

PEDOMAN WAWANCARA

Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan di kantor kecamatan STM hilir ini?
2. Apakah fasilitas seperti kursi tunggu, papan informasi, dan peralatan pelayanan sudah memadai?

Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

3. Apakah pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan?
4. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam mengurus administrasi di sini (misalnya KTP, mengurus kartu keluarga ,dll)?

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

5. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kesigapan pegawai dalam menghadapi situasi mendesak atau banyaknya antrian?
6. Bagaimana kecepatan pegawai dalam melayani atau merespon permintaan pelayanan ?

Dimensi *Assurance* (Jaminan)

7. Menurut Bapak/Ibu Apakah Pegawai memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya terkait proses pelayanan?

Dimensi *Empathy* (Empati)

8. Apakah pegawai bersikap ramah dan mau mendengarkan keluhan atau masukan dari masyarakat?

Lampiran 1

Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS QUALITY

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
 web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

Medan, 26 January 2026

NOMOR : 0372/SPT/SOSHUM/UQ/I/2026
 LAMP : -
 HAL : **Izin Penelitian**

Kepada Yth :

Bapak Camat STM hilir kabupaten Deli Serdang

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa kami :

Nama : **Juita Anggredi Br Barus**
NPM : **2202020018**
Program Studi : **Manajemen**
Jenjang Pendidikan : **S.1**

Bermaksud sedang proses penyelesaian tugas akhir skripsi dengan Judul :

"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN STM HILIR KABUPATEN DELI SERDANG"

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan ijin melakukan penelitian di tempat yang Bapak / Ibu Pimpin dengan alokasi waktu yang ditentukan.

Kami sangat mengharapkan bantuan Ibu agar sudi kiranya dapat memberikan data yang diperlukan berhubungan dengan judul Skripsi di atas.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik sebelumnya kami ucapkan terima kasih.

Dekan,



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIDN. 0107038901

Tembusan :

1. Ka. Prodi MANAJEMEN;
2. Dosen Pembimbing;

Lampiran 2

Surat balasan penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG

KECAMATAN STM HILIR

JL. VETERAN DESA TALUN KENAS, KODE POS: 20363

E-mail : kecstmhilir@gmail.com, Website: stmhilir.deliserdangkab.go.id

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nomor : 1125/SKTMP/XII/2025

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama mahasiswa : Juita Anggredi Br Barus
Npm : 2202020018
Fakultas jurusan : SOSHUM / MANAJEMEN
Judul skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dikecamatan Stm Hilir Kabupaten Deli Serdang
Lokasi penelitian : Jl. Veteran Desa Talun Kenas, Kec. STM Hilir, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.

Yang bersangkutan telah selesai melaksanakan penelitian di kantor kecamatan STM hilir kabupaten deli Serdang, sehubungan dengan penyusunan tugas akhir dengan judul analisis kualitas pelayanan publik dikecamatan stm hilir kabupaten deli Serdang

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Talun kenas, 29 desember 2025

CAMAT STM HILIR



Sandi Sihombing, S.STP,M.Si

NIP. 19850104 200412 1 004

Lampiran 3

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN KUNCI

Nama : ibu paska Jabatan : ibu rumah tangga Umur : 42 Th		
NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan di kantor kecamatan STM hilir ini?	Kondisi kebersihan di Kantor Camat cukup terjaga dengan baik sehingga lingkungan pelayanan yang cukup nyaman.
2.	Apakah fasilitas seperti kursi tunggu, papan informasi, dan peralatan pelayanan sudah memadai?	menurut saya semuanya sudah tersedia
3.	Apakah pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan?	kurang tepat janji menurut saya ,karena waktu saya mengurus kartu keluarga selesainya cukup lama
4.	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam mengurus administrasi di sini (misalnya KTP, mengurus kartu keluarga ,dll)?	Menurut saya, kualitas pelayanan masih kurang baik karena proses penyelesaian pengurusan Kartu Keluarga memerlukan waktu yang relatif lama.
5.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kesigapan pegawai dalam menghadapi situasi mendesak atau banyaknya antrian?	Menurut saya, ada beberapa pegawai bersikap kurang peduli dan kurang sigap merespon masyarakat.
6.	Bagaiman kecepatan pegawai dalam melayani atau merespon permintaan pelayanan ?	Berdasarkan pengalaman saya, respon pegawai camat cukup lambat, apalagi jika sedang ramai.
7.	Menurut Bapak/Ibu Apakah Pegawai memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya terkait proses pelayanan?	kadang informasi yang mereka berikan kurang jelas
8.	Apakah pegawai bersikap ramah dan mau mendengarkan keluhan atau masukan dari masyarakat?	Masih ada pegawai yang cuek, seperti males merespon masyarakat

