

LAMPIRAN

PEMERINTAH

Data Informan

Nama : Drs.A. Edy Maksudi

Jabatan : Kepala Seksi Pelayanan Publik

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Dini Asasin

Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang Melalui Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Tahun 2018-2019.

Daftar Pertanyaan Untuk Pemerintah Kecamatan Tembalang:

1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui apa itu Program PATEN? Dari mana Bapak/Ibu mengetahui Program tersebut?

Program PATEN saya taunya mulai dari tahun 2015, waktu itu saya menjabat kasi kependudukan di kecamatan. PATEN itu tujuannya untuk mempermudah pelayanan publik yang ada di kecamatan.

2. Apakah Program PATEN ini merupakan inisiasi dari pusat atau inisiasi dari daerah?

Inisiasi dari pusat, merupakan tindaklanjut dari tugas yang diberikan oleh pusat. Tujuannya agar pelayanan lebih mudah.

3. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tembalang setelah menerapkan Program PATEN?

Kami melakukan pelayanan tidak ada istilah 2 hari, hari ini kita ketemu hari ini kita harus selesaikan, kita juga membantu masyarakat yang membuat surat dari kelurahan tanpa stempel karna faktor tergesa-gesa, kita tetap memberikan pelayanan dengan melakukan komunikasi terlebih dahulu dengan kelurahan setelah itu kita dari pihak kecamatan dapat memberikan tandatangan dan memberikan stempel agar masyarakat tidak bolak balik.

4. Bagaimana daya tanggap atau *responsiveness* yang diberikan oleh Kecamatan kepada masyarakat saat memberikan layanan publik?

Baik, bisa dikatakan baik karna saya melihat dr survey kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan sebesar 92-93 yang berarti masuk kedalam kategori A.

5. Bagaimana jaminan atau *assurance* yang diberikan oleh Kecamatan kepada masyarakat saat memberikan layanan publik?

Jaminan kita memberikan pelayanan yang terbaik, kalau memang bisa dipermudah kenapa harus dipersulit.

6. Bagaimana bukti fisik atau *tangible* yang tersedia di Kecamatan dalam memberikan layanan publik?

Sudah baik, kami menyediakan mesin nomor antrian, website, kepuasan, kulkas, ruang laktasi, permainan anak, perpustakaan. Dengan ruangan

yang memadai dan tidak panas kami berharap masyarakat bisa puas dan senang.

7. Bagaimana bentuk empati atau *emphaty* yang diberikan oleh Kecamatan kepada masyarakat saat memberikan layanan publik?

Kita memberikan solusi, apabila ada masyarakat membawa surat dari kelurahan tanpa stempel kami bantu supaya tidak bolak balik.

8. Bagaimana kehandalan atau *realibility* yang diberikan oleh Kecamatan kepada masyarakat saat memberikan layanan publik?

Handal itu relative, kami memiliki 2 staf yang menguasai prosedur-prosedur dan syarat-syarat yang dibutuhkan saat memberikan pelayanan publik.

9. Apakah dalam pelaksanaan Program PATEN di Kecamatan Tembalang terdapat kendala?

Kendalanya sering kali ada masyarakat yang kurang paham kita hrs mencoba menerangkan dengan memberikan bukti2 otentik. Misal membuat ktp baru, yang tersebar di goole itu bisa langsung ke capil tp sebenarnya itu tidak boleh, karena ada peraturan presiden yang mengatur segala bentuk administrasi kependudukan itu harus ada surat pengantar dari RT RW kecuali apabila foto di ktpnya itu rusak baru bisa langsung ke capil.

10. Jika ada, bagaimana sikap dan tanggapan pihak Kecamatan terhadap adanya kendala tersebut?

Kita cukup respon karena kami memiliki lapor hendi yang bisa dilakukan dengan mengirim sms ke 1708 atau melalui twitter dengan #laporhendi apabila ada perilaku yang tidak benar saat memberikan pelayanan itu bisa langsung dilaporkan ke lapor hendi dan kami siap menjawab apa penyebabnya. Di tahun 2019 terdapat 3 keluhan, pada tahun 2016-2018 61 keluhan dan itu sudah terjawab semua.

11. Bagaimana sikap dan tanggapan pihak Kecamatan terhadap adanya keluhan masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan?

Cukup bagus dilihat dari nilai kepuasan masyarakat, namun tetap ada saran agar mutu pelayanan di Kecamatan Tembalang lebih ditingkatkan lagi.

12. Bagaimana sikap atau penerimaan masyarakat Kecamatan Tembalang terkait pelayanan publik melalui Program PATEN?

Cukup bagus dilihat dari nilai kepuasan masyarakat, namun tetap ada saran agar mutu pelayanan di Kecamatan Tembalang lebih ditingkatkan lagi.

13. Apakah Program PATEN di Kecamatan Tembalang bisa dikatakan solusi yang baik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik?

Jelas, karena masyarakat butuh pelayanan yang cepat dan kita sendiri datang pagi untuk mengantisipasi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan di pagi hari agar tidak ada lagi keluhan terkait petugas yang belum datang saat jam pelayanan dibuka.

Data Informan

Nama : Kusrin, SE
Jabatan : Sekretaris Kecamatan

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Dini Asasin
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang Melalui Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Tahun 2018-2019.

Daftar Pertanyaan Untuk Pemerintah Kecamatan Tembalang:

1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui apa itu Program PATEN? Dari mana Bapak/Ibu mengetahui Program tersebut?

