

Lampiran I

Interviuw Guide (Pedoman Wawancara)

Pertanyaan untuk Pemerintah Desa Jedong:

1. Menurut bapak/Ibu Bagaimana Kualitas pelayanan Kartu Keluarga *Online* di Desa Jedong sangat tidak berkualitas, kurang berkualitas, berkualitas, sangat berkualitas?
2. Bagaimana kehandalan atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga *Online* sangat tidak berkualitas, kurang berkualitas, berkualitas, sangat berkualitas?
3. Bagaimana pertanggungjawaban petugas dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga *Online* sangat tidak berkualitas, kurang berkualitas, berkualitas, sangat berkualitas?
4. Bagaimana kepercayaan diri petugas dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga *Online* sangat tidak berkualitas, kurang berkualitas, berkualitas, sangat berkualitas?
5. Bagaimana empati petugas dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga *Online* sangat tidak berkualitas, kurang berkualitas, berkualitas, sangat berkualitas?
6. Bagaimana penampilan dan fasilitas petugas dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga *Online* sangat tidak berkualitas, kurang berkualitas, berkualitas, sangat berkualitas?

7. Apa faktor pendukung kualitas pelayanan yang diberikan oleh dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga *Online* sangat tidak berkualitas, kurang berkualitas, berkualitas, sangat berkualitas?
8. Apa faktor penghambat kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam pelayanan Kartu Keluarga *Online* sangat tidak berkualitas, kurang berkualitas, berkualitas, sangat berkualitas?

Pertanyaan untuk Masyarakat Desa Jedong:

1. Menurut bapak/Ibu Bagaimana Kualitas pelayanan Kartu Keluarga *Online* di Desa Jedong sangat tidak berkualitas, kurang berkualitas, berkualitas, sangat berkualitas?
2. Bagaimana kehandalan atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga *Online* sangat tidak berkualitas, kurang berkualitas, berkualitas, sangat berkualitas?
3. Bagaimana pertanggungjawaban petugas dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga *Online* sangat tidak berkualitas, kurang berkualitas, berkualitas, sangat berkualitas?
4. Bagaimana kepercayaan diri petugas dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga *Online* sangat tidak berkualitas, kurang berkualitas, berkualitas, sangat berkualitas?
5. Bagaimana empati petugas dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga *Online* sangat tidak berkualitas, kurang berkualitas, berkualitas, sangat berkualitas?.

6. Bagaimana penampilan dan fasilitas petugas dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga *Online* sangat tidak berkualitas, kurang berkualitas, berkualitas, sangat berkualitas?
7. Apa faktor pendukung kualitas pelayanan yang diberikan oleh dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga *Online*?
8. Apa faktor penghambat kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam pelayanan Kartu Keluarga *Online*?



Lampiran 2 Reduksi Data

KUALITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA *ONLINE*
DESA JEDONG KECAMATAN WAGIR KABUPATEN MALANG

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara	Hasil Reduksi
1	Menurut bapak/Ibu Bagaimana Kualitas pelayanan Kartu Keluarga <i>Online</i> di Desa Jedong sangat tidak berkualitas, kurang berkualitas, berkualitas, sangat berkualitas?	<p>1. Bapak Kepala Desa Tekat Wahyudi.Sh: <i>“Pelayanan online ini baru diadakan beberapa bulan dan sangat berkualitas dan sangat bagus karena membantu sekali untuk masyarakat, banyak masyarakat yang ikut berpartisipasi dalam mengurus pelayanan kartu keluarga online, sebab masyarakat tidak repot-repot lagi ke dukcapil pelayanan ini bisa dilakukan dengan mendatangi kantor desa secara langsung”.</i></p> <p>2. Bapak Sekretaris Desa Heru Prasetiyo: <i>“Menurut saya ya, pelayanan kartu keluarga online ini sangat berkualitas karena dengan adanya pelayanan online di desa jedong ini sangat membantu masyarakat dimana masyarakat tidak perlu lagi ke dukcapil, masyarakat bisa langsung kedesa”.</i></p> <p>3. Ibu Sumarsih</p>	<p>1. Bapak Kepala Desa Tekat Wahyudi. Sh: pelayanan Kartu Keluarga <i>Online</i> sangat berkualitas, karena membantu masyarakat dan banyak masyarakat berpartisipasi mengurus Kartu keluarga secara <i>Online</i> dan masyarakat tidak repot-repot ke Dukcapil tapi dapat mengurusnya dengan mendatangi kantor Desa secara langsung.</p> <p>2. Bapak Sekretaris Desa Heru Prasetiyo: Pelayanan Kartu Keluarga <i>online</i> ini sangat berkualitas karena dengan pelayanan <i>online</i> membantu bagi masyarakat dan tidak ke dukcapil untuk mengurus, masyarakat bisa langsung ke Desa.</p> <p>3. Ibu Sumarsih kepala</p>

<p>kepala Pelayanan: <i>“Adanya pelayanan kartu keluarga inilah ya, sangat berkualitas karena sangat membantu masyarakat, dimana masyarakat bisa langsung ke desa untuk membuat kartu keluarga online ini dan masyarakat tidak ke dukcapil lagi”.</i></p>	<p>Pelayanan: Pelayanan Kartu Keluarga <i>Online</i> sangat berkualitas karena membantu masyarakat, dimana masyarakat bisa untuk langsung ke membuat kartu keluarga secara <i>online</i> dan tidak repot-repot untuk kedukcapil.</p>
<p>4. Bapak Arifin Staf Pelayanan: <i>“Adanya pelayanan kartu keluarga inilah ya, sangat berkualitas karena sangat membantu masyarakat, dimana masyarakat bisa langsung ke desa untuk membuat kartu keluarga online ini dan masyarakat tidak ke dukcapil lagi”.</i></p>	<p>4. Bapak Arifin Staf Pelayanan pelayanan kartu keluarga ini sangat berkualitas karena membantu masyarakat dan apabila masyarakat mengurusnya bisa langsung ke Desa dengan layanan <i>online</i> dan tidak perlu untuk mengurusnya kedukcapil.</p>
<p>5. Ibu Nasiha Sebagai Masyarakat: <i>“Untuk pelayanan online ini karena kebetulan saya membuat kartu keluarga secara online di desa, pelayanan online ini sudah sangat berkualitas karena dapat membantu sekali dan saya tidak perlu jauh-jauh ke dukcapil untuk</i></p>	<p>5. Ibu Nasiha Sebagai Masyarakat: pelayanan <i>online</i> sangat berkualitas, karena dapat membantu sekali dan saya tidak perlu jauh-jauh ke dukcapil untuk mengurus surat Kartu Keluarga, saya bisa langsung ke kantor Desa untuk mengurus surat tersebut.</p>