Nama : ibu risma Jabatan : berjualan Umur : 58 Th		
NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan di kantor kecamatan STM hilir ini?	menurut saya soal kenyamanan dan kebersihan sudah cukup bersih dan lumayan nyaman
2.	Apakah fasilitas seperti kursi tunggu, papan informasi, dan peralatan pelayanan sudah memadai?	sudah, untuk papan informasi sudah memadai, untuk peralatan sudah cukup lengkap.
3.	Apakah pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan?	menurut saya tidak sesuai dengan prosedur yang telah dijanjikan sering juga telat dari waktu yang sudah ditentukan.
4.	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam mengurus administrasi di sini (misalnya KTP, mengurus kartu keluarga ,dll)?	saya pernah mengurus ktp yang dimana waktu nya lari dari jangka waktu yang telah ditentukan.
5.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kesiapan pegawai dalam menghadapi situasi mendesak atau banyaknya antrian?	pegawainya kurang sigap, pegawai nya terlalu santai dalam situasi sedang sibuk
6.	Bagaiman kecepatan pegawai dalam melayani atau merespon permintaan pelayanan ?	kalau lagi ramai petugasnya lambat banget buat ngerespon masyarakat
7.	Menurut Bapak/Ibu Apakah Pegawai memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya terkait proses pelayanan?	menurut saya tidak semua pegawai mau memberikan informasi terkait prosedur pelayanan
8.	Apakah pegawai bersikap ramah dan mau mendengarkan keluhan atau masukan dari masyarakat?	tidak semua pegawai bersikap ramah ,ada pegawai yang bersikap cuek saja dan tidak menanggapi keluhan dari masyarakat.

Nama : ibu heni Jabatan : berjualan Umur : 26Th		
NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan di kantor kecamatan STM hilir ini?	kalau untuk kantor kecamatan lumayan bersih dan cukup nyaman.
2.	Apakah fasilitas seperti kursi tunggu, papan informasi, dan peralatan pelayanan sudah memadai?	kalau peralatan seperti papan informasi ,dan kursi semuanya sudah ada.
3.	Apakah pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan?	kurang , kadang tidak sesuai tepat dengan waktunya.
4.	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam mengurus administrasi di sini (misalnya KTP, mengurus kartu keluarga ,dll)?	Kurang memuaskan , karena sya pernah ngurus ktp itu lumayan lama siapnya.
5.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kesigapan pegawai dalam menghadapi situasi mendesak atau banyaknya antrian?	pegawainya kurang ligat / lincah dalam menghapai antrian,mereka terlalu santai.
6.	Bagaiman kecepatan pegawai dalam melayani atau merespon permintaan pelayanan ?	menurut saya pegawainya ada beberapa yang kurang sigap
7.	Menurut Bapak/Ibu Apakah Pegawai memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya terkait proses pelayanan?	kadang informasi yang disampaikan tidak lengkap ,jadi kita harus bertanya banyak lah biar dapat informasi lengkap.
8.	Apakah pegawai bersikap ramah dan mau mendengarkan keluhan atau masukan dari masyarakat?	tidak semua pegawai mau mendengarkan keluhan, tetapi ada juga pegawai yang mau mendengarkan pendapat masyarakat

Nama : ibu ani Jabatan : ibu rumah tangga Umur : 38 Th		
NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan di kantor kecamatan STM hilir ini?	kalau untuk kebersihannya lumayan bersih ,untuk nyaman nya kurang karena diruang tunggu nya tidak ada pendingin ruangan , jadi kalau siang jadi panas.
2.	Apakah fasilitas seperti kursi tunggu, papan informasi, dan peralatan pelayanan sudah memadai?	kursi tunggu dan papan informasi ada, tapi untuk kursi tunggu nya terlalu sedikit
3.	Apakah pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan?	menurut saya kalau mengurus surat-surat biasa cepat selesainya tapi kalau ngurus ktp, kartu keluarga ,pindah ktp kayak gitu cukup lama prosesnya
4.	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam mengurus administrasi di sini (misalnya KTP, mengurus kartu keluarga ,dll)?	pengalaman saya waktu ngurus kartu keluarga prosesnya cukup lama
5.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kesigapan pegawai dalam menghadapi situasi mendesak atau banyaknya antrian?	menurut saya kurang , apalagi kalau ramai kerja meraka jadi lambat
6.	Bagaiman kecepatan pegawai dalam melayani atau merespon permintaan pelayanan ?	kalau menurut saya kurang cepat
7.	Menurut Bapak/Ibu Apakah Pegawai memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya terkait proses pelayanan?	pengalaman saya sih untuk informasih yang meraka berikan sudah jelas lah
8.	Apakah pegawai bersikap ramah dan mau mendengarkan keluhan atau masukan dari masyarakat?	tidak semua mau mendengarkan keluhan masyarakat ,banyak juga pegawainya yang cuek