Program PATEN adalah kebijakan tentang penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor kecamatan tembalang dengan bidang pelayanan tentang pembuatan KTP, KK, SKCK, DOMISILI dan lain-lain.

2. Apakah Program PATEN ini merupakan inisiasi dari pusat atau inisiasi dari daerah?

Program ini merupakan inisiasi dari pusat, provinsi kemudian ke kota.

3. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tembalang setelah menerapkan Program PATEN?

Kualitas pelayanan di kecamatan baik sekali apalagi dengan adanya program PATEN suasana semakin nyaman.

4. Bagaimana daya tanggap atau *responsiveness* yang diberikan oleh Kecamatan kepada masyarakat saat memberikan layanan publik?

Daya tanggap masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan cukup antusias dan senang dengan program PATEN pelayanan semakin cepat dan nyaman serta semua pelayanan gratis.

5. Bagaimana jaminan atau *assurance* yang diberikan oleh Kecamatan kepada masyarakat saat memberikan layanan publik?

Jaminan yang diberikan oleh pihak kecamatan adalah kalau bisa dipermudah kenapa dipersulit, selama prosedur yang dilakukan benar.

6. Bagaimana bukti fisik atau *tangible* yang tersedia di Kecamatan dalam memberikan layanan publik?

Yang kami berikan berupa form surat yang telah ditanda tangani dan stempel basah.

7. Bagaimana bentuk empati atau *emphaty* yang diberikan oleh Kecamatan kepada masyarakat saat memberikan layanan publik?

Empati yang diberikan dari pihak kecamatan tembalang adalah dengan mempermudah pelayanan pada masyarakat yaitu semisal kurang stempel dari kelurahan kami tetap akan membantu mentandatangani surat yang bersangkutan walaupun belum ada stempel dari kelurahan namun setelah kita tanda tangani yang bersangkutan harus kembali ke kelurahan lagi.

8. Bagaimana kehandalan atau *realibility* yang diberikan oleh Kecamatan kepada masyarakat saat memberikan layanan publik?

Kehandalan yang diberikan oleh Kecamatan Tembalang adalah berupa pelayanan yang baik, perilaku yang sopan serta menebarkan wajah yang tersenyum dan disertai dengan sarana prasarana pelayanan yang memadai.

9. Apakah dalam pelaksanaan Program PATEN di Kecamatan Tembalang terdapat kendala?

Jika ada, tentunya kita selalu mencoba untuk mencari solusi dalam rangka memecahkan kendala tersebut dengan patokan pelayanan yang diberikan oleh masyarakat harus baik dan cepat sesuai dengan prosedur yang ada.

10. Jika ada, bagaimana sikap dan tanggapan pihak Kecamatan terhadap adanya kendala tersebut?

Sikap kita tetap harus positif thinking, dengan mencoba untuk menyelesaikan kendala yang dihadapi oleh peminta pelayanan dengan sabar. Sambil menerangkan permasalahan yang berkaitan dengan merujuk aturan-aturan yang berlaku.

11. Bagaimana sikap dan tanggapan pihak Kecamatan terhadap adanya keluhan masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan?

Sikap masyarakat terhadap pelayanan PATEN cukup senang dan antusias/sangat baik, hal ini dapat dilihat hasil survey kepuasan masyarakat di kecamatan tembalang untuk segi pelayanan dengan kategori A dan nilai 90,94% (untuk hasil sementara dengan 50 responden yang kita lakukan selama 3 bulan kedepan).

12. Bagaimana sikap atau penerimaan masyarakat Kecamatan Tembalang terkait pelayanan publik melalui Program PATEN?

Sikap masyarakat terhadap pelayanan PATEN cukup senang dan antusias/sangat baik, hal ini dapat dilihat hasil survey kepuasan masyarakat di kecamatan tembalang untuk segi pelayanan dengan kategori A dan nilai 90,94% (untuk hasil sementara dengan 50 responden yang kita lakukan selama 3 bulan kedepan).

13. Apakah Program PATEN di Kecamatan Tembalang bisa dikatakan solusi yang baik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik?

Program PATEN di kecamatan tembalang bisa dikatakan sebagai solusi yang baik dalam rangka upaya perbaikan terhadap pelayanan publik/masyarakat yang sopan, santun dan cepat.

Data Informan

Nama : Eko Pujo Hariyadi, S.IP

Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Dini Asasin

Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang Melalui Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Tahun 2018-2019.

Daftar Pertanyaan Untuk Pemerintah Kecamatan Tembalang:

1. Apakah Bapak/Ibu mengetahui apa itu Program PATEN? Dari mana Bapak/Ibu mengetahui Program tersebut?

Program PATEN merupakan Pelayanan Terpadu di Kantor Kecamatan.

2. Apakah Program PATEN ini merupakan inisiasi dari pusat atau inisiasi dari daerah?

Inisiasi dari pusat.

3. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tembalang setelah menerapkan Program PATEN?

Diharapkan dengan adanya Program PATEN ini mampu mempermudah dan mempercepat pelayanan publik di kecamatan.

4. Bagaimana daya tanggap atau *responsiveness* yang diberikan oleh Kecamatan kepada masyarakat saat memberikan layanan publik?

Dengan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

5. Bagaimana jaminan atau *assurance* yang diberikan oleh Kecamatan kepada masyarakat saat memberikan layanan publik?

Jaminan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat secara terukur dengan adanya survey kepuasan masyarakat.

6. Bagaimana bukti fisik atau *tangible* yang tersedia di Kecamatan dalam memberikan layanan publik?

Tempat yang representatif, adanya kursi, tv, mesin nomor antrian, komputer untuk survey kepuasan masyarakat dan air minum mineral.