<p><i>mengurus kartu keluarga, saya langsung mendatangi kantor desa untuk mengurusnya”</i></p>	
<p>6. Ibu Ida sebagai Masyarakat: <i>“Saya buat kartu keluarga online di desa beberapa minggu yang lalu, pelayanannya berkualitas, saya sangat senang bisa langsung buat kartu keluarganya di desa yang walaupun saya tunggunya lumayan lamalah ya”.</i></p>	<p>6. Ibu Ida Sebagai Masyarakat: Membuat kartu keluarga online di Desa sudah beberapa minggu yang lalu, pelayanannya berkualitas, adanya pelayanan online ini bisa langsung membuatnya di Desa walaupun waktu lumayan lama.</p>
<p>7. Saudara Rohman sebagai Masyarakat: <i>“kemarin saya sempat memperbarui kartu keluarga dengan online, karena mau menghilangkan salah satu nama yang sudah meninggal, untuk memperbarui kartu keluarga saya, saya lakukan di desa, pelayanannya sangat bagus dan berkualitas”.</i></p>	<p>7. Saudara Rohman Sebagai Masyarakat: memperbaharui kartu keluarga secara online untuk menghilangkan salah satu nama keluarga yang sudah meninggal dilakukan di Desa dan untuk pelayanannya sangat bagus dan sangat berkualitas.</p>
<p>8. Ibu Koyul Mah Mudah Sebagai Masyarakat: <i>“Ya pelayanan online kebetulan di desa sudah ada, saya buat kartu keluarganya disana, dan menurut saya adanya pelayanan online</i></p>	<p>8. Ibu Sari Sebagai Masyarakat: Pelayanan online di Desa sudah diadakan, maka dapat dilakukan membuat kartu keluarga di Desa, dan adanya pelayanan online sangat berkualitas, sudah membantu masyarakat Desa Jedong.</p>

		<p><i>sangat berkualitaslah mbak, bisa membantu kami masyarakat disini”.</i></p>	
		<p>9. Ibu Sari Sebagai Masyarakat: <i>“Saya buat kartu keluarganya di desa, ya pelayanan kartu keluarganya sudah sangat berkualitas, layanannya cepat, itu sudah membantu sekali disini”.</i></p>	<p>9. Ibu Sari Sebagai Masyarakat: Membuat kartu keluarga di Desa, pelayanan kartu keluarganya sangat berkualitas, layanannya cepat, sudah membantu masyarakat.</p>
2.	<p>Bagaimana kehandalan atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga Online sangat tidak berkualitas, kurang berkualitas, sangat berkualitas?</p>	<p>1. Bapak Kepala Desa Tekat Wahyudi.Sh: <i>“Ya untuk kemampuan dalam menghendel ya bisa berkualitaslah ya, ya namanya kita belajar dan belajar ya istilahnya untuk sebatas kemampuan sebagai tugas kita ya bisa”.</i></p>	<p>1. Bapak Kepala Desa Tekat Wahyudi.Sh: Kemampuan pentugas dalam melayani bisa dan berkualitas sebatas kemampuan dalam melayani sebagai pelayanan tugas.</p>
		<p>2. Bapak Sekretaris Desa Heru Prasetyo: <i>“Untuk kemampuan berkualitas, kebetulan disini ada pak arifin yang diberikan mandat oleh bapak kepala desa, jadi beliaunya yang dijadikan khusus untuk melayani masyarakat dalam</i></p>	<p>2. Bapak Sekretaris Desa Heru Prasetyo: Untuk kemampuan berkualitas, ada petugas pelayanan yang diberikan tugas dan dijadikan khusus melayani masyarakat dalam mengurus surat terkait pelayanan online.</p>

<p><i>mengurus terkait dengan pelayanan yang online”.</i></p>	
<p>3. Ibu Sumarsih Kepala Pelayanan <i>“Untuk kemampuan ya sangat berkualitas, kita berusaha memberikan pelayanan yang bagus dan baik untuk masyarakat juga, dan kemampuan kami sejauh ini kami sudah memberikan pelayanan yang baik dan tepat waktu untuk masyarakat dan kami tetap berusaha agar lebih baik lagi kedepannya”.</i></p>	<p>3. Ibu Sumarsih Kepala Pelayanan: Kemampuan dalam melayani sangat berkualitas, selalu berusaha memberikan pelayanan untuk masyarakat dengan cepat dan tepat waktu.</p>
<p>4. Bapak Arifin Staf Pelayanan: <i>“Kebetulan saya yang diberikan tugas untuk melakukan pelayanan online ini, saya sendiri bukan merasa hebat ya tapi insya allah berkualitas, saya memahami betul untuk jenis kelengkapan dalam pengurusan Kartu Keluarga, seperti halnya dalam mengisi formulir saya sudah pastikan saya hafal”.</i></p>	<p>4. Bapak Arifin Staf Pelayanan: Diberikan tugas melakukan pelayanan online, sebagai manusia bukan merasa hebat tapi insya allah berkualitas kemampuan, memahami betul setiap jenis kelengkapan persyaratan dalam pengurusan Kartu Keluarga, seperti dalam mengisi formulir sudah pastikan untuk hafal.</p>
<p>5. Ibu Nasiha Sebagai Masyarakat: <i>“Untuk kehandalan dari aparat desa jedong sudah berkualitas. Dimana ketika memberikan</i></p>	<p>5. Ibu Nasiha Sebagai Masyarakat: Kehandalan berkualitas dimana ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tepat waktu dan tidak ada kesalahan dalam</p>

<p><i>pelayanan kepada masyarakat dengan tepat waktu, dan tidak ada kesalahan dalam pembuatan Kartu Keluarga”.</i></p>	<p>pembuatan surat Kartu Keluarga.</p>
<p>6. Ibu Ida Sebagai Masyarakat: <i>“Kemampuan pengawai disana itu sangat berkualitas, sebab mereka sangat membantu kami masyarakat di sini dalam proses mengurus berkas disana, seperti halnya disana ada pelayanannya sudah online, kebetulan saya juga mengurus kartu keluarga disana ya mereka memberikan pelayanan dengan tepat waktu”.</i></p>	<p>6. Ibu Ida Sebagai Masyarakat: Kemampuan sangat berkualitas, membantu kami masyarakat dalam proses mengurus berkas, seperti di Desa ada pelayanan online, petugas memberikan pelayanan dengan tepat waktu.</p>
<p>7. Saudara Rohman Sebagai Masyarakat: <i>“Kemampuan pengawai di desa itu bisa dibidang sangat berkualitas ya, kemarin saja saya buat kartu keluarganya ya lumayan cepat, aparat desa jedong itu sangat membantu sekali kami masyarakat disini”.</i></p>	<p>7. Saudara Rohman Sebagai Masyarakat: Kemampuan sangat berkualitas karena membuat Kartu Keluarga pelayanannya lumayan cepat dan membantu sekali.</p>
<p>8. Ibu Koyul Mah Mudah Sebagai Masyarakat: <i>“berkualitaslah kemampuan petugas disana, ya pelayanan</i></p>	<p>8. Ibu kouhl Mah Mudah Sebagai Masyarakat: Berkualitaslah Kemampuan berkualitas, pelayanan online diadakan di Desa dan untuk petugas</p>

