

LAMPIRAN

Jakarta, 11 Juli 2022

No : 017/KapemPR-FIKOM/TA/UEU/VII/2022

Hal : Surat Permohonan Penelitian

Lamp : -

Kepada Yth :

PLT. Kepala Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi dan Hukum

Jl. M.H Thamrin no. 8 Kebon sirih

Gedung BPPT Kecamatan Menteng

Jakarta Pusat 10340

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi persyaratan pendidikan Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul, setiap mahasiswa diminta untuk melakukan penelitian atau Tugas Akhir pada periode perkuliahan semester Genap TA 2021/2022. Untuk itu, melalui surat ini kami mengajukan Permohonan tersebut berikut ini:

| | |
|-------------------|--------------------------------------|
| Nama | : Andriyani Hanafi |
| NIM | : 20180502060 |
| Peminatan | : Public Relations |
| Falkutas | : Ilmu Komunikasi |
| Tempat Penelitian | : Badan Standardisasi Nasional (BSN) |

Bermaksud untuk izin mengadakan riset atau observasi penelitian serta wawancara untuk mendapatkan data guna keperluan skripsi atau tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan menempuh Sarjana Strata Satu (S1) di Universitas kami. Data tersebut hanya untuk keperluan penelitian dan bukan untuk di publikasikan untuk umum.

Demikian Surat Permohonan ini kami sampaikan, besar harapan kami mahasiswa tersebut dapat diterima dan dibantu pada instansi bapak/ibu pimpin. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,



Universitas
Esa Unggul
Fakultas Ilmu Komunikasi

Erna Febriani, S.Si, M.Si

Ka. Peminatan Hubungan Masyarakat

Nomor : 2256 /BSN/B2-b2/08/2022
Sifat : biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Permohonan Penelitian
atas nama Andriyani Hanafi

Jakarta, 9 Agustus 2022

Yth.
Kepala Peminatan Hubungan Masyarakat
Universitas Esa Unggul
di
Jakarta

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: 017/KapemPR-
FIKOM/TA/UEU/VII/2022, perihal seperti tersebut diatas, dengan ini disampaikan bahwa
kami bersedia menerima mahasiswa Saudara untuk melakukan penelitian atau Tugas Akhir
di Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi - Badan Standardisasi
Nasional guna keperluan penyusunan skripsi sebagai syarat kelulusan menempuh Sarja
Strata Satu (S1).

Untuk koordinasi lebih lanjut terkait pelaksanaan kegiatan dapat menghubungi Sdr.
Firmansyah, Pustakawan Ahli Muda Selaku Subkoordinator Kelompok Substansi
Perpustakaan (HP. 0818-0603-6031).

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama Saudara diucapkan terima
kasih.

Kepala Biro Sumber Daya Manusia,
Organisasi, dan Hukum



Singgih Harjanto

Tembusan:
Sekretaris Utama

KARTU ABSENSI BIMBINGAN
KULIAH KERJA PRAKTEK/SEMINAR & TEK. PENULISAN ILMIAH/TUGAS AKHIR

NAMA : .. Andriyani Hanafi
 NIM/PEMINATAN : .. 20180502060
 NO. TELP/EMAIL : .. 0895334391426 / .. Hubungan Masyarakat
 JUDUL : .. Manajemen Komunikasi dalam Pelayanan / .. andriyanihanafi@gmail.com
 DOSEN PEMBIMBING : .. Dr. Erna Febrianti, S.Si, M.Si
 .. Informasi publik yang dilakukan layanan Informasi Terpadu (LITe) ..

| No. | Tanggal | Bab | Catatan Pembimbing | TTD Pembimbing |
|-----|----------------|-----|--------------------------------------|----------------|
| 1 | 7-Juli-2023 | 1-3 | mereview bab 1, 2, dan 3 | |
| 2 | 14-Juli-2023 | 2 | Revisi teori yang dipakai | |
| 3 | 26-Juli-2023 | 3 | Revisi bab 3 studi kasus | |
| 4 | 30-Juli-2023 | 4 | Diskusi Hasil penelitian | |
| 5 | 31-Juli-2023 | 4 | Revisi Hasil penelitian | |
| 6 | 2-Agustus-2023 | 5 | Penyerahan bab 5 dan diskusi hasil | |
| 7 | 3/08/2023 | 5-6 | Revisi bab 5 dan penyerahan bab 6 | |
| 8 | 5/08/2023 | 6 | Hasil dan kesimpulan | |
| 9 | 8/8 2023 | 1-6 | pembahasan Jurnal dan daftar pustaka | |
| 10 | 14/8 2023 | 1-6 | Acc Jurnal skripsi | |