7. Bagaimana bentuk empati atau *emphaty* yang diberikan oleh Kecamatan kepada masyarakat saat memberikan layanan publik?

Bentuk empatinya adalah apabila adanya berkas yang kurang lengkap agar dilengkapi.

8. Bagaimana kehandalan atau *realibility* yang diberikan oleh Kecamatan kepada masyarakat saat memberikan layanan publik?

Kami memberikan pelayanan sesuai dengan SOP.

9. Apakah dalam pelaksanaan Program PATEN di Kecamatan Tembalang terdapat kendala?

Ada pelayanan menggunakan aplikasi online tergantung pada jaringan sehingga mudah trobel apabila jaringan trobel.

10. Jika ada, bagaimana sikap dan tanggapan pihak Kecamatan terhadap adanya kendala tersebut?

Melaporkan pada dinas pengendali server untuk segera memperbaiki jaringan.

11. Bagaimana sikap dan tanggapan pihak Kecamatan terhadap adanya keluhan masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan?

Melakukan klarifikasi kepada pemkot dalam lapor hendi.

12. Bagaimana sikap atau penerimaan masyarakat Kecamatan Tembalang terkait pelayanan publik melalui Program PATEN?

Program PATEN bisa menjadi salah satu solusi yang baik dalam memberikan pelayanan publik di kecamatan.

13. Apakah Program PATEN di Kecamatan Tembalang bisa dikatakan solusi yang baik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik?

Bisa sebagai salah satu solusi dalam pelayanan kepada masyarakat.

Data Narasumber

Nama : Wiwik Setyaningsih, S.Pd.AUD
Usia : 52 tahun
Jabatan/Pekerjaan : Guru
Pendidikan Terakhir : S1 PAUD
Alamat : Jl. Bukit Cempaka VIII No 182
No. HP/email : 08164245330 / setyaningsih.wiwik@gmail.com

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Dini Asasin
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang Melalui Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Tahun 2018-2019.

Daftar Pertanyaan Untuk Masyarakat Kecamatan Tembalang:

1. Bagaimana pendapat anda dengan adanya Program PATEN dalam pelayanan publik di Kecamatan Tembalang?
Saya cukup setuju dengan program PATEN, karena saya berharap dengan adanya program ini mampu membuat pelayanan semakin cepat.
2. Bagaimana menurut anda keefektifan pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui Program PATEN?

Sangat efektif, karena staf-staf kecamatan sudah memahami tugas-tugas yang dimiliki, tidak ada penolakan dan bersikap baik saat melayani masyarakat.

3. Apakah anda pernah mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan di Kecamatan Tembalang?

Belum pernah, masyarakat tembalang memperoleh pelayanan sesuai dengan SOP.

4. Bagaimana respon atau tindakan anda apabila mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan di Kecamatan Tembalang?

Mengingatkan agar tugas staf sebagai pemberi pelayanan harus bisa memahami karakter masyarakat dari berbagai kalangan.

5. Bagaimana menurut anda terkait fasilitas yang tersedia di Kecamatan Tembalang?

Fasilitas yang ada cukup representatif, tidak membuat masyarakat merasa kepanasan saat menunggu giliran.

6. Bagaimana menurut anda terkait sikap pegawai di Kecamatan Tembalang dalam memberikan layanan publik?

Staf di kecamatan bersikap ramah sehingga masyarakat tidak sungkan untuk bertanya apabila merasa kurang paham.

7. Bagaimana pendapat anda terkait kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan Program PATEN ini?

Sudah berjalan dengan baik tetapi masih memiliki kekurangan pada factor sumber daya yaitu kuantitas atau keterbatasan jumlah SDM.

8. Bagaimana pendapat anda terkait pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Tembalang?

Yang sudah baik dipertahankan dan menerapkan prinsip perbaikan berkesinambungan.

9. Bagaimana menurut anda apabila kualitas pelayanan publik melalui program PATEN ini masih perlu ditingkatkan?

Sangat setuju untuk ditingkatkan dan kedepan agar kedepan program PATEN dapat dilaksanakan di tingkat kelurahan juga.

10. Bagaimana menurut anda, mampukah Program PATEN ini meminimalisir nepotisme di dalam pelayanan publik di Kecamatan Tembalang?

Saya berharap program PATEN mampu meminimalisir nepotisme dalam memberikan pelayanan publik.

Data Narasumber

Nama : Ikin Rosikin
Usia : 54 tahun
Jabatan/Pekerjaan : Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah
Pendidikan Terakhir : S1
Alamat : Jl. Bukit Cempaka XI No 228
No. HP/email : -

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Dini Asasin
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang Melalui Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Tahun 2018-2019.

Daftar Pertanyaan Untuk Masyarakat Kecamatan Tembalang:

1. Bagaimana pendapat anda dengan adanya Program PATEN dalam pelayanan publik di Kecamatan Tembalang?

Menurut saya, pelayanan publik melalui PATEN di Kecamatan Tembalang sudah berjalan dengan baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi.

2. Bagaimana menurut anda keefektifan pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui Program PATEN?

Jam pelayanan yang sudah baik karena tidak ada keterlambatan dalam membuka jam pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu menunggu.

3. Apakah anda pernah mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan di Kecamatan Tembalang?

Sejauh ini saat saya mengurus surat-surat di Kecamatan Tembalang tidak pernah mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan.

4. Bagaimana respon atau tindakan anda apabila mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan di Kecamatan Tembalang?