		<p><i>onlinenya sangat bagus sudah ada di desa dan untuk petugas dilihat dari kemampuan mereka sudah bagus, membantu sekali untuk kami masyarakat”.</i></p>	dilihat dari kemampuan sudah berkualitas.
		<p>9. Ibu Sari Sebagai Masyarakat: <i>“Kemampuan pengawai di desa itu ya sangat berkualitas, selama ini mereka selalu melayani masyarakat dengan cepat, apalagi sekarang ini sudah ada layanan online ya lebih bagus lagi”.</i></p>	<p>9.Ibu Sari Sebagai Masyarakat: Kemampuan sangat berkualitas, petugas selalu melayani masyarakat dengan cepat apalagi sudah ada layanan online lebih bagus lagi.</p>
3.	<p>Bagaimana pertanggungjawaban petugas dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga Online sangat tidak berkualitas, kurang berkualitas, sangat berkualitas?</p>	<p>1. Bapak Kepala Desa Teakt Wahyudi, Sh: <i>“Ya pertanggungjawaban kami disini ya itu sangat berkualitas dengan mengonlinekan pelayanan adminduk yaitu ada Kartu Keluarga, KTP, Akte Kematian, dan KIA, warga sudah bisa untuk ke desa untuk membuatnya dan yang penting masyarakatnya memenuhi persyaratan supaya lengkap agar pelayanannya cepat”.</i></p>	<p>1. Bapak Kepala Desa Teakt Wahyudi, Sh: Pertanggungjawabansudah petugas sangat berkualitas, seperti sudah mengonlinekan pelayanan Adminduk yaitu Kartu Keluarga, KTP, Akte Kematian dan KIA , warga ke Desa membuatnya, yang paling penting masyarakat memenuhi persyaratan lengkap agar pelayanannya cepat.</p>
		<p>2. Bapak Sekretaris Desa Heru Prasetyo:</p>	<p>2. Bapak Sekretaris Desa Heru Prasetyo: Pertanggungjawaban</p>

<p><i>“Kalau pertanggungjawaban ya sudah, sudah sangat berkualitas karena ketika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari kami itu ya kami bertanggungjawab yaitu dengan laksanakan, kita lakukan dengan ramah, cepat melayani warga dan bukan hanya pelayanan Kartu Keluarga saja, tapi surat-surat lainnya juga kita lakukan sesuai dengan prosedur yang sudah ada”.</i></p>	<p>sangat berkualitas karena ketika masyarakat membutuhkan pelayanan petugas bertanggungjawab untuk melaksanakan, melakukan dengan ramah, cepat melayani, bukan pelayanan Kartu Keluarga saja tetapi semua jenis pelayanan surat-surat lainnya dilakukan sesuai prosedur yang sudah ada.</p>
<p>3. Ibu Sumarsih Kepala Pelayanan <i>“Berkualitas dan kita tetap berusaha untuk membantu dengan menerbitkan pelayanan kartu keluarga itu untuk masyarakat disini dengan baik dan tidak pelayanan kartu keluarga saja, tetapi surat-surat yang lain juga ya berusaha untuk melaksanakan dan membantu masyarakat dengan ramah”.</i></p>	<p>3. Sumarsih Kepala Pelayanan Berkualitas dan tetap berusaha membantu dengan menerbitkan pelayanan Kartu Keluarga untuk masyarakat dengan lebih baik dan tidak hanya pelayanan Kartu Keluarga tetapi untuk surat-surat yang lain berusaha untuk melaksanakan dan membantu masyarakat.</p>
<p>4. Bapak Arifin Staf Pelayanan <i>“Pertanggungjawaban saya jika ada masyarakat yang</i></p>	<p>4. Bapak Arifin Staf Pelayanan Pertanggungjawaban jika masyarakat mengurus Kartu Keluarga untuk</p>

<p><i>mengurus Kartu Keluarga maka untuk kelengkapan berkas-berkas atau persyaratan apabila sudah sesuai, maka itu menjadi tanggungjawab saya untuk mengonlinekan ataupun mengirimkan berkas-berkas yang ada ke link Sipaduka yang dibuatkan oleh dispenduk kabupaten malang, saya akan masuk link disana itu saya bertanggung jawab mengenai suksesnya pelayanan dan itu menjadi tanggungjawab saya, itu sangat berkualitas bahkan sebelum akan dimulainya pelayanan online ini, kami sudah sampaikan ke RT/RW agar menyampaikan kewarga bahwa di desa jedong sudah bisa mengurus Kartu Keluarga, KTP, KIA, Akte Kematian secara Online”.</i></p>	<p>kelengkapan berkas-berkas sudah sesuai, maka menjadi tanggungjawab petugas mengonlinekan atau mengirimkan berkas-berkas yang ada dengan link Sipaduka yang dibuatkan oleh dispenduk kabupaten malang, petugas masuk link Sipaduka dan bertanggungjawab mengenai suksesnya pelayanan, itu tanggungjawab petugas dan sangat berkualitas, sebelum dimulainya pelayanan online sudah sampaikan kesetiap RT/RW agar menyampaikan kesetiap warga bahwa di Desa Jedong sudah bisa mengurus Kartu Keluarga, KTP, KIA, Akte kematian secara online.</p>
<p>5. Ibu Nasuha Sebagai Masyarakat: <i>“Sangat berkualitas sekali, dimana pada saat saya membuat kartu keluarga, mereka membantu saya dan kartu keluarga saya akhirnya jadi tapi tunggunya sekitar 2 minggu tapi itu tidak</i></p>	<p>5. Ibu Nasuha Sebagai Masyarakat: Sangat berkualitas untuk pertanggungjawaban petugas, dimana saat mengurus Kartu Keluarga, petugas membantu dan Kartu Keluarga akhirnya sudah jadi tapi tunggunya sekitar 1 minggu, petugas sudah bertanggungjawab dengan membantu.</p>

