

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan
Kademangan Kabupaten Blitar



UNIVERSITAS ISLAM BLITAR FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Sekretariat / Kampus : Jl. Majapahit No.04 Telp. (0342) 813145 Blitar

No : 028/V/DK/FISIP/III/2025
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Penelitian (Skripsi)

Kepada
Yth. Bapak/ Ibu Kepala Desa Dawuhan Kademangan
Kademangan
Di
Blitar

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Dalam rangka pelaksanaan Penelitian (Skripsi) kami mohon dengan hormat kepada Bapak untuk berkenan memberikan bantuan dan fasilitas kepada mahasiswa kami:

Nama : Silvana Kissy Amanda

NIM : 21105520010

Yang bersangkutan adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Semester VIII pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UNISBA Blitar, yang akan melakukan penelitian skripsi di Kantor Desa Dawuhan Kademangan Kabupaten Blitar Jawa Timur.

Kemudian atas bantuan dan kerjasama yang baik ini kami sangat berterti makasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Blitar, 12 Maret 2025
Dekan,

Dr. Endah Siswati, S.I.P., M.S.W.
NIDN: 0705077101

Lampiran 2 Pelaksanaan kegiatan observasi di ruang pelayanan dan administrasi
Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar



Lampiran 3 Transkrip wawancara dengan perangkat desa di Kantor Desa
Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar

Nama : Agus Salim Purnomo
Jabatan : Sekretaris Desa
Waktu : 10.15 WIB
Tempat : Kantor Kepala Desa Dawuhan

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah fasilitas kerja seperti computer, printer, atau formulir selalu tersedia dan dalam kondisi baik ?	Iya, fasilitas seperti komputer, printer, dan formulir di Kantor Desa selalu tersedia dan dalam kondisi baik. Sampai sekarang, semuanya bisa digunakan dengan baik dan lancar.
2.	Apakah langkah yang diambil jika terjadi kesalahan dalam pencetakan atau data pada KIA?	Jika terjadi kesalahan dalam pencetakan, pemohon membawa bukti seperti surat kelahiran dan lain sebagainya untuk dilakukan pencocokan ulang, bisa diperbaiki dan dicetak ulang sesuai dengan data yang benar.
3.	Bagaimana peran pegawai dalam menangani keluhan atau pertanyaan dari masyarakat terkait pengurusan KIA?	Tetap disampaikan kepada pemohon KIA, karena kita juga menunggu konfirmasi dari DISPENDUKCAPIL. Misalnya, dari pihak sana belum memverifikasi karena ada kesalahan data, kami akan menunggu sampai proses selesai dan kami sampaikan kendala

No	Pertanyaan	Jawaban
		tersebut kepada pemohon KIA. Jadi, pemohon tetap diberi informasi supaya tidak bingung kenapa prosesnya belum selesai
4.	Bagaimana peran pegawai dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan?	Pemerintah desa Dawuhan menyediakan kotak saran secara langsung dan online, baik melalui <i>Whatsapp</i> (WA), <i>email</i> , dan media online lainnya. Semua keluhan atau masukan yang diterima akan segera ditindaklanjuti maksimal dalam kurun waktu 1 (satu) sampai 2 (dua) hari kerja, sehingga masyarakat merasa lebih yakin bahwa setiap keluhan atau aduan akan ditangani dengan cepat dan serius.
5.	Bagaimana cara pegawai dalam membangun komunikasi yang baik agar masyarakat merasa di dengar dan dilayani dengan tulus?	Kami berusaha membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat, salah satunya melalui kontak <i>Whatsapp</i> (WA) agar masyarakat bisa lebih mudah menghubungi jika ada pertanyaan. Dengan hal ini masyarakat merasa tetap dilayani dan terbantu selama proses pengurusan KIA

Nama : Yulik Sudarwati
 Jabatan : Kasi Pemerintahan
 Waktu : 11.00 WIB
 Tempat : Kantor Kepala Desa Dawuhan

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah fasilitas kerja seperti computer, printer, atau formulir selalu tersedia dan dalam kondisi baik ?	Iya, fasilitas seperti komputer, printer, dan fasilitas lainnya dalam kondisi baik. Semua saran aini selalu siap pakai, sehingga mendukung kelancaran proses administrasi dan pelayanan KIA
2.	Apakah langkah yang diambil jika terjadi kesalahan dalam pencetakan atau data pada KIA?	Apabila terjadi kesalahan, warga bisa melapor ke Kantor Desa, nanti kami bantu proses perbaikannya ke DISPENDUKAPIL, dan setelah diperbaiki, KIA akan dicetak ulang sesuai dengan data yang benar
3.	Bagaimana peran pegawai dalam menangani keluhan atau pertanyaan dari masyarakat terkait pengurusan KIA?	Diterima dan didengarkan dengan baik, semisal ada keluhan dilaporkan langsung ke Dinas pusat untuk mempercepat proses pembuatan KIA. Kami selaku perangkat desa selalu berupaya membantu masyarakat agar pengurusannya tidak terhambat, terutama jika ada kendala dari pihak DISPENDUKAPIL
4.	Bagaimana peran pegawai dalam membangun kepercayaan masyarakat	Kita memberi pelayanan yang cepat dan semudah mungkin agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan serta

