**



Ruang Kepala dan Staff Seksi Pemerintahan, Keamanan dan Ketertiban Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut

BUKU
PROFIL KELURAHAN PANARUNG
TAHUN 2020

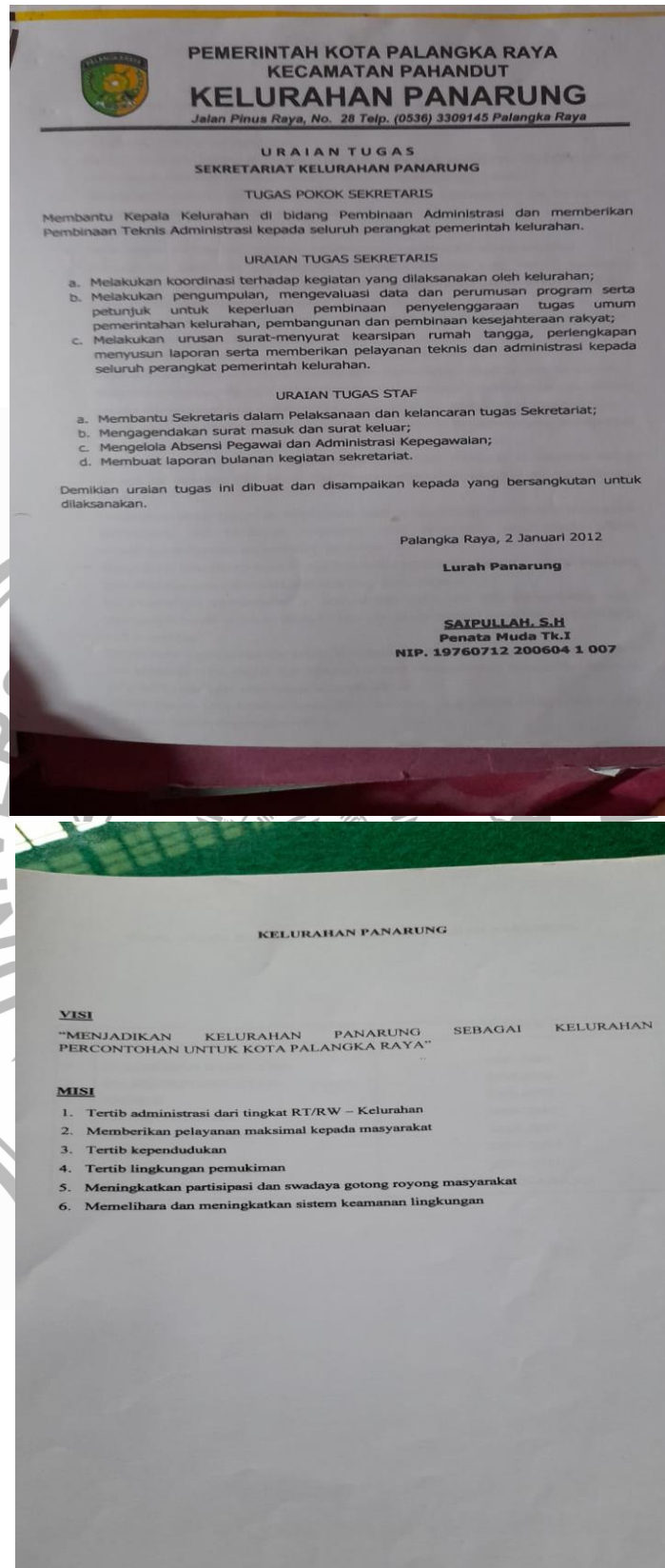


KOTA PALANGKA RAYA
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

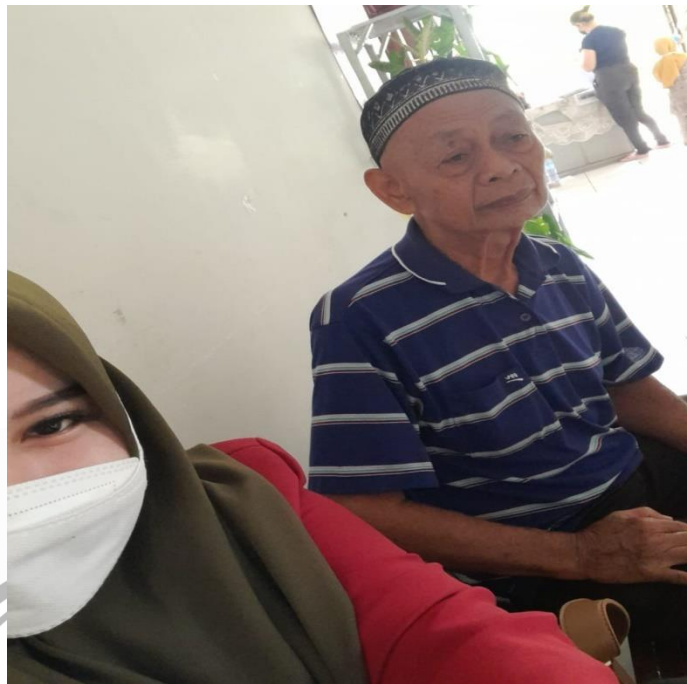
PERATURAN WALIKOTA PALANGKA RAYA
NOMOR 61 TAHUN 2019
TENTANG
KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI,
TUGAS, FUNGSI DAN TATA KERJA
KECAMATAN DAN KELURAHAN
KOTA PALANGKA RAYA



PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA



**Visi dan Misi Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut
 Kota Palangka Raya**



Wawancara dengan Masyarakat



B. Daftar Pedoman Wawancara

1) Pedoman wawancara untuk Kepala Sekretaris Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut Kota Palangka Raya

Pertanyaan :

1. Apa saja jenis pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut? Jelaskan!
2. Apakah terdapat SOP atau prosedur pelayanan dan Jelaskan proses prosedur pelayanan nya di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut ?
3. Bagaimana kualitas sumber daya manusia yang ada di Kantor Kelurahan Panarung dari segi kuantitas dan kualitasnya? Jelaskan!
4. Apakah ada kepastian jaminan biaya pelayanan di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut ?
5. Apakah jumlah pegawai telah ada memenuhi syarat dalam pelayanan di Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
6. Apakah petugas pelayanan memiliki pengetahuan mengenai penyelenggaraan pelayanan di Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
7. Bagaimana kemampuan, kehandalan dan kesigapan pegawai dalam melakukan pelayanan pada masyarakat Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
8. Bagaimana kerjasama antar unit-unit pelayanan dalam mencapai keselarasan kerja di Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
9. Bagaimana kedisiplinan pegawai apakah masih ada pegawai yang datang terlambat dan pegawai yang bermalas-malasan pada jam kerja pelayanan masih berlangsung di Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
10. Apakah penempatan pegawai sudah sesuai dengan standar kerja dan beban kerja di Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
11. Bagaimana dengan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
12. Berapa lama waktu yang diperlukan untuk menangani pelayanan, dan apakah pegawai selalu menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan tepat waktu di Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
13. Apakah petugas ditempat sudah memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, transparansi dan terbuka kepada masyarakat di Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
14. Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan ke masyarakat, apa ada website dan media sosial umum dari Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
15. Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai? Apakah mengharuskan pegawai memakai seragam dan identitas bekerja saat memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
16. Apakah sarana dan prasana yang ada dapat menunjang proses pelayanan di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?

17. Adakah sanksi bagi pegawai yang melanggar SOP dan tidak disiplin dalam bekerja?
 18. Adakah faktor-faktor yang menghambat pelayanan di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
 19. Upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan Usaha apa yang sudah dilakukan untuk memperbaiki pelayanan di Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut menjadi lebih baik?
- 2) Pedoman wawancara untuk petugas pelayanan Pak Samsuri Kasi Pemerintahan, Keamanan dan Ketertiban
- Pertanyaan :
1. Apa itu SPPT ?
 2. Bagaimana prosedur dalam melakukan pelayanan SPPT di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
 3. Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi penerima layanan di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
 4. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana dalam menunjang proses pelayanan di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
 5. Apa saja alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
 6. Apakah petugas telah ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan? Misalnya komputer dan teknologi yang digunakan lainnya?
 7. Bagaimana sikap atau cara yang dilakukan ketika melayani masyarakat di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
 8. Bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai?
 9. Bagaimana cara petugas memberikan penjelasan kepada pengguna layanan ketika ada masyarakat yang tidak mengerti dan kurang paham?
 10. Apakah ada memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
 11. Apakah ada memberikan jaminan keamanan dalam proses pelayanan di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
 12. Apakah ada kepastian jaminan biaya pelayanan di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
 13. Apa saja hambatan dalam melakukan pelayanan SPPT di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
 14. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan SPPT di kantor kelurahan panarung kecamatan pahandut?
 15. Berapa jumlah pegawai di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut ?
- 3) Pedoman wawancara untuk Masyarakat/Pengguna Layanan
- Pertanyaan :
1. Menurut Anda, bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
 2. Menurut Anda, bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?

3. Menurut Anda, apakah tempat sarana dan prasana yang digunakan dalam pelayanan memberikan kenyamanan bagi penerima layanan di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
4. Menurut Anda, apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kemudahan bagi penerima layanan dalam pengurusan SPPT di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
5. Menurut Anda, apakah petugas sudah melayani sesuai dengan SOP atau prosedur pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
6. Menurut Anda, bagaimana respon petugas dalam memberikan penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
7. Menurut Anda, bagaimana keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
8. Menurut Anda, bagaimana kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani dan menyelesaikan SPPT tersebut di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
9. Menurut Anda, bagaimana petugas membantu masyarakat yang kebingungan dan apakah langsung merespon masyarakat yang berurusan dalam melaksanakan pelayanan di kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
10. Menurut Anda, apakah petugas mempunyai jaminan tepat waktu dalam pelayanan SPPT di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
11. Menurut Anda, apakah petugas mempunyai jaminan kepastian biaya dalam pelayanan SPPT di Kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
12. Menurut Anda, bagaimana kondisi keamanan di lingkungan kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
13. Apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan SPPT di kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
14. Apakah petugas melayani dengan sopan santun dan ramah di kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?
15. Apakah petugas melayani dengan adil dan tidak diskriminatif dalam pelayanan SPPT di kantor Kelurahan Panarung Kecamatan Pahandut?