Nama : ibu mina Jabatan : ibu rumah tangga Umur : 38 Th		
NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan di kantor kecamatan STM hilir ini?	kalau untuk nyamannya kurang karena kalau siang diruang tunggunya panas kali
2.	Apakah fasilitas seperti kursi tunggu, papan informasi, dan peralatan pelayanan sudah memadai?	untuk kursi dan papan informasi sudah ada
3.	Apakah pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan?	kurang tepat waktu untuk penyelesaiannya proses pelayanan mereka kadang tidak sesuai dengan janji yang diberikan
4.	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam mengurus administrasi di sini (misalnya KTP, mengurus kartu keluarga ,dll)?	waktu saya mengurus kartu keluarga mereka kurang sigap untuk memberi informasi berkas apa saja yang harus saya siapkan ,terus kerja mereka agak lelet
5.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kesiapan pegawai dalam menghadapi situasi mendesak atau banyaknya antrian?	kerja mereka lelet ,apalagi kalau banyak orang
6.	Bagaiman kecepatan pegawai dalam melayani atau merespon permintaan pelayanan ?	mereka merespon jika kita yang duluan bertanya kepada mereka dan mau melayani kita
7.	Menurut Bapak/Ibu Apakah Pegawai memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya terkait proses pelayanan?	Informasi yang disampaikan jelas tapi kita harus banyak bertanya agar tidak salah informasi
8.	Apakah pegawai bersikap ramah dan mau mendengarkan keluhan atau masukan dari masyarakat?	tidak semua pegawai nya ramah ada juga yang cuek

Nama : ibu mila Jabatan : berjualan Umur : 26 Th		
NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan di kantor kecamatan STM hilir ini?	menurut saya kurang nyaman untuk kursi tunggu nya , untuk kebersihanya lumayan bersih
2.	Apakah fasilitas seperti kursi tunggu, papan informasi, dan peralatan pelayanan sudah memadai?	Sekarang sudah lebih memadai semuanya
3.	Apakah pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan?	pengalaman saya dulu meraka enggak sesuai janji waktu saya ngurus berkas disini
4.	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam mengurus administrasi di sini (misalnya KTP, mengurus kartu keluarga ,dll)?	mereka kurang cepat untuk kerjanya, banyak juga yang kerjanya lelet
5.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kesiapan pegawai dalam menghadapi situasi mendesak atau banyaknya antrian?	kurang sigap sih menurut saya ada juga yang lelet kerjanya
6.	Bagaiman kecepatan pegawai dalam melayani atau merespon permintaan pelayanan ?	banyak juga yang pegawainya kerjanya kurang cepat
7.	Menurut Bapak/Ibu Apakah Pegawai memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya terkait proses pelayanan?	informasi yang meraka samapaikan kadang ada yang tidak jelas makanya harus ditanya lebih lanjut
8.	Apakah pegawai bersikap ramah dan mau mendengarkan keluhan atau masukan dari masyarakat?	Ada juga pegawai di kantor camat itu cuek tidak semuanya ramah

Nama : andre Jabatan : karyawan swasta Umur : 24 tahun		
NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan di kantor kecamatan STM hilir ini?	untuk kebersihannya sudah bersih,kan memang ada tukang bersih-bersihnya, kalau untuk kenyamananya kurang karena kalau siang hari panas diruangan tungguanya juga panas
2.	Apakah fasilitas seperti kursi tunggu, papan informasi, dan peralatan pelayanan sudah memadai?	menurut saya sudah memadai untuk fasilitasnya
3.	Apakah pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan?	kadang mereka tidak sesuai janji untuk ngurus- ngurus berkas gitu
4.	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam mengurus administrasi di sini (misalnya KTP, mengurus kartu keluarga ,dll)?	kurang cepat selesai waktu saya ngurus ktp di kantor camat
5.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kesigapan pegawai dalam menghadapi situasi mendesak atau banyaknya antrian?	lelet banget pegawainya kerja kalau banyak antrian
6.	Bagaiman kecepatan pegawai dalam melayani atau merespon permintaan pelayanan ?	Mereka sigap untuk merespon masyarakat tapi kalau banyak orang mereka jadi lambat buat merespon
7.	Menurut Bapak/Ibu Apakah Pegawai memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya terkait proses pelayanan?	informasi yang disampaikan jelas dan sesuai denga apa yang kita tanyakan
8.	Apakah pegawai bersikap ramah dan mau mendengarkan keluhan atau masukan dari masyarakat?	Tidak semua pegawainya bersikap ramah ada juga yang cuek