Perat maju sidang, minimal 10x pertemuan/pembimbingan

Mahasiswa

(Mahasiswa)

Mengetahui,

(Ka. Peminatan)

LAMPIRAN WAWANCARA

Justifikasi Pertanyaan KeyInforman / Informan

Manajemen Komunikasi Pelayanan Informasi Publik melalui Layanan Informasi Terpadu (LITe) pada Badan Standardisasi Nasional

1. Hasil Wawancara Key Informan 1

Nama : Zul Amri, S.T
 Jabatan : Kepala Biro Hubungan Masyarakat, Kerja Sama, dan Layanan Informasi

| No. | PERTANYAAN | JAWABAN |
|-----|---|--|
| 1. | Apakah bisa dijelaskan fungsi dan tugas dari Layanan Informasi terpadu (LITe) BSN? | Fungsi Lite untuk menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh stakeholder terkait dengan tugasnya BSN, tugasnya BSN itu mengelola standardisasi, secara umum standardisasi itu penilaian kesesuaian. |
| 2. | Bagaimana visi dan misi di LITe BSN? Dan bagaimana memanfaatkan teknologi dan informasi dalam mencapai visi dan misi? | Visi misi kita tidak punya visi misi formal justru visi misi organisasi pemerintah itu harus satu yaitu visi misi presiden, jadi lembaga pemerintah tidak punya secara formal berarti tentunya kita membuka layanan informasi itu untuk menyampaikan informasi, karna kita ingin masyarakat itu atau stakeholder kita itu baik di industri, pemerintah, eksper, masyarakat umum, pelajar dosen dan lainnya, itu paham mengenai standardisasi, karna kita yakin standardisasi itu sesuatu yang baik untuk bangsa ini. Kemudian kita mengelola standardisasi dan apa yang kita kelola itu harus kita informasikan ke stakeholder karna kita yakin bahwa standardisasi itu tidak harus dipahami detail, tapi paling tidak |

| | | |
|----|---|--|
| | | <p>adalah pentingnya standardisasi itu. Adanya teknologi dan informasi untuk membantu proses merealisasikan tugas pokok dan fungsi tersebut, salah satu kegiatan yang dilakukan adalah pelayanan publik, utamanya terkait pemenuhan kebutuhan informasi standardisasi bagi masyarakat yang disebut sebagai Layanan Informasi Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian. Layanan diberikan secara offline dan online dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, seperti konsultasi dan pemesanan standar online (melalui aplikasi, telepon dan e-mail) serta pemanfaatan portal repositori Perpustakaan BSN. Dalam rangka memberikan ketersediaan dan kemudahan akses bagi masyarakat, semua layanan tersebut dilaksanakan secara terintegrasi melalui Layanan Informasi Terpadu BSN (LITe BSN).</p> |
| 3. | <p>Apa peluang terbesar dan tantangan yang dihadapi di Lite BSN?</p> | <p>Yaitu mensinergikan antara peraturan terkait layanan informasi di BSN antara keterbukaan informasi publik, peraturan informasi kearsipan, dan sistem manajemen keamanan informasi. Terbangunnya hubungan kerjasama yang baik dengan instansi eksternal dan unit-unit internal di lingkungan layanan informasi publik BSN</p> |
| 4. | <p>Bagaimana Prosuder untuk mendapatkan pelayanan Informasi Publik di LITe BSN?</p> | <p>prosudernya bisa langsung datang dan mengisi form yang disediakan layanan informasi menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu dan bisa juga online melalui aplikasi, telepon dan e-mail</p> |