Mungkin saya akan memberikan kritik dan saran agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

5. Bagaimana menurut anda terkait fasilitas yang tersedia di Kecamatan Tembalang?

Fasilitas yang ada di kecamatan sudah lengkap, diperlukan perawatan agar tidak terjadi kerusakan karena dapat mengambat proses pelayanan.

6. Bagaimana menurut anda terkait sikap pegawai di Kecamatan Tembalang dalam memberikan layanan publik?

Staf kecamatan mempunyai perilaku yang sopan saat proses pelayanan berlangsung.

7. Bagaimana pendapat anda terkait kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan Program PATEN ini?

Sudah baik karena manfaat dari PATEN bisa dirasakan langsung oleh masyarakat yang mengurus administrasi di kecamatan.

8. Bagaimana pendapat anda terkait pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Tembalang?

Pelayanan di kecamatan cukup baik, karena masyarakat yang mengurus keperluan administrasi hanya menyerahkan dokumen ke petugas loket pelayanan tanpa harus bertemu kepala seksi, sekretaris camat serta camat.

9. Bagaimana menurut anda apabila kualitas pelayanan publik melalui program PATEN ini masih perlu ditingkatkan?

Staf kecamatan bekerja dengan baik, memastikan masyarakat membawa persyaratan secara lengkap agar proses pelayanan berjalan lancar.

10. Bagaimana menurut anda, mampukah Program PATEN ini meminimalisir nepotisme di dalam pelayanan publik di Kecamatan Tembalang?

Cukup mampu meminimalisir nepotisme dalam memberikan pelayanan.

Data Narasumber

Nama : Susi Purwaningsih
Usia : 50 tahun
Jabatan/Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Pendidikan Terakhir : SLTA
Alamat : Jl. Sambiroto I RT 05 / RW I
No. HP/email : -

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Dini Asasin
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang Melalui Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Tahun 2018-2019.

Daftar Pertanyaan Untuk Masyarakat Kecamatan Tembalang:

1. Bagaimana pendapat anda dengan adanya Program PATEN dalam pelayanan publik di Kecamatan Tembalang?
Pelayanan di kecamatan sudah baik, mudah di pahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
2. Bagaimana menurut anda keefektifan pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui Program PATEN?
Pelayanan publik di kecamatan sudah baik karena memberikan pelayanan yang cepat.

3. Apakah anda pernah mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan di Kecamatan Tembalang?

Saya belum pernah mendapat pelayanan yang buruk selama mengurus surat-surat di kecamatan.

4. Bagaimana respon atau tindakan anda apabila mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan di Kecamatan Tembalang?

Memberikan masukan agar tidak ada lagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang tidak baik.

5. Bagaimana menurut anda terkait fasilitas yang tersedia di Kecamatan Tembalang?

Fasilitas yang tersedia di kecamatan sangat membantu berjalannya pelayanan dan membuat masyarakat merasa nyaman.

6. Bagaimana menurut anda terkait sikap pegawai di Kecamatan Tembalang dalam memberikan pelayanan publik?

Staf kecamatan menerapkan Senyum Salam Sapa kepada masyarakat yang ingin mengurus proses administrasi.

7. Bagaimana pendapat anda terkait kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan Program PATEN ini?

Kinerja pemerintah sudah baik dalam menyelenggarakan PATEN.

8. Bagaimana pendapat anda terkait pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Tembalang?

Pelayanan publik melalui PATEN di Kecamatan Tembalang cukup baik karena memberikan pelayanan dengan adil tanpa pandang bulu.

9. Bagaimana menurut anda apabila kualitas pelayanan publik melalui program PATEN ini masih perlu ditingkatkan?

Cukup baik karena pegawai kecamatan cukup mampu mengatasi permasalahan saat masyarakat mengalami kesulitan.

10. Bagaimana menurut anda, mampukah Program PATEN ini meminimalisir nepotisme di dalam pelayanan publik di Kecamatan Tembalang?

Hadirnya Program PATEN mampu meminimalisir nepotisme di dalam pelayanan publik di kecamatan.

Data Narasumber

Nama : Hendriyana
Usia : 51 tahun
Jabatan/Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Pendidikan Terakhir : SMK
Alamat : Jl. Bukit Cempaka XI No 336 Sendangmulyo
No. HP/email : -

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Dini Asasin
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang Melalui Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Tahun 2018-2019.

Daftar Pertanyaan Untuk Masyarakat Kecamatan Tembalang:

1. Bagaimana pendapat anda dengan adanya Program PATEN dalam pelayanan publik di Kecamatan Tembalang?
Menurut saya pelayanan publik melalui PATEN sudah memberikan perubahan yang baik di bidang pelayanan publik.
2. Bagaimana menurut anda keefektifan pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui Program PATEN?
Menyampaikan informasi sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.
3. Apakah anda pernah mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan di Kecamatan Tembalang?

Sejauh ini saya tidak pernah mendapat pelayanan yang tidak baik di kecamatan.

4. Bagaimana respon atau tindakan anda apabila mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan di Kecamatan Tembalang?

Memberikan masukan agar memberikan pelayanan yang baik.

5. Bagaimana menurut anda terkait fasilitas yang tersedia di Kecamatan Tembalang?

Fasilitas yang tersedia cukup baik membuat kegiatan pelayanan di kecamatan berjalan lancar.

6. Bagaimana menurut anda terkait sikap pegawai di Kecamatan Tembalang dalam memberikan layanan publik?

Staf di kecamatan cukup menguasai prosedur pelayanan sehingga mampu menjelaskan kepada masyarakat yang kurang jelas.

