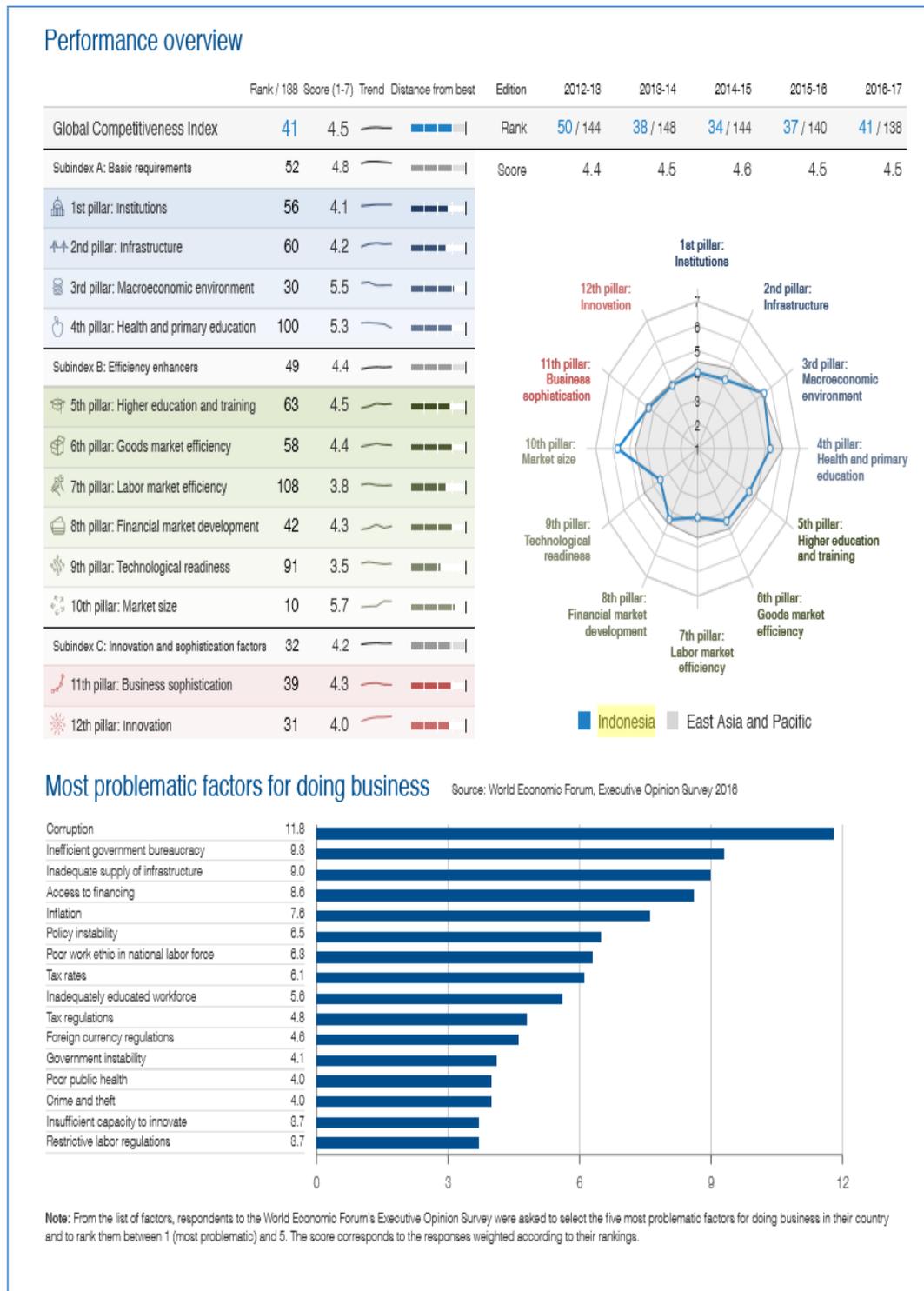


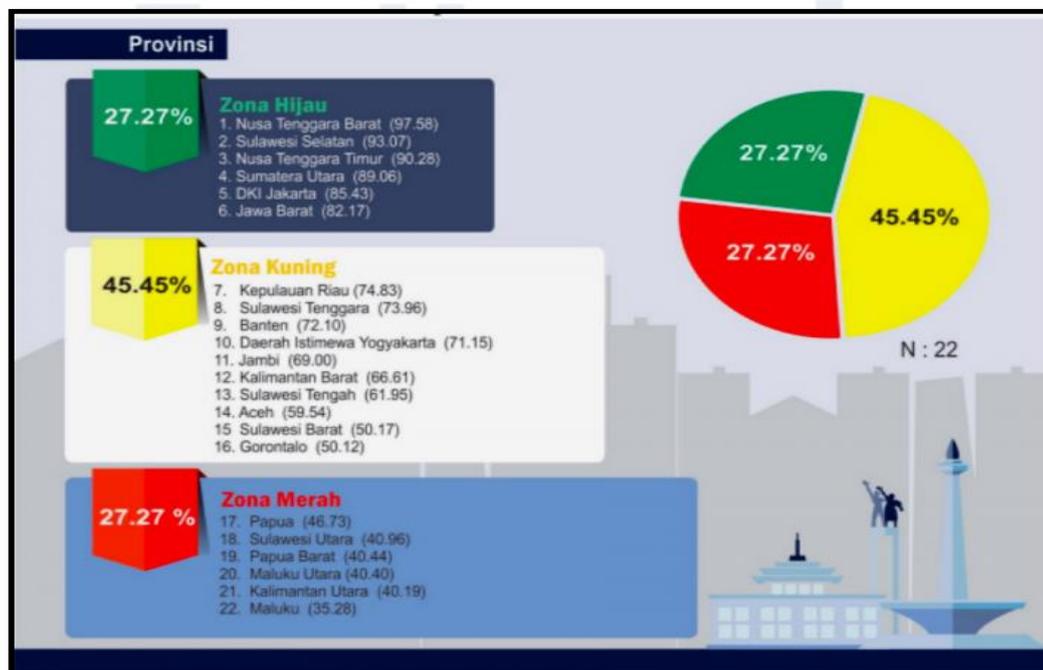
**Lampiran 1**

Peringkat permasalahan khusus pilar institusi untuk Indonesia berdasarkan laporan Lembaga Forum Ekonomi Dunia yang berjudul *“The Global Competitiveness Report 2016-2017”*



## Lampiran 2

Laporan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) terhadap Provinsi 2017



## Lampiran 3

Laporan Ombudsman Republik Indonesia untuk Zonasi Pemerintahan Kota 2017



**Lampiran 4****PEDOMAN WAWANCARA I**

Narasumber pertama : Petugas pelayanan Disdukcapil

**DAFTAR PERTANYAAN :**

1. Sebelum menjalankan tugas memberikan pelayanan apakah sudah diberikan pelatihan yang cukup?
2. Apakah petugas mengerti dan memahami tugas dan tanggungjawab dalam melaksanakan pekerjaan?
3. Apakah petugas sudah tahu dan memahami Prosedur Standar Operasional (SOP) pelayanan E-KTP?
4. Apakah sarana dan prasarana dalam bekerja sudah cukup?
5. Apakah petugas mendapat supervisi dari atasan?
6. Apakah Pemohon sudah mengetahui persyaratan dokumen yang harus dilengkapi saat ingin mendapatkan pelayanan E-KTP?
7. Apa saja kendala atau hambatan saat menjalankan tugasnya?
8. Berapa waktu yang diperlukan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh Pemohon?