No	Pertanyaan	Jawaban
	terhadap kualitas pelayanan yang diberikan?	kami memberikan jaminan waktu kepada masyarakat sesuai prosedur pengurusan KIA, yaitu antara 5 (lima) hingga 7 (tujuh) hari kerja apabila seluruh dokumen yang dibutuhkan sudah lengkap. Selain itu, petugas juga memberikan penjelasan secara langsung apabila ada hal-hal yang belum dipahami oleh pemohon, sehingga masyarakat merasa lebih yakin dan percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
5.	Bagaimana cara pegawai dalam membangun komunikasi yang baik agar masyarakat merasa di dengar dan dilayani dengan tulus?	Kami membangun komunikasi dengan masyarakat dengan cara menyambut dan melayani dengan ramah. Kami ajak ngobrol baik-baik supaya mereka merasa nyaman menyampaikan kebutuhan atau kendalanya. Pentingnya komunikasi langsung ini agar terhindar dari kesalahpahaman dan proses pelayanan lebih cepat.

Lampiran 4 Transkrip wawancara dengan pemohon Kartu Identitas Anak (KIA)

di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar

Nama : Sunarsih
Jabatan : Pemohon KIA
Waktu : 19.00 WIB
Tempat : Rumah Pemohon (SUNARSIH)

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana pendapat anda tentang fasilitas pelayanan di Kantor Desa Dawuhan seperti komputer, printer, meja pelayanan, dan formulir?	Baik dan lengkap sepertinya, jadi sudah mendukung buat pelayanan ke warga. Semua fasilitas yang ada, seperti komputer, printer, meja, kursi, dan sebagainya sudah sangat membantu mempermudah proses pengurusan KIA. Dengan adanya fasilitas yang cukup, saya sebagai pemohon juga merasa lebih cepat dan mudah dalam menyelesaikan pengurusan KIA
2.	Apakah data dalam KIA yang anda terima sudah sesuai dengan dokumen yang anda serahkan?	Alhamdulillah data yang ada di KIA sesuai dengan dokumen yang saya serahkan, tidak ada yang salah. Prosesnya juga cukup cepat dan tidak ribet, pihak desa sangat membantu dalam pengurusan berkas-berkasnya.
3.	Bagaimana respon petugas ketika anda mengalami kesulitan atau menanyakan informasi terkait KIA?	Petugasnya ramah dan sangat membantu saat proses pengurusan KIA serta cepat dan tanggap dalam memberi solusi saat saya

No	Pertanyaan	Jawaban
		mengalami kesulitan. Saya merasa dilayani dengan baik dan tidak kesulitan dalam memahami apa saja yang harus dilengkapi.
4.	Apakah anda merasa percaya dan yakin dengan kemampuan petugas dalam mengurus KIA?	InsyaAllah saya percaya, soalnya dari awal sampai akhir prosesnya jelas, dan dokumen yang saya terima sudah benar dan sesuai. Sekitar satu minggu setelah saya menyerahkan dokumen lengkap, KIA anak saya sudah jadi dan data yang tertulis tidak ada yang salah.
5.	Apakah anda merasa bahwa petugas mendengarkan dan memahami kebutuhan anda saat mengurus KIA?	Selama proses pengurusan KIA, saya merasa dilayani dengan baik. Petugasnya mendengarkan kebutuhan saya dan tidak langsung menyuruh tanpa kejelasan. Saya sempat bingung pada salah satu persyaratan pengurusan KIA, tapi petugasnya menjelaskan dengan sabar sampai saya paham. Sikap petugas juga ramah, jadi saya tidak malu untuk bertanya apabila kurang jelas.