7. Bagaimana pendapat anda terkait kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan Program PATEN ini?

Menurut saya kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan PATEN sudah baik.

8. Bagaimana pendapat anda terkait pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Tembalang?

Kecamatan Tembalang sudah memberikan kemudahan dalam mengurus surat-surat.

9. Bagaimana menurut anda apabila kualitas pelayanan publik melalui program PATEN ini masih perlu ditingkatkan?

Staf kecamatan mempunyai kemampuan yang cukup dalam menjawab pertanyaan masyarakat yang kurang paham.

10. Bagaimana menurut anda, mampukah Program PATEN ini meminimalisir nepotisme di dalam pelayanan publik di Kecamatan Tembalang?

Dengan adanya PATEN mampu meminimalisir nepotisme.

Data Narasumber

Nama : Nada Tsusayya Waizh S.T.
Usia : 24 tahun
Jabatan/Pekerjaan : Pembantu Peneliti Litbang PUPR
Pendidikan Terakhir : S1
Alamat : Jl. Bukit Cempaka XI No 335 Sendangmulyo
No. HP/email : 081312442356

PEDOMAN WAWANCARA

Nama: Dini Asasin

Judul Penelitian: Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang Melalui Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Tahun 2018-2019.

Daftar Pertanyaan Untuk Masyarakat Kecamatan Tembalang:

1. Bagaimana pendapat anda dengan adanya Program PATEN dalam pelayanan publik di Kecamatan Tembalang?

Menurut saya, pemerintah sudah berhasil dalam menyelenggarakan PATEN karena dengan adanya PATEN masyarakat mendapat pelayanan yang baik.

2. Bagaimana menurut anda keefektifan pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui Program PATEN?

Pelayanan publik yang diberikan kecamatan sudah efektif, dilihat dari prosesnya yang tidak bertele-tele.

3. Apakah anda pernah mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan di Kecamatan Tembalang?

Saya belum pernah mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan di kecamatan.

4. Bagaimana respon atau tindakan anda apabila mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan di Kecamatan Tembalang?

Memberikan kritik dan saran agar hal tersebut tidak terjadi.

5. Bagaimana menurut anda terkait fasilitas yang tersedia di Kecamatan Tembalang?

Fasilitas yang tersedia di kecamatan sudah baik, memperlancar jalannya proses administrasi

6. Bagaimana menurut anda terkait sikap pegawai di Kecamatan Tembalang dalam memberikan layanan publik?

Pegawai kecamatan memahami kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik.

7. Bagaimana pendapat anda terkait kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan Program PATEN ini?

Kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan PATEN saya rasa sudah baik.

8. Bagaimana pendapat anda terkait pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Tembalang?

Pelayanan yang diberikan kecamatan bisa dinilai cepat karena tidak berbelit-belit.

9. Bagaimana menurut anda apabila kualitas pelayanan publik melalui program PATEN ini masih perlu ditingkatkan?

Keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia perlu diperhatikan agar tidak terjadi kekosongan jabatan dan dapat memberikan pelayanan yang baik.

10. Bagaimana menurut anda, mampukah Program PATEN ini meminimalisir nepotisme di dalam pelayanan publik di Kecamatan Tembalang?

Pelayanan publik melalui PATEN mampu meminimalisir nepotisme.

Data Narasumber

Nama : Mohklas, S.E., M.Si
Usia : 49 tahun
Jabatan/Pekerjaan : Dosen
Pendidikan Terakhir : S2
Alamat : Gendong Raya RT 05/III Mangunharjo Tembalang
No. HP/email : 08157608608 / mohklas1970@gmail.com

PEDOMAN WAWANCARA

Nama: Dini Asasin

Judul Penelitian: Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang Melalui Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Tahun 2018-2019.

Daftar Pertanyaan Untuk Akademisi Kecamatan Tembalang:

1. Bagaimana pendapat anda dengan adanya Program PATEN dalam pelayanan publik di Kecamatan Tembalang?

Selama ini pelayanan publik di Kecamatan Tembalang semakin baik atau semakin meningkat, baik secara fasilitas fisik maupun pelayanan yang diberikan, terbukti ketika kita memberikan proposal-proposal begitu masuk langsung di tindaklanjuti.

2. Bagaimana menurut anda keefektifan pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui Program PATEN?

Efektifitasnya menurut saya kalau dalam skala likert masuk dalam kategori baik.

3. Apakah anda pernah mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan di Kecamatan Tembalang?

Untuk itu relatif, selama masyarakat menunggu dalam batas waktu yang normatif menurut saya tidak masalah.

4. Bagaimana respon atau tindakan anda apabila mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan di Kecamatan Tembalang?

Kalau saya sederhana, pertama ada kotak saran, semuanya sudah menerima untuk dikritisi dan mengkritisi, memberikan masukan-masukan yang membangun.

5. Bagaimana menurut anda terkait fasilitas yang tersedia di Kecamatan Tembalang?

Kalau saya lihat fasilitas yang tersedia sudah representatif dan sangat memadai.

6. Bagaimana menurut anda terkait sikap pegawai di Kecamatan Tembalang dalam memberikan layanan publik?

Sikap pegawai menurut saya cukup bagus.

7. Bagaimana pendapat anda terkait kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan Program PATEN ini?

Kinerjanya saya lihat ada peningkatan yang signifikan.

8. Bagaimana pendapat anda terkait pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Tembalang?

Pelayanan bagus, begitu datang ada resepsionis yang langsung menanyakan kepada masyarakat “ada yang bisa saya bantu?”.