| | | |
|-----------|---|---|
| <p>5.</p> | <p>Siapa target atau publik sasaran LITE BSN dalam pelayanan informasi?</p> | <p>stakeholder standardisasi (kelompok konsumen, pelaku usaha, pemerintah pusat dan daerah, instansi teknis/regulator dan kelompok pendidikan) dan masyarakat umum. sasarannya biar itu orang lebih paham mengenai standardisasi jadi kenapa harus paham standardisasi, mengambil kebijakan pemerintah, kementerian segala macam, mereka juga harus paham standardisasi, kita inginnya pemerintah secara umum dalam mengambil kebijakan tuh berbasis konsensus, standardisasi itu perlu konsensus, jadi kebijakan-kebijakan pemerintah itu tidak di dominasi oleh pemikiran pemerintah. Kalo untuk industri karna kita ingein merek menerobos standar, karna standar itu industri yang baik, karna standar itu kesepakatan, karna itu juga bentuk pertanggung jawaban mereka terhadap menyediakan produk layanan yang lebih baik bertanggung jawab. Dari sisi konsumen mereka harus paham standar supaya mereka bisa mencari produk-produk layanan yang memenuhi standar, produk yang memenuhi standar itu kan lebih baik kalo konsumen kita itu mencari produk yang baik artinya produk itu memenuhi standar jadi semuanya saling terkoneksi pemerintah membuat regulasi yang memenuhi standar, industri juga memenuhi standar dan konsumen juga mengklaim produk- produk yang berbasis standar.</p> |
| <p>6.</p> | <p>Apasaja pelayanan yang</p> | <p>Layanan yang meliputi layanan</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | diberikan kepada pengguna di LITe BSN? | informasi standardisasi dan penilaian kesesuaian yang memenuhi kebutuhan informasi di kalangan stakeholder standardisasi |
| 7. | Ada berapa jenis layanan publik di LITe BSN? | Ada layanan informasi SNI, Layanan Konsultasi Standardisasi dan penilaian kesesuaian, layanan penyediaan standar non-SNI(standar asing/internasional) layanan sikulasi koleksi perpustakaan dan penanganan pengaduan masyarakat dan ada reproduksi standar referensi atau PNPB |
| 8. | Fasilitas apa saja yang di sediakan LITe BSN kepada Pengguna? | Kita sediakan itu ruang tunggu, ada bahan bacaan di ruang tunggu, ruang layanan dan juga ada alat akses komputer dan perpustakaan |
| 9. | Upaya apa saja yg dilakukan untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan publik di LITe BSN? | kita menerapkan sistem manajemen mutu SNI ISO 9001, secara umum SNI ISO 9001 itu berbicara pengelola mutu , jadi dari lite sendiri itu kita punya target angka keterbukaan. Kemudian di sistem manajemen mutu ditahap awal kita harus merencanakan apa yang harus kita sediakan untuk mencapai target ini baik itu SDMnya, sumber daya lainnya, starteginya. proses untuk mengecek apakah kemudian perencanaan kita sudah dilakukan dgn baik artinya ada audit internal kemudian juga masalah masukna yg ada dari survei kepuasan pelanggan segala macam kita lihat kemudian kita lihat apakah ada masalah disana? Kalo ada masalah kita perbaiki tapi kalo tidak ada pun di sistem mutu ISO 9001 ada namanya istilah peningkatan berkelanjutan bukan perbaikan |

| | | |
|-----|--|---|
| | | kelanjutan ya jadi sistem itu harus lebih baik dari sebelumnya. |
| 10. | Apa tujuan utama dalam penyebaran informasi kepada publik Lite BSN? | Tujuan utamanya adalah sebenarnya untuk menyampaikan informasi terkait kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh BSN. Jadi kebijakan apa saja misalnya tentang mengenai standardisasi dan penilaian kesesuaian. Nah biasanya itu yang di share ke website atau media sosial, BSN selalu memasukan ke media sosial itu khususnya yang mengenai kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan di standardisasi dan penilaian kesesuaian supaya stakeholder ini tahu kegiatan-kegiatan yang sudah dilaksanakan itu tujuan kami memposting di media sosial layanan informasi itu kepada stakeholder |
| 11. | Dalam pelayanan informasi media apa yang digunakan oleh lite bsn?dan bagaimana publik mengakses media informasi di LITe BSN? | Media yang digunakan itu Ada website, instagram, twitter, dan facebook BSN. |