Nama : Inka Febianti
Jabatan : Pemohon KIA
Waktu : 09.00 WIB
Tempat : Rumah Pemohon (INKA FEBIANTI)

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana pendapat anda tentang fasilitas pelayanan di Kantor Desa Dawuhan seperti komputer, printer, meja pelayanan, dan formulir?	Menurut saya, fasilitas pelayanan sudah bagus semua dan tersedia dengan baik. Mulai dari komputer, printer, meja pelayanan semuanya tertata rapi dan bisa digunakan saat dibutuhkan. Jadi, waktu saya mengurus KIA, prosesnya terasa lancar karena semua keperluan administrasi sudah siap dan petugas juga tidak perlu mencari-cari atau menunggu alat tersedia
2.	Apakah data dalam KIA yang anda terima sudah sesuai dengan dokumen yang anda serahkan?	Iya, data yang terdapat di KIA saya sudah sesuai dengan dokumen yang saya serahkan, tidak ada keliru sama sekali. Selain itu, proses pembuatan KIA terbilang cukup cepat, belum ada seminggu sudah jadi.
3.	Bagaimana respon petugas ketika anda mengalami kesulitan atau menanyakan informasi terkait KIA?	Respon petugas kadang cepat, tapi ada juga saat-saat dimana mereka kurang tanggap dan terlihat kurang fokus saat melayani. Pernah waktu saya kesana, ada petugas yang malah sibuk mainan hp padahal saya menceritakan keluhan yang saya alami.

No	Pertanyaan	Jawaban
4.	Apakah anda merasa percaya dan yakin dengan kemampuan petugas dalam mengurus KIA?	Kadang saya merasa percaya, tapi kadang juga tidak. Soalnya, ada beberapa petugas yang memang bisa mengurus dengan baik, tapi ada juga yang kurang paham. Meski begitu, secara keseluruhan proses tetap berjalan dan saya diberi informasi bahwa KIA akan selesai dalam waktu sekitar satu minggu setelah dokumen lengkap. Dan memang benar, KIA anak saya selesai sesuai waktu yang dijanjikan. Jadi meskipun ada keraguan, hasil akhirnya tetap memuaskan
5.	Apakah anda merasa bahwa petugas mendengarkan dan memahami kebutuhan anda saat mengurus KIA?	Iya, petugasnya mendengarkan dengan baik dan paham apa yang saya butuhkan selama pengurusan KIA. Saat saya menyampaikan keluhan karena prosesnya agak lama, petugas mendengarkan dengan sabar dan menjelaskan alasan keterlambatannya. Mereka juga memastikan saya tetap tenang dan memberi informasi penerbitan KIA. Saya merasa mereka sangat memahami kekhawatiran saya dan berusaha memberi solusi secepatnya.

Nama : Nining Anggraini
Jabatan : Pemohon KIA
Waktu : 10.20 WIB
Tempat : Rumah Pemohon (Nining Anggraini)

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana pendapat anda tentang fasilitas pelayanan di Kantor Desa Dawuhan seperti komputer, printer, meja pelayanan, dan formulir?	Menurut saya, fasilitas pelayanan yang tersedia di Kantor Desa Dawuhan sudah tergolong lengkap dan memadai. Di sana sudah tersedia perangkat seperti komputer dan printer yang berfungsi dengan baik untuk mendukung kelancaran pelayanan administrasi. Secara keseluruhan, fasilitas yang disediakan sudah cukup menunjang proses pelayanan kepada masyarakat.
2.	Apakah data dalam KIA yang anda terima sudah sesuai dengan dokumen yang anda serahkan?	Ya, data yang tercantum dalam Kartu Identitas Anak (KIA) yang saya terima sudah sesuai dengan dokumen yang saya berikan saat pengurusan. Tidak ada kesalahan atau perbedaan data, semuanya dicetak dengan benar sesuai identitas anak yang tercantum dalam dokumen persyaratan.
3.	Bagaimana respon petugas ketika anda mengalami kesulitan atau menanyakan informasi terkait KIA?	Waktu saya tanya-tanya soal KIA atau pas lagi bingung, respon dari petugasnya menurut saya kurang cepat. Kayak kurang tanggap gitu, jadi agak kecewa juga karena

No	Pertanyaan	Jawaban
		nggak langsung dibantu atau dijelasin dengan jelas. Jadi ya, pelayanannya kurang memuaskan sih menurut saya.
4.	Apakah anda merasa percaya dan yakin dengan kemampuan petugas dalam mengurus KIA?	Iya, saya sih percaya dan yakin sama kemampuan petugasnya. Selama mengurus KIA, mereka kelihatan ngerti apa yang harus dikerjain, jadi saya nggak ragu sama pelayanan yang mereka kasih. Setahu saya, petugas desa menginformasikan satu minggu sudah jadi untuk KIA nya, namun ternyata lebih dari satu minggu belum jadi juga.
5.	Apakah anda merasa bahwa petugas mendengarkan dan memahami kebutuhan anda saat mengurus KIA?	Saya merasa petugasnya cukup memperhatikan dan memahami apa yang saya butuhkan selama proses pengurusan KIA. Waktu saya butuh penjelasan, mereka juga memberi informasi se jelas mungkin.