9. Apakah sistem penilaian prestasi kerja sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan?
10. Apa usulan perbaikan terhadap kendala-kendala yang dihadapi ?

Narasumber kedua : Sekretaris Disdukcapil

**DAFTAR PERTANYAAN :**

1. Sebelum menjalankan tugas memberikan pelayanan E-KTP apakah sudah diberikan pelatihan yang cukup?
2. Apakah petugas sudah tahu dan memahami Prosedur Standar Operasional (SOP) pelayanan E-KTP?
3. Apakah sarana dan prasarana dalam bekerja sudah cukup?
4. Apakah petugas mendapat supervisi dari atasan?

5. Apakah Pemohon sudah mengetahui persyaratan dokumen yang harus dilengkapi saat ingin mendapatkan pelayanan E-KTP?
6. Apa saja kendala atau hambatan saat menjalankan tugasnya?
7. Berapa waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan satu berkas berikut waktu yang bernilai tambah ataupun yang tidak bernilai tambah?
8. Apa yang dilakukan jika didapatkan berkas yang tidak lengkap?
9. Berapa waktu yang diperlukan untuk menandatangani satu berkas?
10. Apakah sistem penilaian prestasi kerja sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan?
11. Apa usulan perbaikan terhadap kendala-kendala yang dihadapi ?