<p><i>menjadi masalah karena mereka sudah bertanggung jawab dengan membantu saya dengan baik”.</i></p>	
<p>6. Ibu Ida Sebagai Masyarakat: <i>“Waktu itu ketika saya ke desa untuk membuat surat kartu keluarga, aparatur desa sangat ramah kepada saya, mereka menanyakan bagaimana kelengkapan berkas yang saya antar dan dibantu untuk mengeceknya lagi, dan kebetulan berkas yang saya antar sudah lengkap mereka langsung memberikan saya waktu untuk menunggu sampai jadinya kartu keluarga, itu tanggungjawab mereka sudah sangat bagus sangat berkualitas dan bukan saat itu saja, selama ini ketika saya pribadi kesana untuk mengurus berkas mereka selalu ramah dan cepat membantu”.</i></p>	<p>6. Ibu Ida Sebagai Masyarakat: Ketika ke Desa membuat Kartu Keluarga aparatur Desa sangat ramah, petugas menanyakan bagaimana kelengkapan untuk berkas dan dibantu mengecek berkas yang dibawah sudah lengkap, petugas memberikan waktu untuk menunggu jadinya Kartu Keluarga, itu tanggungjawab petugas sangat berkualitas, untuk mengurus berkas mereka selalu ramah dan cepat membantu.</p>
<p>7. Saudara Rohman Sebagai Masyarakat: <i>“Kalau dibilang bertanggungjawab ya mereka sudah bertanggungjawab dengan memberikan pelayanan dengan</i></p>	<p>7. Saudara Rohman Sebagai Masyarakat: Bertanggungjawab dengan memberikan pelayanan dengan baik, ramah dan cepat untuk warga disini petugas sangat membantu sekali, baik dari kelengkapan berkas-</p>

		<p><i>baik, ramah dan cepat untuk warga disini termasuk saya, mereka membantu sekali, baik itu dari kelengkapan berkas-berkas yang dibawah dan itu sudah berkualitas”.</i></p>	berkas yang dibawah dan itu sudah berkualitas.
		<p>8. Ibu koyul Mah Mudah Sebagai Masyarakat: <i>“Bertanggung jawab sudah ya memberikan pelayanan dengan cepat sudah membantu sekali, apalaigi sekarang sudah bisa mengurus dokumen di sana sudah secara online itu sangat berkualitas”.</i></p>	<p>8. Ibu koyul Mah Mudah Sebagai Masyarakat: Bertanggungjawab sudah dengan memberikan pelayanan yang cepat dan saat sudah bisa mengurus dokumen disana secara online itu sangat berkualitas.</p>
		<p>9. Ibu Sari Sebagai Masyarakat: <i>“Perangkat desa sudah bertanggungjawab, apalagi pada saat saya ya ke sana untuk membuat Kartu Keluarga saya langsung ditanya berkas-berkas apa saja yang dibawah apa sudah lengkap atau belum, saya dibantu itu sudah bertanggung jawab dan sangat berkualitas”.</i></p>	<p>9. Ibu Sari Sebagai Masyarakat: Perangkat Desa sudah bertanggungjawab terkait berkas-berkas apa yang dibawah, sudah lengkap atau belum, dibantu itu sudah bertanggungjawab dan sangat berkualitas.</p>
4.	Bagaimana kepercayaan diri petugas dalam memberikan pelayanan Kartu	<p>1. Bapak Kepala Desa Tekat Wahyudi. Sh: <i>“Surat Kartu Keluarga ini dibuat</i></p>	<p>1. Bapak Kepala Desa Tekat Wahyudi. Sh: Kartu Keluarga online agar diadakan untuk memudahkan masyarakat</p>

<p>Keluarga Online ?</p>	<p><i>online supaya memudahkan masyarakat agar lebih dekat dan tidak ke dukcapil lagi dan untuk masyarakat yang urus surat ini tidak dipungut biaya semuanya gratis dan untuk kesopanan perangkat desa disini dalam memberikan pelayanan ya berusaha untuk sopan, ramah dan yang paling utama mengedapankan etika dan melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan”.</i></p>	<p>agar lebih dekat dan tidak perlu ke dukcapil, masyarakat mengurus surat tidak dipungut biaya semuanya gratis dan kesopanan perangkat desa dalam memberikan pelayanan berusaha sopan, ramah dan yang paling utama mengedapankan etika dalam memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat yang membutuhkan.</p>
	<p>2. Bapak Sekretaris Desa Heru Prasetyo: <i>“Untuk jaminannya sangat berkualitas karena dalam pelayanan kami layani warga yang mengurus Kartu Keluarga sesuai dengan adanya SOP semuanya sejalan dengan peraturan yang berlaku. Untuk sopan santun dan kepercayaan diri pegawai disini dalam melayani masyarakat ya berusaha merespon dengan sepenuh hati</i></p>	<p>2. Bapak Sekretaris Desa Heru Prasetyo: Untuk jaminan sangat berkualitas karena dalam pelayanan petugas melayani yang mengurus Kartu Keluarga sesuai dengan SOP semuanya sejalan dengan peraturan yang berlaku. Untuk sopan santun dan kepercayaan diri pegawai dalam melayani masyarakat berusaha merespon dengan sepenuh hati.</p>
	<p>3. Ibu Sumarsih Kepala Pelayanan: <i>“Kepercayaan diri pegawai disini sangat berkualitas, melayani sesuai</i></p>	<p>3. Ibu Sumarsih Kepala Pelayanan: Kepercayaan diri pegawai melayani sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan, petugas tidak</p>

<p><i>dengan SOP yang telah ditetapkan, kami tidak bisa layani masyarakat sesuai dengan kehendak dari kami aparatur tetap kami layani sejalan dengan peraturan yang berlaku, dan untuk bersikap sopan santun, ya kami disini sebagai petugas dalam melayani warga itu berusaha merespon dengan baik dan menghormati siapapun yang datang mengajukan permohonan untuk mengurus KK ini tetapi bukan hanya pelayanan Kartu Keluarga saja tapi semua pelayanan yang lain.</i></p>	<p>bisa melayani masyarakat sesuai dengan kehendak dari aparatur, melayani sejalan dengan peraturan yang berlaku, dan untuk sikap sopan santun sebagai petugas dalam melayani berusaha mersepon dengan baik dan menghormati siapapun yang datang mengajukan permohonan untuk mengurus KK, akan tetapi bukan pelayanan Kartu keluarga saja tapi semua jenis pelayanan.</p>
<p>4. Bapak Arifin Staf Pelayanan: <i>“Dalam pelayanan sekarang ini sudah tidak dipungut biaya apapun dan saya operator disini ketika membantu masyarakat saya melayani sesuai dengan SOP yang ada, dan berbicara mengenai kepercayaan diri dan sopan santun petugas ketika merespon masyarakat yang datang mengurus surat Kartu Keluarga, selalu berusaha bersikap ramah dan melayani dengan</i></p>	<p>4. Bapak Arifin Staf Pelayanan: pelayanan sekarang tidak dipungut biaya apapun dan sebagai operator ketika membantu masyarakat melayani sesuai dengan SOP yang, dan berbicara mengenai kepercayaan diri dan sopan santun petugas ketika merespon masyarakat yang mengurus surat Kartu Keluarga, berusaha untuk bersikap ramah dan melayani dengan sungguh-sungguh sehingga masyarakat juga puas akan dengan layanan yang diberikan petugas.</p>

