

LAMPIRAN

Dokumentasi Wawancara dengan Ibu Dahlena (Kordinator Asisten Bidang Pencegahan)



Daftar pertanyaan wawancara dengan Saudara Hendi Renaldo selaku Asisten

Pratama Tim Kajian Sistemik Ombudsman Republik Indonesia sebagai berikut :

1. Apa yang melatar belakangi Ombudsman Republik Indonesia mengadakan program ASIK?
2. Siapa saja yang menjadi sasaran Ombudsman untuk memanfaatkan program ASIK?
3. Bagaimana perkembangan implementasi program ASIK di Daerah Istimewa Yogyakarta?
4. Berapa jumlah masyarakat khususnya Daerah Istimewa Yogyakarta yang menggunakan aplikasi ASIK?
5. Berapa jumlah enumerator di Daerah Istimewa Yogyakarta yang menggunakan aplikasi ASIK?
6. Apakah faktor personal (pengetahuan,skill,kemampuan) mempengaruhi pelayanan program ASIK?(jika ya,jelaskan dan berikan contoh)
7. Apakah pelaksanaan program ASIK telah sesuai asas pelayanan?
8. Apa saja bentuk sosialisasi yang dilakukan Ombudsman?
9. Bagaimana reaksi pegawai Ombudsman dalam menerima komplain(kendala penggunaan aplikasi) terkait penggunaan ASIK?
10. Bagaimana komitmen pegawai Ombudsman dalam memudahkan cara penggunaan ASIK untuk masyarakat?
11. Bagaimana kordinasi pelaksanaan antara survey kepatuhan dengan aSIK?
12. Apa saja faktor pendukung program ASIK?
13. Apakah ada pendidikan dan latihan untuk pegawai dalam menggunakan program ASIK?
14. Bagaimana kualitas sdm dalam mengoperasionalkan ASIK?
15. Apa saja faktor penghambat program ASIK?

Daftar Pertanyaan Enumertor dan Masyarakat

1. Apakah anda mengetahui program Ombudsman Republik Indonesia tentang Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan?
2. Apakah anda mengetahui cara menggunakan aplikasi ASIK?
3. Apakah anda terbantu dengan program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan?
4. Apa kendala masyarakat dalam memanfaatkan ASIK?
5. Apakah ASIK sudah sesuai kebutuhan masyarakat dalam perbaikan pelayanan publik?
6. Bagaimana kemampuan kompetensi pegawai Ombudsman dalam melaksanakan program ASIK menurut anda?
7. Apakah prosedur penggunaan aplikasi mudah digunakan?
8. Bagaimana tanggapan anda terkait bentuk jaminan keamanan terhadap pengguna ASIK?
9. Bagaimana bentuk kemudahan akses(fasilitas,sarana,komplain) yang diberikan pada aplikasi ASIK?
10. Bagaimana sistem pengorganisasian dalam pelayanan di Ombudsman DIY terkait penanggung jawab program ASIK?
11. Menurut anda,Apakah dalam pelaksanaannya program ASIK telah sesuai asas pelayanan?
12. Menurut anda , Aplikasi ASIK memiliki kepastian dan kejelasan setelah mengisi aplikasi ini?
13. Apakah anda mengetahui bahwa Ombudsman melakukan sosialisasi mengenai Aplikasi Sistem Informasi kepatuhan?
14. Bagaimana reaksi pegawai Ombudsman dalam menerima komplain(kendala penggunaan aplikasi) terkait penggunaan ASIK?
15. Bagaimana kesediaan Ombudsman dalam mendengarkan keluhan masyarakat terkait penggunaan ASIK?
16. Bagaimana respon anda dengan adanya inovasi program ASIK?
17. Menurut anda,Apakah ada bentuk jaminan keamanan privasi pengguna ASIK?
18. Menurut anda, Bagaimana kemampuan pegawai Ombudsman dalam menjawab keluhan masyarakat terkait program ASIK?
19. Bagaimana bentuk pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat terhadap penggunaan ASIK?
20. Apakah anda mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi ASIK tersebut?
21. Apa saja sarana dan prasarana penunjang penggunaan ASIK ?
22. Apakah ada ketersediaan keterangan pelayanan penggunaan program ASIK?