Narasumber Ketiga : Kepala Seksi

#### DAFTAR PERTANYAAN :

1. Sebelum menjalankan tugas memberikan pelayanan E-KTP apakah sudah diberikan pelatihan yang cukup?
2. Apakah Kepala Seksi mengerti dan memahami tugas dan tanggungjawab dalam melaksanakan pekerjaan?
3. Apakah petugas sudah tahu dan memahami Prosedur Standar Operasional (SOP) pelayanan E-KTP?
4. Apakah sarana dan prasarana dalam bekerja sudah cukup?
5. Apakah petugas mendapat supervisi dari atasan?
6. Apakah Pemohon sudah mengetahui persyaratan dokumen yang harus dilengkapi saat ingin mendapatkan pelayanan E-KTP?
7. Apa saja kendala atau hambatan saat menjalankan tugasnya?
8. Berapa waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan satu berkas berikut waktu yang bernilai tambah ataupun yang tidak bernilai tambah?
9. Apa yang dilakukan jika didapatkan berkas yang tidak lengkap?
10. Apakah sistem penilaian prestasi kerja sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan?
11. Apa usulan perbaikan terhadap kendala-kendala yang dihadapi ?

Narasumber Keempat : Petugas Registrasi E-KTP

DAFTAR PERTANYAAN :

1. Apakah petugas mengerti dan memahami tugas dan tanggungjawab dalam melaksanakan pekerjaan?
2. Sebelum menjalankan tugas memberikan pelayanan E-KTP apakah sudah diberikan pelatihan yang cukup?
3. Apakah petugas sudah tahu dan memahami Prosedur Standar Operasional (SOP) pelayanan E-KTP?
4. Apakah sarana dan prasarana dalam bekerja sudah cukup?
5. Apakah petugas mendapat supervisi dari atasan?
6. Apakah Pemohon sudah mengetahui apa saja yang harus disiapkan saat melakukan registrasi dan verifikasi data?
7. Apa saja kendala atau hambatan saat menjalankan tugasnya?
8. Berapa waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan penelitian satu berkas berikut waktu yang bernilai tambah ataupun yang tidak bernilai tambah?
9. Apa yang dilakukan jika didapatkan berkas yang tidak sesuai?
10. Apakah sistem penilaian prestasi kerja sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan?
11. Apa usulan perbaikan terhadap kendala-kendala yang dihadapi ?

Narasumber Kelima : Petugas Perekaman E-KTP

DAFTAR PERTANYAAN :

1. Apakah petugas mengerti dan memahami tugas dan tanggungjawab dalam melaksanakan pekerjaan?
2. Sebelum menjalankan tugas memberikan pelayanan E-KTP apakah sudah diberikan pelatihan yang cukup?
3. Apakah petugas sudah tahu dan memahami Prosedur Standar Operasional (SOP) pelayanan E-KTP?
4. Apakah sarana dan prasarana dalam bekerja sudah cukup?

5. Apakah petugas mendapat supervisi dari atasan?
6. Apa saja kendala atau hambatan saat menjalankan tugasnya?
7. Berapa waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan satu berkas berikut waktu yang bernilai tambah ataupun yang tidak bernilai tambah?
8. Apa yang dilakukan jika didapatkan berkas yang tidak lengkap?
9. Apa yang dilakukan apabila data yang diterima tidak valid/Ganda?
10. Apakah sistem penilaian prestasi kerja sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan?
11. Apa usulan perbaikan terhadap kendala-kendala yang dihadapi ?

### **Lampiran 5**

#### **PEDOMAN WAWANCARA II**

Narasumber : Pemohon E-KTP

1. Pelayanan apa yang sedang diurus?
2. Apakah sudah tahu persyaratan dokumen apa saja yang harus dilengkapi?
3. Apakah sudah tahu tata cara pengisian formulir yang diperlukan saat mengajukan pelayanan E-KTP?
4. Bagaimana sikap petugas pelayanan E-KTP?
5. Apakah waktu penyelesaian yang diinformasikan petugas sesuai dengan SOP?
6. Apakah merasa nyaman berada di ruangan pelayanan E-KTP?
7. Apakah sarana dan prasarana yang ada sudah cukup?
8. Apakah informasi pelayanan E-KTP yang dibutuhkan cukup?
9. Apa saja kendala / hambatan yang dialami Pemohon E-KTP?
10. Apa saja harapan yang diinginkan dalam pelayanan E-KTP?