<p><i>sungguh-sungguh sehingga masyarakat juga puas dengan layanan yang diberikan dari kami.</i></p>	
<p>5. Ibu Nasiha Sebagai Masyarakat: <i>“Perangkat desa jedong itu selalu baik ketika kami kesana dan mereka merespon dengan ramah”.</i></p>	<p>5. Ibu Nasiha Sebagai Masyarakat: Perangkat Desa Jedong selalu baik ketika masyarakat ke Desa dan selalu merespon dengan ramah.</p>
<p>6. Ibu Ida Sebagai Masyarakat: <i>“Menurut saya Sangat berkualitas karena perangkat desa jedong selalu melayani kami dengan baik dan tidak ada kesalahan, ya mungkin dari kami sendiri ketika mengurus sesuatu disana kami kadang membawah syarat-syaratnya itu tidak lengkap dan perangkat desa selalu membantu kami dengan baik dan ramah kepada kami”.</i></p>	<p>6. Ibu Ida Sebagai Masyarakat: Sangat berkualitas karena perangkat Desa melayani masyarakat dengan baik dan tidak ada kesalahan, mungkin dari masyarakat sendiri saat mengurus sesuatu terkadang membawa syarat-syaratnya tidak lengkap dan perangkat Desa membantu dengan baik dan ramah.</p>
<p>7. Saudara Rohman Sebagai Masyarakat: <i>“Untuk kepercayaan diri petugas dalam memberikan pelayanan itu sangat berkualitas, dilihat dari cara mereka merespon kami ketika kesana, selalu ramah dan membantu kami dengan baik dan bersikap sopan santun”.</i></p>	<p>7. Saudara Rohman Sebagai Masyarakat: Kepercayaan diri petugas dalam memberikan pelayanan sangat berkualitas, dilihat dari cara petugas merespon masyarakat ke Desa, petugas selalu ramah dan sangat membantu.</p>
<p>8. Ibu Koyul Mah</p>	<p>8. Ibu Koyul Mah</p>

		<p>Mudah Sebagai Masyarakat: <i>“Pengawai di desa jedong sangat berkualitas sangat ramah dan menghargai sekali masyarakat yang membutuhkan pelayanan, pengawai juga dalam memberikan pelayanan juga cepat dan melayani dengan baik”.</i></p>	<p>Mudah Sebagai Masyarakat: Sangat berkualitas dimana Pengawai Desa Jedong sangat ramah dan menghargai masyarakat yang membutuhkan dan memberikan pelayanan dan melayani dengan baik.</p>
		<p>9. Ibu Sari Sebagai Masyarakat: <i>“Ya sangat berkualitas sekali, karena perangkat desa sangat baik dengan kami, membantu kami dengan merespon dengan baik pula, dan layani dengan cepat juga”.</i></p>	<p>9. Ibu Sari Sebagai Masyarakat: Sangat berkualitas karena perangkat Desa sangat baik dengan masyarakat, membantu dan merespon dan melayani dengan cepat.</p>
<p>5. Bagaimana empati petugas dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga Online ?</p>		<p>1. Bapak Kepala Desa Tekat Wahyudi. Sh: <i>“Berkaitan dengan empati kami disini ya sudah sangat berkualitas karena dalam melayani masyarakat berusaha memberikan perhatian terhadap mereka, apalagi ini online banyak masyarakat yang kurang paham, ya berusaha menjelaskan kemereka dengan baik terkait dengan persyaratan dan prosedur</i></p>	<p>1. Bapak Kepala Desa Tekat Wahyudi. Sh: Empati Pemerintah Desa sangat berkualitas karena melayani masyarakat berusaha memberikan perhatian apalagi ini online banyak masyarakat kurang paham dan berusaha menjelaskan terkait dengan persyaratan dan prosedur pelayanannya agar masyarakat merasa senang dengan bentuk pelayanan.</p>

	<p><i>pelayanannya agar mereka juga merasa senang dengan bentuk pelayanan yang kami berikan”.</i></p>	
	<p>2. Bapak Sekretaris Desa Heru Prasetyo: <i>“Menurut Saya mengenai empati petugas disini itu sudah sangat berkualitaslah, bahkan sebelum adanya pelayanan online ini juga, ya kami disini selalu berusaha memberikan pelayanan dengan baik, dan berusaha untuk memberikan penjelasan kemasyarakat terkait dengan pelayanan persyaratan untuk membuat surat sesuai dengan kebutuhan mereka”.</i></p>	<p>2. Bapak Sekretaris Desa Heru Prasetyo: Empati petugas sangat berkualitas, sebelum adanya pelayanan <i>online</i>, tetap berusaha memberikan penjelasan kemasyarakat terkait dengan persyaratan dalam membuat surat sesuai dengan kebutuhan.</p>
	<p>3. Ibu Sumarsih Kepala Pelayanan: <i>“Untuk Empati para petugas disini, sangat berkualitas dimana kami berusaha memahami masyarakat ketika mengurus kartu keluarga, karena ada beberapa masyarakat ketika kesini untuk kelengkapan persyaratannya kadang tidak lengkap dan itu sebagai tugas kami dalam melayani, mejelaskan kemereka</i></p>	<p>3. Ibu Sumarsih Kepala Pelayanan: Empati petugas sangat berkualitas, berusaha untuk memahami masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga, karena beberapa masyarakat mengurus surat untuk kelengkapan persyaratan kadang tidak lengkap dan sebagai petugas dalam melayani menjelaskan kemasyarakat agar tidak terjadi kesalahan dan merasa nyaman dengan pelayanan.</p>

<p>agar tidak terjadi kesalahan dan mereka juga merasa nyaman dengan pelayanan yang kami berikan”</p>	
<p>4. Bapak Arifin Staf Pelayanan: <i>“Menurut saya kalau berbicara mengenai empati kami disini itu sudah sangat berkualitas, dimana ketika masyarakat yang datang mengurus surat seperti halnya Kartu Keluarga online masyarakat masih ada yang kadang lupa membawah mengenai syarat-syaratnya, jadi tanggungjawab saya dan teman-teman pegawai disini menjelaskan kemereka untuk persyaratannya itu apa-apa saja yang dibawah, disamping itu juga untuk persyaratannya ini sudah lengkap semua dipapan pengumuman”.</i></p>	<p>4. Bapak Arifin Staf Pelayanan: Empati sudah sangat berkualitas dimana masyarakat datang mengurus surat seperti Kartu Keluarga Online, ada masyarakat kadang lupa membawa mengenai syarat-syaratnya, tanggungjawab pegawai menjelaskan kepada masyarakat untuk persyaratan, disamping itu juga untuk persyaratan ini sudah lengkap dipapan pengumuman.</p>
<p>5. Ibu Nasiha Sebagai Masyarakat: <i>“Mengenai empati petugas disini itu sangat berkualitas sekali, ketika mengurus surat Kartu Keluarga saat itu, saya bertanya terkait pelayanannya dan mereka menjelaskan dengan baik dan</i></p>	<p>5. Ibu Nasiha Sebagai Masyarakat: Mengenai empati petugas sangat berkualitas, ketika mengurus surat Kartu keluarga, mengenai pelayanannya petugas tetap menjelaskan dengan baik dan disuruh menunggu sampai jadinya surat Kartu Keluarga.</p>