9. Bagaimana menurut anda apabila kualitas pelayanan publik melalui program PATEN ini masih perlu ditingkatkan?

Ditingkatkan lagi dengan mengidentifikasi permasalahan, semuanya harus ada motivasi hari kedepannya harus lebih baik lagi dari hari ini.

10. Bagaimana menurut anda, mampukah Program PATEN ini meminimalisir nepotisme di dalam pelayanan publik di Kecamatan Tembalang?

Saya yakin dengan adanya program PATEN melalui aplikasi akan lebih terpadu, tersinkronisasi dan bersinergi sehingga mampu meminimalisir nepotisme.

Data Narasumber

Nama : Benny Syahputra
Usia : 47 tahun
Jabatan/Pekerjaan : Dosen
Pendidikan Terakhir : S2
Alamat : Jl. Bukit Cempaka XI No.327 Sendangmulyo
No. HP/email : 0813-9080-6792 / benny@unissula.ac.id

PEDOMAN WAWANCARA

Nama: Dini Asasin

Judul Penelitian: Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang Melalui Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Tahun 2018-2019.

Daftar Pertanyaan Untuk Akademisi :

1. Bagaimana pendapat anda dengan adanya Program PATEN dalam pelayanan publik di Kecamatan Tembalang?
Sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di tingkat kecamatan.
2. Bagaimana menurut anda keefektifan pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui Program PATEN?

Cukup efektif, sudah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung operasional pelaksanaan PATEN di kecamatan.

3. Apakah anda pernah mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan di Kecamatan Tembalang?

Belum pernah.

4. Bagaimana respon atau tindakan anda apabila mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan di Kecamatan Tembalang?

Perlu ada SOP yang terstruktur dan sistematis agar pelayanan publik berjalan dengan baik.

5. Bagaimana menurut anda terkait fasilitas yang tersedia di Kecamatan Tembalang?

Fasilitas yang tersedia cukup representatif, ruangan membuat masyarakat nyaman.

6. Bagaimana menurut anda terkait sikap pegawai di Kecamatan Tembalang dalam memberikan layanan publik?

Relatif cukup bagus, sebaiknya tetap konsisten dalam memberikan senyum salam sapa.

7. Bagaimana pendapat anda terkait kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan Program PATEN ini?

Minimnya dukungan secara politis, hal ini dapat dilihat dari kurangnya perhatian DPRD Kab/Kota terhadap PATEN di kecamatan.

8. Bagaimana pendapat anda terkait pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Tembalang?

Secara global masih perlu adanya perbaikan terutama yang berkaitan dengan personal integritas dan komitmen dalam menyelenggarakan Program PATEN.

9. Bagaimana menurut anda apabila kualitas pelayanan publik melalui program PATEN ini masih perlu ditingkatkan?

Sangat perlu untuk ditingkatkan terutama dukungan secara regulasi serta perlunya dukungan Pemerintah Daerah dalam terselenggaranya PATEN.

10. Bagaimana menurut anda, mampukah Program PATEN ini meminimalisir nepotisme di dalam pelayanan publik di Kecamatan Tembalang?

Kalau regulasinya dijalankan secara baik di lapangan dan sesuai dengan Juknis dan Juklak maka insya Allah akan dapat mengurangi nepotisme.

PENGANTAR KUESIONER

1. Tujuan survei ini adalah untuk mendapatkan gambaran secara obyektif mengenai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tembalang Kota Semarang melalui Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tahun 2018.
2. Skor/nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan penyusunan skripsi tentang kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tembalang Kota Semarang melalui Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tahun 2018.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Kualitas Pelayanan Publik merupakan penilaian terhadap instansi pemerintah dengan menerapkan standar pelayanan minimal saat memberikan pelayanan agar sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Adapun standar pelayanan minimal dalam memberikan pelayanan ialah sederhana, konkrit, mudah untuk diukur, terbuka, terjangkau, bisa dipertanggungjawabkan dan mempunyai batasan waktu pencapaian.

6. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan program yang diselenggarakan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan terukur. Prosesnya diawali dari tahap permohonan hingga ke tahap terbitnya dokumen yang dilakukan di satu tempat atau cukup melalui satu loket pelayanan.

KUESIONER

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TEMBALANG KOTA SEMARANG MELALUI PROGRAM PATEN (PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN) TAHUN 2018.

A. Identitas Responden

Berilah tanda (X) pada jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda.

1. Nama Responden:

2. No. HP/email:

3. Jenis Kelamin

Laki-laki

Perempuan

4. Umur

17-29 tahun

30-40 tahun

>40tahun

5. Pekerjaan

- PNS Pegawai Swasta Lainnya,
sebutkan:
 Mahasiswa Wiraswasta

B. Petunjuk Pengisian Angket

- a. Berilah tanda (X) pada jawaban yang Saudara/i anggap sesuai dengan persepsi Saudara/i.
- b. Setiap pertanyaan hanya dapat dijawab dengan satu jawaban.
- c. Dimohon memberikan jawaban dengan sebenar-benarnya.
- d. Alternatif jawaban adalah sebagai berikut:
 - a = Sangat Setuju
 - b = Setuju
 - c = Cukup Setuju
 - d = Tidak Setuju
 - e = Sangat Tidak Setuju
- e. Apabila terdapat kesalahan dalam memberikan jawaban, responden dapat menggantinya dengan memberikan tanda (=) pada jawaban yang salah.