**Lampiran 6****PEDOMAN OBSERVASI**

Obyek Pengamatan	Variabel	Indikator
Ruangan Pelayanan E-KTP	Layout pelayanan	1. Petugas pelayanan 2. Meja petugas pelayanan 3. Kursi tunggu 4. Nomor antrian 5. Formulir pelayanan 6. Papan informasi 7. Pendingin ruangan 8. Sarana dan prasarana lainnya
	Suasana pelayanan E-KTP	1. Sikap petugas pelayanan 2. Antrian Pemohon pelayanan E-KTP
Ruangan registrasi dan Perekaman	Layout ruangan	1. Meja kursi pegawai 2. Lemari arsip/berkas/dokumen 3. Pendingin ruangan 4. Sarana dan prasarana lainnya
Ruangan back office E-KTP	Layout ruangan	1. Meja kursi pegawai 2. Lemari arsip/berkas/dokumen 3. Pendingin ruangan 4. Sarana dan prasarana lainnya

**Lampiran 7****PEDOMAN DOKUMEN**

Dokumen penelitian yang diperlukan :

1. Standard Operasional Prosedur pelayanan E-KTP
2. Data penyelesaian permohonan E-KTP tahun 2017
3. Peraturan-peraturan yang terkait dengan pelayanan E-KTP

4. Sasaran Penyelesaian Pengurusan Pelayanan E-KTP
5. Petunjuk Teknik Pelaksanaan Pelayanan E-KTP
6. Formulir yang digunakan dalam Pelayanan E-KTP

### Lampiran 8

Contoh sampel Wawancara dengan Petugas Pelayanan E-KTP

Nama Petugas	Sukron
Tanggal	18 Mei 2017
Waktu	10:30 – 11:30
Lokasi	Kantor Catatan Sipil Tangerang Selatan

Peneliti: Selamat pagi

Sukron: Selamat pagi...

Peneliti: maaf pak mengganggu sebentar, perkenalkan nama saya Apiet, mahasiswa Esa Unggul saat ini sedang melakukan penelitian di tempat ini. Boleh tau, ini dengan bapak siapa?

Sukron: Oh, gitu. Nama saya Sukron. Panggil saja Soleh.

Peneliti: Baik Pak Sukron. Begini pak, saya ingin menanyakan beberapa pertanyaan kepada Pak Sukron apakah bersedia ?

Sukron: ok pak, kalau saya bisa jawab maka akan saya jawab ya saya akan jawab.

Peneliti: Terima kasih ya pak atas kesediaannya. Begini pak, menurut Pak Sukron apakah selama bekerja menjadi petugas pelayanan E-KTP ini sudah diberikan training yang memadai?

Sukron: Mmm, seingat saya saat itu kita ikut diklat pak. Namun demikian karena sudah lama mungkin juga ada hal-hal yang selama ini kami lakukan lebih sifatnya mana yang praktis saja. Jadi mungkin saja agak berbeda dengan training yang telah diberikan sebelumnya.,

Peneliti: Baik pak, kalau yang kedua, apakah sudah ada standar waktu penyelesaian berkas E-KTP disini pak ?

Sukron: kalau itu sih saya ga tau pasti pak, biasanya 2 minggu sampai sebulan.

Peneliti: Bagaimana dengan supervisi dan pembagian kerja disini ?

- Sukron: Setiap ada kesulitan kita biasanya akan nanya ke atasan, cuman kadang kalau ndak ada di tempat maka kami pending di belakang. Pembagian kerja menurut mana yang senggang saja pak dan bisa mengerjakannya selama jam kerja.
- Peneliti: Lalu, apakah didalam proses pengajuan berkas selama ini para pemohon E-KTP selalu melengkapi dokumen dengan lengkap.
- Sukron: Mmm, seringnya sih sudah pak, namun tetap ada juga yang berkasnya tidak lengkap atau informasi yang diisikan kedalam formulir tidak lengkap. Padahal informasi sudah diberikan di depan.
- Peneliti: Jika ada yang bertanya ke Pak Sukron mengenai tahapan-tahapan pembuatan E-KTP dan waktunya apakah bisa menjelaskan?
- Sukron: Baik pak, pada dasarnya mudah. Di depan ada papan informasi dan formulir yang kami sediakan. Tinggal isi aja, terus ambil nomor urut lalu ke petugas untuk dilayani. Udah gitu aja pak. Mudah banget.
- Peneliti: Apakah pernah ditemui ada kendala pak sehingga waktu penyelesaian lebih lama?
- Sukron: Masalah sih pasti ada, namun bisa kita selesaikan kok pak
- Peneliti: Menurut Pak Sukron, apakah seluruh tahapan-tahapan tersebut memberikan nilai tambah atau sebaliknya, merupakan pemborosan waktu ?
- Sukron: Wah, saya hanya menjalankan tugas saja pak.
- Peneliti: Terakhir pak, apakah bapak senang mengerjakan tugas dari tahapan-tahapan proses tersebut?
- Sukron.: Sejauh ini senang-senang saja pak. Selama tidak keluar dari SOP kita senang-senang saja pak.
- Peneliti: Baik, kalau demikian usai sudah wawancaranya ya pak. Saya berterima kasih ke Pak Sukron yang sudah meluangkan waktunya untuk wawancara ini. Selamat bekerja ya pak.
- Sukron: Sama-sama pa..
- Peneliti: Amin, terima kasih Pak Sukron. Selamat siang.
- Sukron.: Selamat siang pak.