<p><i>disuruh untuk menunggu sampai jadinya surat Kartu Keluarga itu”.</i></p>	
<p>6. Ibu Ida Sebagai Masyarakat: <i>“Perangkat desa disini itu saya pikir sudah sangat berkualitas, selalu ramah kepada saya yang datang mengurus surat, pada saat saya kebingungan terkait pelayanan disini, itu mereka membantu saya menjelaskan persyaratannya agar tidak terjadi kesalahan dan tidak terulang”.</i></p>	<p>6. Ibu Ida Sebagai Masyarakat: Empati sangat berkualitas, petugas selalu ramah dan terkait pelayanan petugas membantu menjelaskan persyaratannya agar tidak terjadi kesalahan.</p>
<p>7. Saudara Rohman Sebagai Masyarakat: <i>“Untuk petugas disini ya sudah sangat membantu sekali, disaat kami yang datang mengurus surat, seperti Kartu Keluarga inikan dibuat secara online, nah itu mereka menjelaskan kekami mengenai berkas-berkas apa yang dibawah sehingga pelayanannya cepat itu sudah sangat berkualitas”</i></p>	<p>7. Saudara Rohman Sebagai Masyarakat: Petugas sangat membantu, saat mengurus surat seperti Kartu Keluarga secara online, petugas menjelaskan mengenai kelengkapan berkas-berkas yang dibawah sehingga pelayanannya cepat dan sangat berkualitas.</p>
<p>8. Ibu Koyul Mah Mudah Sebagai Masyarakat:</p>	<p>8. Ibu Koyul Mah Mudah Sebagai Masyarakat: Perangkat Desa Jedong</p>

		<p><i>“Ya perangkat desa jedong untuk empati mereka sangat berkualitas karena dalam melayani selalu ramah, dan apabila kami bertanya mengenai pelayanan untuk surat Kartu Keluarga, mereka menjawab dengan baik dan memahami segala keluhan kami sebagai warga yang membutuhkan pelayanan ini”.</i></p>	<p>untuk empati sangat berkualitas karena dalam melayani selalu ramah, mengenai pelayanan untuk surat Kartu Keluarga, petugas menjawab dengan baik dan memahami segala keluhan sebagai warga yang membutuhkan layanan.</p>
		<p>9. Ibu Sari Sebagai Masyarakat: <i>“Menurut saya perangkat desa disini sangat berkualitas sekali, mereka berusaha membantu dan memahami kami sebagai masyarakat yang datang mengurus surat, itu mereka langsung bertanya apa kebutuhan kami datang”.</i></p>	<p>9. Ibu Sari Sebagai Masyarakat: Perangkat Desa sangat berkualitas karena berusaha membantu dan memahami masyarakat yang mendatangi kantor Desa mengurus surat Kartu Keluarga.</p>
6.	<p>Bagaimana penampilan dan fasilitas petugas dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga Online</p>	<p>1. Bapak Kepala Desa Tekat Wahyudi. Sh: <i>Untuk penampilan petugas disini sudah sangat berkualitas dalam penampilan ya setiap hari harus rapi dan berpakaian sesuai dengan aturan dan untuk sarana prasarana khusus pelayanan adminduk ini ada penambahan</i></p>	<p>1. Bapak Kepala Desa Tekat Wahyudi. Sh: Penampilan petugas Desa Jedong sangat berkualitas, penampilan sehari-hari sangat rapi dan sesuai dengan aturan yang ada, untuk sarana prasarana khusus pelayanan adminduk akan ada penambahan dan sudah dianggarkan mulai dari komputer dan print</p>

	<p><i>kami sudah anggarkan mulai dari komputer, print dan lain-lainnya untuk adminduk online”.</i></p>	
<p>2. Bapak Sekretaris Desa Heru Prasetyo: <i>“Untuk fasilitasnya sekarang ini masih belum apa adanya saja dulu, dan tahun yang akan datang di 2023 sudah dianggarkan penambahan komputernya, printer apa adanya saja masih belum maksimal tapi sangat berkualitas yang ada saat ini”.</i></p>	<p>2. Bapak Sekretaris Desa Heru Prasetyo: Fasilitas sekarang masih belum, untuk sementara apa adanya dan tahun yang akan datang pada 2023 sudah dianggarkan akan penambahan komputer, printer, masih belum maksimal tapi sangat berkualitas yang ada untuk saat ini.</p>	<p>2. Bapak Sekretaris Desa Heru Prasetyo: Fasilitas sekarang masih belum, untuk sementara apa adanya dan tahun yang akan datang pada 2023 sudah dianggarkan akan penambahan komputer, printer, masih belum maksimal tapi sangat berkualitas yang ada untuk saat ini.</p>
<p>3. Ibu Sumarsih Kepala Pelayanan: <i>“Penampilan petugas disini sesuai dengan aturan yang ada dan fasilitasnya masih berkualitas namun sudah ada komputer print, tempat duduk ketika menunggu bagi masyarakat yang mau mengurus surat Kartu Keluarga dan keadaan lingkungan yang bersih kadang keterlambatannya itu dari faktor jaringan tapi kami berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada mereka”.</i></p>	<p>3. Ibu Sumarsih Kepala Pelayanan: Penampilan petugas sesuai dengan aturan yang berlaku dan fasilitasnya masih berkualitas ada komputer, print, tempat duduk yang nyaman ketika masyarakat menunggu dan keadaan lingkungan yang bersih dan kadang keterlambatan pembuatan Kartu Keluarga dari faktor jaringan, akan tetapi Pemerintah Desa berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.</p>	<p>3. Ibu Sumarsih Kepala Pelayanan: Penampilan petugas sesuai dengan aturan yang berlaku dan fasilitasnya masih berkualitas ada komputer, print, tempat duduk yang nyaman ketika masyarakat menunggu dan keadaan lingkungan yang bersih dan kadang keterlambatan pembuatan Kartu Keluarga dari faktor jaringan, akan tetapi Pemerintah Desa berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.</p>