Contoh:

- a. Sangat Setuju
- ~~b~~ Setuju
- c. Cukup Setuju
- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

C. Pertanyaan

1. Apakah bapak/ibu/saudara/i mengetahui tentang Program PATEN?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju

- e. Sangat Tidak Setuju
2. Apakah pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui PATEN sudah menggunakan peralatan masa kini seperti komputer, alat pendingin ruangan, televisi dan mesin nomor antrian untuk menunjang berlangsungnya pelayanan?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
 3. Apakah pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui program PATEN sudah menyediakan prasarana yang memadai seperti lahan parkir yang luas, ruangan yang dingin, ruang laktasi, dan perpustakaan?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
 4. Apakah pegawai di Kecamatan Tembalang sudah berpakaian rapih dan bekerja profesional saat memberikan layanan publik melalui program PATEN dengan tidak mendiskriminasi pelanggan saat memberikan pelayanan publik?
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
 5. Apakah pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui program PATEN mampu mengatasi permasalahan apabila terdapat pelanggan yang mengalami kesulitan saat menerima layanan?

- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
6. Apakah pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui program PATEN menyampaikan informasi terkait layanan dengan benar seperti memberikan pelayanan sesuai dengan jam pelayanan?
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
7. Apakah pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui program PATEN menyampaikan informasi sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan?
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
8. Apakah pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui program PATEN memberikan pelayanan dengan cepat? Seperti masyarakat yang mengurus keperluan administrasi hanya menyerahkan dokumen ke petugas loket pelayanan tanpa harus bertemu kepala seksi, sekretaris kecamatan serta kepala camat.
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

9. Apakah pegawai pelayanan publik di Kecamatan Tembalang bersedia untuk memberi respon terhadap masyarakat meminta tolong kepada pegawai untuk mengulangi penjelasan yang diberikan?
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
10. Apakah pegawai di Kecamatan Tembalang mampu memberi rasa percaya pada masyarakat saat memberikan layanan publik melalui program PATEN?
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
11. Apakah pegawai di Kecamatan Tembalang mampu memberi rasa aman pada masyarakat saat memberikan pelayanan publik melalui program PATEN?
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
12. Apakah pegawai di Kecamatan Tembalang secara konsisten bersikap sopan saat memberikan pelayanan publik seperti menerapkan Senyum Salam Sapa?
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Tidak Setuju

- e. Sangat Tidak Setuju
13. Apakah pegawai di Kecamatan Tembalang memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan masyarakat yang menanyakan tahapan proses selanjutnya?
- a. Setuju
 - b. Cukup Setuju
 - c. Tidak Setuju
 - d. Sangat Tidak Setuju
14. Apakah pegawai di Kecamatan Tembalang sudah mengutamakan kepentingan masyarakat saat memberikan pelayanan publik? Seperti saat memberikan pelayanan, pegawai mendapat pemberitahuan bahwa ada tamu yang ingin bertemu, namun pegawai ini tetap menyelesaikan tugasnya terlebih dahulu.
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
15. Apakah pegawai di Kecamatan Tembalang sudah memahami kebutuhan masyarakat saat memberikan pelayanan publik? Seperti memberitahukan kepada pelanggan tahapan proses selanjutnya.
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
16. Apakah pegawai di Kecamatan Tembalang memastikan masyarakat membawa persyaratan secara lengkap?
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju

- d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
17. Bagaimana pendapat saudara/i terkait pelayanan publik melalui Program PATEN di Kecamatan Tembalang?
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
18. Apakah masyarakat setuju dengan pelayanan publik melalui Program PATEN di Kecamatan Tembalang?
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
19. Apakah pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui Program PATEN memudahkan dalam mengurus surat-surat?
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
20. Apakah pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui Program PATEN memberatkan masyarakat?
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

21. Apakah pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui Program PATEN berjalan efektif?
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
22. Apakah manfaat dari pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui Program PATEN bisa dirasakan langsung oleh masyarakat?
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
23. Apakah anda mendukung pelayanan publik di Kecamatan Tembalang melalui Program PATEN?
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
24. Apakah Program PATEN di Kecamatan Tembalang bisa dikatakan solusi yang baik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik?
- Sangat Setuju
 - Setuju
 - Cukup Setuju
 - Tidak Setuju
 - Sangat Tidak Setuju
25. Apakah menurut anda pemerintah telah berhasil dalam menyelenggarakan Program PATEN ini?
- Sangat Setuju

- b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
26. Apakah Program PATEN sudah memberikan perubahan yang baik di bidang pelayanan publik?
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
27. Apakah anda pernah mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan di Kecamatan Tembalang?
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
28. Apakah Program PATEN justru memperlambat proses pelayanan publik di Kecamatan Tembalang?
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
29. Apakah menurut anda Program PATEN ini sudah berjalan dengan baik di Kecamatan Tembalang?
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju

- e. Sangat Tidak Setuju
30. Apakah menurut anda Program PATEN ini mampu meminimalisir nepotisme di Kecamatan Tembalang?
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju
31. Apakah kualitas pelayanan publik melalui program PATEN masih perlu ditingkatkan?
- a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Cukup Setuju
 - d. Tidak Setuju
 - e. Sangat Tidak Setuju

Kritik dan Saran:

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	17	17.0	17.0	19.0
	Cukup Setuju	19	19.0	19.0	38.0
	Tidak Setuju	52	52.0	52.0	90.0
	Sangat Tidak Setuju	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	11	11.0	11.0	13.0
	Cukup Setuju	22	22.0	22.0	35.0
	Tidak Setuju	56	56.0	56.0	91.0
	Sangat Tidak Setuju	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	13	13.0	13.0	13.0
	Cukup Setuju	37	37.0	37.0	50.0
	Tidak Setuju	33	33.0	33.0	83.0
	Sangat Tidak Setuju	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	5	5.0	5.0	6.0
	Cukup Setuju	17	17.0	17.0	23.0
	Tidak Setuju	57	57.0	57.0	80.0
	Sangat Tidak Setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	5	5.0	5.0	6.0
	Cukup Setuju	38	38.0	38.0	44.0
	Tidak Setuju	47	47.0	47.0	91.0
	Sangat Tidak Setuju	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Cukup Setuju	21	21.0	21.0	26.0
	Tidak Setuju	58	58.0	58.0	84.0
	Sangat Tidak setuju	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju	12	12.0	12.0	15.0
	Cukup Setuju	31	31.0	31.0	46.0
	Tidak Setuju	42	42.0	42.0	88.0
	Sangat Tidak setuju	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju	10	10.0	10.0	13.0
	Cukup Setuju	26	26.0	26.0	39.0
	Tidak Setuju	42	42.0	42.0	81.0
	Sangat Tidak setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Cukup Setuju	36	36.0	36.0	40.0
	Tidak Setuju	49	49.0	49.0	89.0
	Sangat Tidak setuju	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	9	9.0	9.0	9.0
	Cukup Setuju	25	25.0	25.0	34.0
	Tidak Setuju	54	54.0	54.0	88.0
	Sangat Tidak setuju	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Cukup Setuju	27	27.0	27.0	32.0
	Tidak Setuju	55	55.0	55.0	87.0
	Sangat Tidak setuju	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	10	10.0	10.0	11.0
	Cukup Setuju	27	27.0	27.0	38.0
	Tidak Setuju	41	41.0	41.0	79.0
	Sangat Tidak setuju	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	6	6.0	6.0	6.0
	Cukup Setuju	27	27.0	27.0	33.0
	Tidak Setuju	52	52.0	52.0	85.0
	Sangat Tidak setuju	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Setuju	19	19.0	19.0	24.0
	Cukup Setuju	25	25.0	25.0	49.0
	Tidak Setuju	42	42.0	42.0	91.0
	Sangat Tidak setuju	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	5	5.0	5.0	6.0
	Cukup Setuju	21	21.0	21.0	27.0
	Tidak Setuju	53	53.0	53.0	80.0
	Sangat Tidak setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	4	4.0	4.0	5.0
	Cukup Setuju	19	19.0	19.0	24.0
	Tidak Setuju	60	60.0	60.0	84.0
	Sangat Tidak Setuju	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	2	2.0	2.0	4.0
	Cukup Setuju	29	29.0	29.0	33.0
	Tidak Setuju	45	45.0	45.0	78.0
	Sangat Tidak Setuju	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Cukup Setuju	16	16.0	16.0	18.0
	Tidak Setuju	55	55.0	55.0	73.0
	Sangat Tidak Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Cukup Setuju	23	23.0	23.0	24.0
	Tidak Setuju	49	49.0	49.0	73.0
	Sangat Tidak Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Setuju	60	60.0	60.0	67.0
	Cukup Setuju	20	20.0	20.0	87.0
	Tidak Setuju	9	9.0	9.0	96.0
	Sangat Tidak Setuju	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju	8	8.0	8.0	11.0
	Cukup Setuju	35	35.0	35.0	46.0
	Tidak Setuju	42	42.0	42.0	88.0
	Sangat Tidak Setuju	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Cukup Setuju	36	36.0	36.0	40.0
	Tidak Setuju	42	42.0	42.0	82.0
	Sangat Tidak Setuju	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	2	2.0	2.0	3.0
	Cukup Setuju	14	14.0	14.0	17.0
	Tidak Setuju	58	58.0	58.0	75.0
	Sangat Tidak Setuju	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	5	5.0	5.0	5.0
	Cukup Setuju	24	24.0	24.0	29.0
	Tidak Setuju	52	52.0	52.0	81.0
	Sangat Tidak Setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	10	10.0	10.0	11.0
	Cukup Setuju	44	44.0	44.0	55.0
	Tidak Setuju	40	40.0	40.0	95.0
	Sangat Tidak Setuju	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P26

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	5	5.0	5.0	6.0
	Cukup Setuju	44	44.0	44.0	50.0
	Tidak Setuju	36	36.0	36.0	86.0
	Sangat Tidak Setuju	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P27

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	7	7.0	7.0	7.0
	Setuju	47	47.0	47.0	54.0
	Cukup Setuju	27	27.0	27.0	81.0
	Tidak Setuju	18	18.0	18.0	99.0
	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P28

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	14	14.0	14.0	14.0
	Setuju	59	59.0	59.0	73.0
	Cukup Setuju	18	18.0	18.0	91.0
	Tidak Setuju	7	7.0	7.0	98.0
	Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P29

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Cukup Setuju	47	47.0	47.0	51.0
	Tidak Setuju	42	42.0	42.0	93.0
	Sangat Tidak Setuju	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P30

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	13	13.0	13.0	13.0
Cukup Setuju	25	25.0	25.0	38.0
Tidak Setuju	50	50.0	50.0	88.0
Sangat Tidak Setuju	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

P31

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Cukup Setuju	10	10.0	10.0	12.0
Tidak Setuju	40	40.0	40.0	52.0
Sangat Tidak Setuju	48	48.0	48.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	