LAMPIRAN WAWANCARA

Justifikasi Pertanyaan KeyInforman / Informan

Manajemen Komunikasi Pelayanan Informasi Publik melalui Layanan Informasi Terpadu (LITE) pada Badan Standardisasi Nasional

1. Hasil Wawancara Informan 1

Nama : Minanuddin, SIP, M HUM

Jabatan : Koordinator Kelompok Substansu Layanan Informasi

| No. | PERTANYAAN | JAWABAN |
|-----|---|---|
| 1. | Apakah Fungsi dan tugas dari Lite di BSN? | Fungsinya bisa dilihat pok bsn memberikan pelayanan infomasi pada masyarakat, memberikan informasi ada beberapa informasi menjawab pertanyaan dan penelusuran. Menangani pengaduan masyarakat |
| 2. | Bagaimana Manajemen Komunikasi yang di lakukan di Lite ini? | PERENCANAAN: kalo perencanaanya kita biasa menyusun TOR dan RAB jadi kegiatan tahun ini apa dan dikomunikasikan pertama tama dalam proses penyusunan kemudian kita membuat rencana anggaran setelah itu kita tuangkan kegiatan tahun ini ORGANIZING : melakukan laporan kerja di simpag selanjutnya membuat logbook seperti itulah manajemen di bsnya lalu kita terapkanlah di layanan informasi juga ACTUATING : kalo pengarahan kita lakukan dalam rangka rapat koordinasi atau secara langsung kita bisa person by person, kalo di rapat koordinasikan kita dengan secara semuanya apa yg disampaikan apa yang ada |

| | | |
|----|--|---|
| | | kondisinya seperti apa. |
| 3. | Apakah ada monitoring dan Evaluasi di LITE? Jika ada dalam bentuk apa evaluasi tersebut? | Ada melalui melalui rapat koordinasi |
| 4. | Strategi apa yang di lakukan untuk memberikan pelayanan prima? | Meningkatkan sarana dan prasarana yg ada juga kita meningkatkan pegawai dengan pelatihan pelatihan semacamnya |
| 5. | Apakah pelayanan yang diberikan di layanan informasi terpadu LITE sudah tepat sasaran? | Sudah cukup tepat sasaran karna meraka memang membutuhkan informasi dari kita sampaikan |
| 6. | Berapakah jumlah pegawai di kantor layanan informasi terpadu LITE ini | sekitar 14 – 15 orang |
| 7. | Apakah pegawai pemberi pelayanan/staff sudah disiplin dalam menjalankan tugasnya? | sejauh ini semuanya disiplin sudah membantu melayani |

2. Hasil Wawancara Informan 2

Nama : Dwi Hery Susanto Saputro, SE

Jabatan : Subkoordinator Kelompok Substansi Layanan Informasi dan Pengaduan Masyarakat