## Lampiran 9

### Contoh sampel Wawancara dengan Masyarakat

Nama Petugas	Majid
Tanggal	18 Mei 2017
Waktu	14:00 – 15:00
Lokasi	Kantor Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan

Peneliti: Selamat siang pak. Perkenalkan saya Ketut mahasiswa Esa Unggul yang sedang melakukan penelitian di kantor ini. Boleh minta waktunya sebentar pak ?

Majid: saja boleh.

Peneliti: Wah, terima kasih ya pak atas kesediaannya. Boleh tahu namanya pak?

Majid: Nama saya Majid pak

Peneliti: Baik, begini pak Majid, bapak kan sedang mengurus E-KTP. Apakah informasi yang disediakan cukup jelas menurut bapak ?

Majid: Yah, gimana yah ? Kalau untuk orang baru mungkin agak bingung.... harus berani bertanya kepada petugas yang di depan pak. Harus kemana-mananya gitu.

Peneliti: Jadi menurut pak Majid informasinya masih kurang yah ?

Majid: Sebagai contoh cara pengisian nggak ada contohnya pak. Jadi kita isi saja sesuai pemahaman saya. Masalah nanti perlu dikoreksi lagi ya urusan nanti saja. Walaupun saya paham akan banyak membuang waktu. Dan lagi, papan informasinya ditaruh di dalam sehingga orang-orang harus masuk dahulu untuk mempelajari cara mengisi formulir.

Peneliti: Baik pak, lalu kalau menurut pengamat pak Majid, apakah jumlah petugas pelayanannya cukup ?

Majid: Saya rasa petugasnya sudah cukup.

Peneliti: Apakah menurut pak Majid petugas pelayanannya ramah, cekatan dalam memberikan pelayanan ?

Majid: Yah, saya rasa masih perlu perbaikan terus pak. Masih ada petugas yang kurang ramah, tergantung suasana hati mereka.

- Peneliti: Baik, bagaimana mengenai ruang tempat pelayanan ini pak?
- Majid: Tempatnya paling pojok pak. Jadi kl orang baru agak susah mencarinya.
- Peneliti: Antrian apakah panjang ?
- Majid: Yah, kadang-kadang.
- Peneliti: Nach, Pak Majid mampu menjelaskan nggak tahapan-tahapan dalam pengurusan .
- Majid: Maaf saya ndak tahu lengkapnya. Intinya berkas dilengkapi, ntar dimasukin ke petugas lalu menunggu kabar berikutnya. Kita harus sering-sering nanya kapan selesainya pak.
- Peneliti: Apakah ada kendala yang sangat mendesak.
- Majid: Kendalanya apa ya pak. Namun saya merasa akses informasi saja yang perlu diperbaiki. Kejelasan status pengurusan berkas mungkin ya pak.
- Peneliti: Apakah menurut Pak Majid saat ini tahapan-tahapan proses ini sudah yang terbaik ?
- Majid: Saya yakin masih ada yang perlu diperbaiki pak. Cukup lama penyelesaiannya. Saya rasa masih banyak yang bisa diperbaiki.
- Peneliti: Apakah diberitahukan waktu penyelesaiannya?
- Majid: Biasanya petugas hanya bilang 2 minggu balik kesini lagi ya.,
- Peneliti: Apa yang bapak rasakan perlu segera diperbaiki ?
- Majid: Saya rasa, contoh menunggu terlalu lama di kursi untuk dipanggil giliran sesuai nomor urut. Sudah sejam lebih saya duduk disini belum dilayani pak.
- Peneliti: Oh, baik pak, saya akan catat Pak Majid. Apakah ada hal lainnya yang perlu disampaikan Pak Majid ?
- Majid: Yah, pastinya kita ingin mudah dan cepat saja pak.
- Peneliti: Baiklah Pak Majid, saya mengucapkan terima kasih banyak atas waktu dan kesediannya memberikan keterangan yang saya perlukan.
- Majid: Sama-sama pak. Semoga membantu dalam penelitiannya.
- Peneliti: Wah, tentu pak. Jika demikian saya undur diri dulu ya pak. Selamat siang.
- Majid: Selamat siang pak.