<p>4. Bapak Arifin Staf Pelayanan: <i>“Untuk fasilitas sementara ini sudah berkualitas saya kira komputer dan printer yang ada sekarang ini sudah mencetak ratusan surat dan untuk sarana prasarana baik itu wifi, komputer, printer dan kelengkapan lain untuk pelayanan online adminduk ini sudah dianggarkan insyaallah di tahun 2023 sudah ada penambahan”.</i></p>	<p>4. Bapak Arifin Staf Pelayanan: fasilitas sementara sudah berkualitas, dengan adanya komputer dan printer sudah mencetak ratusan surat dan mengenai sarana prasarana baik itu wifi, komputer, printer, dan kelengkapan lain untuk pelayanan Adminduk sudah dianggarkan bahwa pada tahun 2023 sudah ada penambahan.</p>
<p>5. Ibu Nasiha Sebagai Masyarakat: <i>“Untuk penampilan perangkat desa disini sudah rapi, berkualitas dan mereka menyiapkan kursi untuk kami duduk, dan komputer sudah ada membantu melayani kami dengan cepat, tempat parkir yang sangat luas”.</i></p>	<p>5. Ibu Nasiha Sebagai Masyarakat: Penampilan perangkat Desa sudah rapi, berkualitas dan untuk sarana prasarana mereka menyiapkan tempat duduk, adanya komputer dan itu sudah membantu melayani dengan cepat, dan ada tempat parkir yang luas.</p>
<p>6. Ibu Ida Sebagai Masyarakat: <i>“Fasilitas yang ada di desa jedong itu sudah sangat berkualitas, ada komputer, ada mesin cetak, tempat duduk untuk menunggu”.</i></p>	<p>6. Ibu Ida Sebagai Masyarakat: fasilitas yang di Desa Jedong sangat berkualitas, komputer, mesin cetak dan tempat duduk yang nyaman.</p>
<p>7. Saudara Rohman Sebagai Masyarakat:</p>	<p>7. Saudara Rohman Sebagai Masyarakat: Penampilan petugas sudah</p>

		<p>“Menurut saya mengenai penampilan petugas sudah bagus fasilitas yang disediakan aparatur desa disini sudah sangat berkualitas, komputer, mesin cetak, tempat untuk menunggu, tempat parkir yang luas”.</p>	<p>bagus dan fasilitas yang disediakan aparatur Desa sangat berkualitas adanya komputer, mesin cetak, ruang tunggu, dan tempat parkir yang luas.</p>
		<p>8. Ibu Koyul Mah Mudah Sebagai Masyarakat: “Untuk fasilitas yang disediakan di desa itu sangat berkualitas seperti ada komputer, printer itu sudah membantu sekali untuk kami dalam mengurus surat Kartu Keluarga”.</p>	<p>8. Ibu Koyul Mah Mudah Sebagai Masyarakat: Mengenai fasilitas disediakan oleh Desa sangat berkualitas seperti adanya komputer, printer dan sangat membantu sekali dalam mengurus Kartu Keluarga .</p>
		<p>9. Ibu Sari Sebagai Masyarakat: “Ya fasilitasnya komputer, alat cetak sudah ada dan berkualitas”.</p>	<p>9. Ibu Sari Sebagai Masyarakat: fasilitasnya sudah ada komputer, alat cetak dan berkualitas.</p>
7.	<p>Apa faktor pendukung kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam pelayanan Kartu Keluarga Online</p>	<p>1. Bapak Kepala Desa Tekat Wahyudi, Sh: “Untuk faktor pendukungnya dalam pelayanan online ini pegawai disini yang melayani cukup cermat untuk disesuaikan dengan format dari surat Kartu Keluarga dimana dichak barangkali terjadi</p>	<p>1. Bapak Kepala Desa Tekat Wahyudi, Sh: faktor pendukungnya dalam pelayanan online pegawai disini yang melayani cukup cermat dan dapat disesuaikan dengan format dari surat Kartu Keluarga dimana ketika dichak barangkali ada terjadi kesalahan yang harus dihindari dan mengenai kemampuan perangkat disini sudah</p>

	<p><i>kesalahan yang harus dihindari, dan berbicara mengenai kemampuan perangkat disini sudah bagus sehingga jarang ada kesalahan dalam pembuatan surat”.</i></p>	<p>sangat bagus sehingga jarang ada kesalahan dalam pembuatan surat.</p>
	<p>2. Bapak Arifin Staf Pelayanan: <i>mengenai faktor pendukung dalam melayani surat Kartu keluarga salah satunya kami menyediakan fasilitas yang ada seperti komputer, alat cetak, tempat untuk tunggu yang nyaman, ada tempat parkir yang luas dan keadaan lingkungan yang bersih, dan untuk komputer dengan printer dan juga wifi kami anggarakan bahwa ditahun 2023 kami akan ada penambahan, jadi kita berusaha sepenuhnya untuk membuat masyarakat merasa nyaman ketika ada disini”.</i></p>	<p>2. Bapak Arifin Staf Pelayanan: Faktor pendukung dalam melayani surat Kartu Keluarga salah satunya menyediakan fasilitas yang memadai seperti adanya komputer, alat cetak, tempat untuk tunggu yang nyaman, ada tempat parkir yang luas dan keadaan lingkungan yang bersih dan untuk komputer, printer dan juga wifi pada tahun 2023 akan ada penambahan, jadi tetap berusaha sepenuhnya untuk membuat masyarakat merasa nyaman.</p>
	<p>3. Ibu Koyul Mah Mudah sebagai Masyarakat: <i>“yang menjadi pendukung perangkat desa disini sudah membantu warga untuk bisa mengurus surat dengan online, dengan komputer dan alat cetak yang ada</i></p>	<p>3. Ibu Koyul Mah Mudah sebagai Masyarakat: Faktor pendukung perangkat Desa membantu warga bisa mengurus surat secara online, dengan komputer dan alat cetak yang ada dan kertas untuk mencetak surat apabila suratnya sudah jadi itu</p>

		<i>dan kertas untuk mencetak surat apabila suratnya sudah jadi itu bisa langsung dicetak di sana”.</i>	bisa langsung dicetak di sana.
		tidak menjawab	Tidak ada jawaban
		Tidak menjawab	Tidak ada jawaban
		Tidak menjawab	Tidak ada jawaban
		Tidak menjawab	Tidak ada jawaban
		Tidak menjawab	Tidak ada jawaban
		Tidak menjawab	Tidak ada jawaban
8.	Apa faktor penghambat kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam pelayanan Kartu Keluarga Online ?	<p>1. Bapak Kepala Desa Tekat Wahyudi, Sh: <i>“untuk kendalanya saat ini jaringan, ada kesalahan server atau ada gangguan, sehingga jaringan yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan online ini dan akan segera diperbaiki dan kami berusaha untuk MBPSnya ini untuk ditingkatkan lagi agar dalam proses pelayanan adminduk Online lebih cepat dan lebih baik lagi kedepannya”</i></p> <p>2. Bapak Arifin Staf Pelayanan: <i>Jadi begini ada beberapa masyarakat itu kadang-kadang belum mengetahui atau dalam membawah persyaratannya untuk mengurus Surat Kartu Keluarga ini tidak lengkap, dan kami</i></p>	<p>1. Bapak Kepala Desa Tekat Wahyudi, Sh: Kendalanya yaitu jaringan, mungkin ada kesalahan server atau gangguan, sehingga jaringan yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan Kartu Keluarga Online dan akan segera perbaiki dan berusaha untuk MBPSnya ini ditingkatkan lagi agar dalam proses pelayanan Adminduk Online lebih cepat dan lebih baik lagi kedepannya.</p> <p>2. Bapak Arifin Staf Pelayanan: Beberapa masyarakat belum mengetahui atau paham saat membawa persyaratan mengurus surat Kartu Keluarga, dari perangkat desa sudah menyampaikan sosialisasi lewat RT/RW tapi ternyata untuk pemenuhan persyaratan</p>