Nama : Enik Susilowati
Jabatan : Pemohon KIA
Waktu : 11.30 WIB
Tempat : Rumah Pemohon (Enik Susilowati)

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana pendapat anda tentang fasilitas pelayanan di Kantor Desa Dawuhan seperti komputer, printer, meja pelayanan, dan formulir?	Menurut saya, fasilitas yang ada di Kantor Desa Dawuhan sudah cukup memadai. Peralatan seperti komputer dan printer tersedia dan berfungsi dengan baik untuk membantu proses pelayanan. Secara keseluruhan, saya nggak ada keluhan soal fasilitasnya karena udah cukup menunjang kebutuhan pelayanan masyarakat.
2.	Apakah data dalam KIA yang anda terima sudah sesuai dengan dokumen yang anda serahkan?	Iya, data yang tercantum di KIA yang saya terima sudah sesuai dengan dokumen yang saya serahkan waktu pengurusan. Nggak ada kesalahan nama, tanggal lahir, atau informasi lainnya. Semuanya dicetak dengan benar dan rapi, jadi saya merasa hasilnya sudah cukup baik dan sesuai harapan. Nggak perlu revisi atau perbaikan lagi, karena memang udah cocok sama data aslinya.
3.	Bagaimana respon petugas ketika anda mengalami	Kalau soal respon petugas, menurut saya ada beberapa yang kurang tanggap. Waktu saya

No	Pertanyaan	Jawaban
	kesulitan atau menanyakan informasi terkait KIA?	tanya-tanya, jawaban yang diberikan juga kadang kurang jelas dan nggak detail, jadi saya masih bingung. Selain itu, saya sempat lihat ada beberapa petugas yang malah asik main handphone saat sedang melayani, jadi terasa kurang profesional dan agak mengecewakan. Jadi secara keseluruhan, pelayanan dari beberapa petugas masih perlu diperbaiki agar lebih cepat tanggap dan memberikan informasi yang lebih jelas.
4.	Apakah anda merasa percaya dan yakin dengan kemampuan petugas dalam mengurus KIA?	Saya sih sebenarnya kurang yakin sama kemampuan petugas dalam melayani masyarakat. Soalnya, dari respon mereka yang saya alami sebelumnya, terasa kurang sigap dan kurang profesional. Jadi saya agak ragu apakah mereka benar-benar mampu memberikan pelayanan yang maksimal. Proses pengurusan juga tergolong lambat dan memakan waktu terlalu banyak sehingga KIA yang saya urus agak molor tidak sesuai waktu yang di informasikan
5.	Apakah anda merasa bahwa petugas mendengarkan dan	Sebenarnya, petugas cukup bisa mendengarkan dan memahami apa yang saya butuhkan saat

No	Pertanyaan	Jawaban
	memahami kebutuhan anda saat mengurus KIA?	mengurus KIA. Mereka berusaha untuk mengerti permintaan saya dengan baik. Namun, kalau soal respon atau kecepatan dalam melayani, saya rasa masih kurang tanggap, jadi pelayanannya jadi terasa agak lambat.

Lampiran 5 Pelaksanaan kegiatan wawancara dengan perangkat desa di Kantor
Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar



Lampiran 6 Pelaksanaan kegiatan wawancara dengan pemohon Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar





Lampiran 7 Contoh Kartu Identitas Anak (KIA) milik anak pemohon

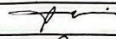
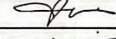
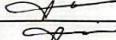
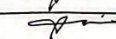
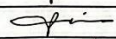
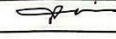


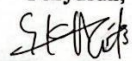


Lampiran 8 Absensi bimbingan ke Dosen dalam penyusunan skripsi

**LEMBAR PEMBIMBINGAN
PENYUSUNAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Silvana Kissy Amanda
NIM : 21105520010
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Analisis Prosedur Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA)
di Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan
Kabupaten Blitar

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Dosen
1.	3 Maret 2025	Sistematika Penulisan	
2.	11 April 2025	Bimbingan Bab 1	
3.	18 April 2025	Bimbingan Bab 2	
4.	25 April 2025	Bimbingan Bab 3	
5.	02 Mei 2025	Bimbingan Bab 4	
6.	16 Mei 2025	Bimbingan Bab 5	
7.	23 Mei 2025	Penulisan Jurnal	

Penyusun,

(Silvana Kissy A)

Lampiran 9 Kantor Desa Dawuhan Kecamatan Kademangan Kabupaten Blitar
tampak depan