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN |
|-----|---|--|
| 1. | Apakah Fungsi dan tugas dari Lite di BSN? | Tugas lite secara gambaran umum lite itu sebagai ujung tombak layanan publik bsn kepada masyarakat jadi informasi informasi publik apa yg dibutuhkan masyarakat tentang standardisasi jadi kita seperti customer servisnya |
| 2. | Apakah tujuan dari Lite di BSN? | Tujuan utamanya adalah sebenarnya untuk menyampaikan informasi terkait kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh BSN. Jadi kebijakan apa saja misalnya tentang mengenai standardisasi dan penilaian kesesuaian. Nah biasanya itu yang di share ke website atau media sosial, BSN selalu memasukan ke media sosial itu khususnya yang mengenai kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan di standardisasi dan penilaian kesesuaian supaya stakeholder ini tahu kegiatan-kegiatan yang sudah dilaksanakan itu tujuan kami memposting di media sosial layanan informasi itu kepada stakeholder” |
| 3. | Bagaimana Manajemen Komunikasi yang di lakukan di Lite ini? | Lakukan apa yang kamu tulis, tulis yang kam kerjakan, jadi kita sudah ada pedomanya dari pedoman Pengelolan layanan informasi, sistem pengelolaan |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>pengaduan pelayanan publik nasional, dan pedoman informasi publik dan informasi yg di kecualikan dikalo di pemerintah itu ada ANJAB analisis jabatan ditempat saya tuh idealnya ada 11 orang pengarahanya itu dikami ga formal</p> |
| 4. | <p>Layanan apa saja yang di sedikan LITE kepada Pengguna?</p> | <p>Ada 5 layanan yaitu layanan informasi terpadu, layanan penelusuran Informasi Standardisasi, Layanan SNSU, layanan dikalat standardisasi layanan issuer identification number (IIN)</p> |
| 5. | <p>Strategi apa yang di lakukan untuk memberikan pelayanan prima?</p> | <p>Untuk strategi itu ada di kebijakan pimpinan tertinggi yaitu eselon 2</p> |
| 6. | <p>Bagaimana mekanisme terhadap pengaduan atau complain dari pengunjung terhadap kualitas pelayanan di layanan informasi terpadu LITE?</p> | <p>kalo secara nasional menpan itu mengarahkan ke spam lapor tapikan tidk hanya spam lapor yg kita tangani kadang kadang ada yg melauai email, datang langsung, dan ada formnya juga untuk di tindak lanjuti</p> |
| 7. | <p>Adakah di LITE BSN OPD/Perangkat Dearah?</p> | <p>Lite BSN Tidak ada OPD Tapi adanya KLT BSN (kantor Layanan Teknis) itu ada 5 di Indonesia ada di Surabaya, Bandung, Riau, Sulawesi Selatan, Sumatera Barat. Jadi di BSN ada SNI Corner yang sama aja seperti OPD dia itu lebih banyak ke perguruan tinggi dan Dinas. 23 perguruan tinggi 10 dinas/lembaga. Polanya seperti Lite BSN. Jadi itu Litenya disana, misalkan diperguruan tinggi itu membantu, mahasiswa, dosen sama aktifitas akademi untuk mencari referensi Standar Penilaian kesesuaian.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>Tapi kalo sni corner lebih ke kerja sama polanya itu disana namanya pojok SNI kita tempatkan di unversitas itu di perpustakaanya, kalo di dinas itu di layanan publiknya mereka. Kelebihanya SNI corner itu mereka punya akses SNI dimana kalo orang umum itu akses SNI itu terbatas hanya SNI murni. kalo di SNI corner bisa akses sni hasil adopsi dan SNI murni.</p> |
|--|--|--|

3. Hasil Wawancara Informan 3

Nama : Firmansyah, S.Sos, M.Sc
 Jabatan : Subkoordinator Kelompok Substansi Perpustakaan

| No. | PERTANYAAN | JAWABAN |
|-----|---|--|
| 1. | Apakah Fungsi dan tugas dari Lite di BSN? | Fungsi dari lite ini itukan layanan terpadu ya, jadi dimaksudkan sebagai pintu utama untuk stakeholder kita dalam mencari informasi terkait standardisasi dan penilaian kesesuaian tujuan utamanya itu, karna kita liat disini bsn sendiri untuk pelayananya sangat banyak terusnya untuk eksternal kebutuhan informasinya sangat beragam dengan adanya lite ini diharapkan memudahkan si pengguna untuk menelusur informasi tersebut. Jadi itu tujuan utama adanya lite |
| 2. | Apakah ada monitoring dan Evaluasi ? Jika ada dalam bentuk apa evaluasi tersebut? | Monitoring dan evaluasi setiap bulanya untuk layanan sendiri dlm bentuk rapat laporan setiap pic membuat laporan kegiatan tiap bulanya jadi itu disampaikan terkait layanan apa saja layanan yg |