<p><i>dari perangkat desa sudah memberikan sosialisasi lewat RT/RW, tapi ternyata untuk pemenuhan persyaratan-persyaratan masih belum sehingga menghambat jika ada keperluan terkait surat Kartu Keluarga dan itu bukan kesalahan dikami karena untuk informasi terkait persyaratan-persyaratannya ini sudah tertera sebagai salah satu staf disini saya dipercayakan menjadi operator dalam pelayanan online, dan yang menjadi faktor penghambatnya selama berjalannya pelayanan ini di jaringan, sehingga pada saat masuk keakun dan mengirimkan file ke dispenduk kadang gagal, itu yang menjadi faktor penghambatnya mu dipapan pengumuman</i></p>	<p>masih ada yang belum lengkap sehingga menghambat jika ada keperluan terkait Surat Kartu Keluarga dan bukan kesalahan dari petugas karena untuk informasi mengenai persyaratan ini sudah dicantumkan semua dipapan pengumuman.</p>
<p>3. Saudara Rohman Sebagai Masyarakat: <i>terkadang dari kami masyarakat ketika datang mengurus surat ada persyaratan dari kami yang tidak lengkap sehingga sampai dikantor</i></p>	<p>3. Saudara Rohman Sebagai Masyarakat: Masyarakat saat mengurus surat ada beberapa persyaratan tidak lengkap sehingga di kantor petugasnya memeriksa persyaratan yang dibawah kurang dan apabila tidak lengkap petugas</p>

	<p><i>ketika petugasnya memeriksa persyaratan yang kami bawah dan apabila kurang mereka menyuruh untuk kembali melengkapi persyaratan yang sesuai dengan permintaan dari pengawai disana”.</i></p>	<p>menyuruh untuk kembali melengkapi persyaratan yang sesuai dengan permintaan dari pengawai.</p>
	<p>4. Ibu Koyul Mah Mudah Sebagai Masyarakat: <i>faktor penghambatnya ya dari Pemerintah Desa berusaha agar suratnya cepat selesa tapi ketika kami kesana itu disuruh untuk menunggu karena kami sudah diberitahukan bahwa apabila ada keterlambatan itu kendalanya disignalnya.</i></p>	<p>4. Ibu Koyul Mah Mudah Sebagai Masyarakat: faktor penghambatnya dari Pemerintah Desa berusaha agar suratnya cepat selesai tapi disuruh untuk menunggu karena diberitahukan bahwa apabila ada keterlambatan itu kendalanya disignalnya</p>
	Tidak menjawab	Tidak ada jawaban
	Tidak menjawab	Tidak ada jawaban
	Tidak menjawab	Tidak ada jawaban
	Tidak menjawab	Tidak ada jawaban
	Tidak menjawab	Tidak ada jawaban

Sumber: Data Primer 2023

Lampiran 3. Dokumentasi



Wawancara Bapak Tekat Wahyudi.Sh
Sebagai Kepala Desa Jedong
Sumber: Dokumentasi Pribadi 2022



Wawancara Bapak Heru Prasetyo
Sebagai Sekretaris Desa Jedong
Sumber: Dokumentasi Pribadi 2022



Wawancara Bapak Arifin
Sebagai Staf Pelayanan
Sumber: Dokumentasi Pribadi 2022



Wawancara Ibu Sumarsih
sebagai Kepala Pelayanan
Sumber: Dokumentasi Pribadi 2022



Wawancara Ibu Nasiha
Masyarakat Desa Jedong
Sumber: Dokumentasi Pribadi 2022



Wawancara sengan Ibu Ida
Masyarakat Desa Jedong
Sumber: Dokumentasi Pribadi 2022



Wawancara Ibu Koyul Mah Mudah
Masyarakat Desa Jedong
Sumber: Dokumentasi pribadi 2022



Wawancara Ibu Sari
Masyarakat Desa Jedong
Sumber: Dokumentasi Pribadi 2022



Wawancara Saudara Rohman
Masyarakat Desa Jedong
Sumber: Dokumentasi pribadi 2022

Lampiran 4. Surat Jalan Penelitian



Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi MALANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jl. Telaga Warna Tlogomas Malang, 65144, Indonesia Telp. 0341-565500; Fax 0341-565522
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK, ILMU KOMUNIKASI

SURAT JALAN PENELITIAN UNTUK TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Nomor : 33/ /TB- FISIP /DL-420 /12/2022

1. Pejabat yang berwenang memberi tugas :	Dr. Agung Suprojo, S. Kom.,M.AP Jabatan Dekan Fakultas : FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
2. Mahasiswa yang ditugaskan	VERONIKA VEMIANA SUSANTI BILI NIM : 2019210037 ADMINISTRASI PUBLIK
3. Judul Penelitian / Skripsi	Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Online (Studi Pada Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang)
4. Tujuan	Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang Jl. Raya Jedong . No. 234. Krobyokan.Jedong, Kecamatan Wagir Kabupaten Malang
5. Lamanya Tugas : Tanggal Berangkat Tanggal Kembali	 22/Dec/2022 22/Jan/2023



Telah diberikan dengan keterangan bahwa perjalanan tersebut diatas benar dilakukan atas tugasnya dan semata-mata untuk kepentingan studi dalam waktu yang telah di tentukan.

Telah Kembali,
Dekan,



Dr. Agung Suprojo, S. Kom.,M.AP
NIDN : 0727087301

Mengetahui,
Pembimbing Utama,

Drs. Sugeng Busmawari, M.Si

Malang, 20/12/2022
Dekan,



Dr. Agung Suprojo, S. Kom.,M.AP
NIDN : 0727087301

LAMPIRAN 5. BIODATA PENULIS



Veronika Vemiana Susanti Bili adalah penulis skripsi ini. Penulis dilahirkan pada tanggal 06 Februari 2002 di Wee rame, Kabupaten Sumba Barat Daya, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Penulis merupakan putri ke-8 dari 9 bersaudara dari pasangan Bapak Yohanis Bili Ngongo dan Ibu Tresia Dada Gole.

Penulis menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar Wee rame dan lulus pada tahun 2013, dan melanjutkan pendidikan di SMP Kristen Wee rame, dan lulus pada tahun 2016, lalu melanjutkan pendidikan di SMA kanelu Negeri 1 Wewewa Timur dan lulus pada tahun 2019. Setelah tamat penulis melanjutkan kuliah Starta Satu (S1) pada program studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang (UNITRI) dari tahun 2019 hingga tahun 2023.