| | | |
|----|---|---|
| | | sudah masuk dan berapa layanan yg udh masuk dan di terima di prosesn, mana yg tidak dapat di proses, lalu terkait kendala juga di bahas setiap bulanya, biasanya setelah rapat hasil pembahasan ini di laporkan ke eselon 2 |
| 3. | Bagaimana alur pendaftaran ? | Untuk internal tidak perlu daftar karna keanggotaanya itu sudah otomatis terdaftar kalo eksternal itu kita mengisi formulir peminjaman sebagai data |
| 4. | Apakah dalam proses permintaan informasi publik dikenakan biaya? Jika ada berapa biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna informasi publik setiap melakukan permohonan informasi? | Untuk proses permintaan informasi, pengaduan dan konsultasi tdk dikenakan biaya sama sekali, yg berlaku itu hanya untuk PNPB untuk layanan penjualan dokumen standar itu ada tarifnya mengacu ke PP PNPB NO 40 Tahun 2018 |
| 5. | Koleksi apa saja yang ada di perpustakaan LITe BSN? | Yang paling banyak itu koleksi referensi, atau remote akses karna kita koleksinya paling banayak untuk peusahaan khusus jadi jenis koleksi terbanyaknya itu adalah standar jadi kita ada dokumen SNI, yang di maksud remote akses itu jadi kita punya akses untuk dokumen ISO IEC STEM kita ambil dokumennya untuk dijadikan layanan, jadi itu kita dijadikan sebagai koleksi referensi, kemudian ada koleksi jurnal,majalah, podising dan koleksi repositorinya bsn. Hal ini di utamakan untuk penguna internal dan kami disini ada layanan PNPB untuk di gunakan layanan eksternal, untuk koleksi referensinya itu open akses untuk internal dan close akses untuk eksternal. |

4. Hasil Wawancara Informan 4

Nama : Widya Yulia Cahyanti

Jabatan : Petugas Pelayanan Informasi di LITe BSN

| No. | PERTANYAAN | JAWABAN |
|-----|---|--|
| 1. | Bagaimana terkait jam operasional pelayanan di LITe? | Dari jam 08.00 – 14.30 itu senin – kamis dan jum’at 08.00 – 15.00 |
| 2. | Ada berapa jenis pelayanan publik di LITe BSN? | Pelayanan konsultasi, pembelian dokumen standar, layanan peminjaman buku di perpustakaan, layanan internal |
| 3. | Bagaimana persyaratan pelayanan di layanan informasi terpadu LITe? | Persyaratanya tergantung dengan yg diajukan oleh stakeholdernya sekarang sih lebih banyak yang menggunakan online jadi bisa di akses di https://pesta.bsn.go.id/ Lalu buat akun di PESTA setelah itu bisa di lihat kelompok penggunaa. Mastan bisa upload kartu kepesertaanya Kalo mahasiswa bisa pake KTM untuk pemerintah daerah bisa melampirkan id card di foto. jika beli SNI itu tidak ada syaratnya jika datang hanya meminjam dokumen bisa mengisi buku tamu atau form yg disediakan. |
| 4. | Apakah dalam proses permintaan informasi publik dikenakan biaya? Jika ada berapa biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna informasi publik setiap melakukan permohonan informasi? | Kalo untuk konsultasi tidak dikena biaya biaya hanya pembelian standar bisa ada di PP NO 40 TAHUN 2018 itu standar untuk kelompok pengunanya |
| 5. | Adakah kesulitan atau hambatan yang di alami selama melakukan pelayanan informasi publik dan apa solusinya untuk masalah | Kesulitan tergantung si pengguna yang tidak bisa menggunakan berbasis online atau masih gaptek karna pengguna lama sudah biasa datang dan dilayanin. Kalo |

| | | |
|----|---|---|
| | tersebut? | komplenan itu ada paling sering terjadi di media online karna server kita sering down |
| 6. | Apakah ada jaminan terhadap pelayanan jika terjadi kekeliruan atau kesalahan? | Biasanya ketika terjadi kesalah kita minta maaf kepada pengguna dan mengirim ulang dokuemnya, karna terjadi salah kirim dokumen atau ke kirim berkali kali dokumen, dan suka tidak sesuai dokumen yang dikirimkan. Kalo kita lagi engeh langsung saat itu kita ganti saat itu juga bisa via wa, email, telepon dan di cek kode pemesanya untu sni ini |

5. Hasil Wawancara Informan 5

Nama : Ibu Desak Nyoman Siksiawati
 Jabatan : Pengguna Lite BSN

| NO. | PERTANYAAN | JAWABAN |
|-----|---|---|
| 1. | Jenis informasi publik apa yang pernah anda minta di LITE BSN? | Yang jelas SNI pasti, karna saya beli SNI |
| 2. | Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan di Kantor layanan informasi terpadu LITE ini? | untuk akses sudah cukup memadai, karna saya tidak secepat anak muda, jadi saya langsung di datengin para petugas pelayanan untuk dibantu mengisi persyaratan tersebut |
| 3. | Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kantor layanan informasi terpadu LITE ini? | kalo saya rasa sudah cukup baik disini di sediakan perpustakaan, minuman, ruang konsultasi, ruangan tunggu dan alat elektronik lainnya. |
| 4. | Apakah syarat-syarat pelayanan yang diberikan di Kantor layanan informasi terpadu LITE sudah dianggap jelas? | jelas banget karna saya baru datang langsung di bantu oleh staffnya sangat garcep, dan ketika saya baru masukin data ternyata itu sudah masuk terecord padahal data itu sudah lama. |

| | | |
|----|---|--|
| 5. | Kendala apa yang pernah anda hadapi saat melakukan permohonan informasi di LITE BSN? | tadinya kendalanya saya itu tidak secepat anak anak muda saat saya mau memsukan data jadi saya lama tapi setelah di bantu dengan staff jadinya tidak ada hambatan. |
| 6. | Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di Kantor layanan informasi terpadu LITE ini? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya? | Tidak, malah tadi saya langsung ya, tadi saya mengenai diluar ISO itukan tidak ada disini tapikan saya butuh informasi yang saya harus dapet disini itu apa Kira kira, lalu saya ditanya butuh informasi apa ya bu? Biar dibantu dicarikan dan berapa biayanya. Saya belum lama nunggu sudah di panggil, sangat cepat pelayanannya |
| 7. | Apakah menurut anda LITE sudah memberikan pelayanan yang baik? | Sangat baik dan harus di pertahan kan |
| 8. | Bagaimana kedisiplinan dan kepastian jadwal pelayanan yang di berikan oleh petugas pelayanan di LITE? | Bagus ya tadi saya kesini jam 8 dan ternyata sudah buka dan ready langsung di layananin |
| 9. | Apakah pegawai yang ada di Kantor layanan informasi terpadu LITE bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada penggunan? | Sangat tanggap sekali saya langsung dibantu dengan cepat |

LAMPIRAN

Wawancara dengan Bapak Minnanudin (30 Mei 2023)



Wawancara dengan Bapak Firmansyah (31 Mei 2023)



LAMPIRAN

Wawancara dengan Bapak Dw Herry (30 Mei 2023)



Wawancara dengan widya yulia dan saaf LITE BSN (31 Mei 2023)



LAMPIRAN

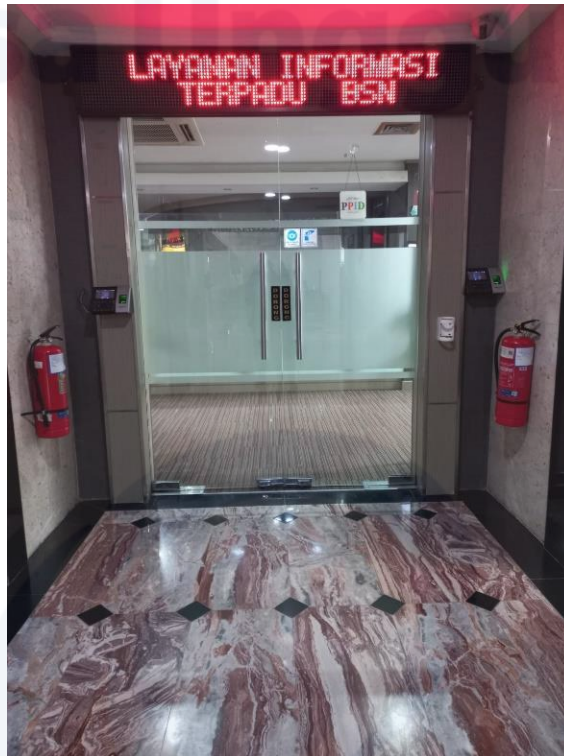


Wawancara dengan pengguna lite Ibu Desak Nyoman (31 Mei 2023)



LAMPIRAN

Dokumentasi Pendukung ruang Layanan Informasi Terpadu BSN



Ruang Konsultasi Lite BSN



LAMPIRAN



LAMPIRAN