Nama : ibu lina Jabatan : ibu rumah tangga Umur : 55 Th		
NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan di kantor kecamatan STM hilir ini?	lumayan bersih sama nyaman kok di kantor camat itu
2.	Apakah fasilitas seperti kursi tunggu, papan informasi, dan peralatan pelayanan sudah memadai?	sudah lengkap tapi kursinya kurang banyak menurut saya
3.	Apakah pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan?	menurut saya kurang tepat waktu ya ,saya pernah ngurus surat disini selesainya engak sesuai janji
4.	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam mengurus administrasi di sini (misalnya KTP, mengurus kartu keluarga ,dll)?	pegawanya kurang cekatan untuk nyelesai tugas mereka
5.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kesigapan pegawai dalam menghadapi situasi mendesak atau banyaknya antrian?	tingkat kesigapan pegawai masih kurang, terutama ketika menghadapi kondisi pelayanan yang padat, di mana pegawai bersikap kurang respon.
6.	Bagaiman kecepatan pegawai dalam melayani atau merespon permintaan pelayanan ?	kurang cepat banyak yang telalu santai menghadapi permintaan masyarakat
7.	Menurut Bapak/Ibu Apakah Pegawai memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya terkait proses pelayanan?	ada aja kadang informasi yang kurang jelas dalam penyampain mereka
8.	Apakah pegawai bersikap ramah dan mau mendengarkan keluhan atau masukan dari masyarakat?	banyak pegawainya yanaag cuek tapi ada juga yang ramah

INFORMAN TAMBAHAN

Nama : Bapak Thomas Barus Jabatan : sekretaris desa Umur : 47 Th		
NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan di kantor kecamatan STM hilir ini?	menurut saya ruang pelayanan yang tersedia itu sudah cukup nyaman dan tenang untuk dipergunakan
2.	Apakah fasilitas seperti kursi tunggu, papan informasi, dan peralatan pelayanan sudah memadai?	sampai saat ini kriteria yang di sampaikan itu semua sudah lengkap dan tersedia di pemerintah
3.	Apakah pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan?	sampai saat ini semua sudah sesuai dengan sop yang disampaikan dari tingkat 2 mulai dari jam masuk dan sampai pulang kita sudah selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk masyarakat
4.	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam mengurus administrasi di sini (misalnya KTP, mengurus kartu keluarga ,dll)?	sampai saat ini tidak ada maslah yang berarti cuman terkadang ada kendala dalam bagian pengadaan blangko yang dari tingkat 2 sering ada kekosongan ,mungkin ketersediaan yang kita tidak pahami apa masalahnya ,tapi itu sering jadi kendala.
5.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kesiapan pegawai dalam menghadapi situasi mendesak atau banyaknya antrian?	sampai saat ini menurut saya semua berjalan dengan baik meskipun ada antrian bisa teralisisr dengan baik dan setau saya semua kebutuhan masyarakat mengenai administrasi berjalan dengan baik
6.	Bagaiman kecepatan pegawai dalam melayani atau merespon permintaan pelayanan ?	selama ini sesuai dengan usulan dari masyarakat dan juga aturan yang tersedia semua berjalan dengan baik tidak ada yang dipersulit , menurut saya cukup cepat terkecuali terkendala mengenai keterbatasan blangko yang dibutuhkan itu yang kurang tersedia dari tingkat 2
7.	Menurut Bapak/Ibu Apakah Pegawai memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya terkait proses pelayanan?	sebatas pengetahuan saya apa yang dipertanyakan semua staf pegawai kecamatan selalu memeberikan jawaban sesuai dengan pirsri mereka masing

		masing setau saya tidak pernah ada Bahasa yang tidak mengenakan dari masyarakat.
8.	Apakah pegawai bersikap ramah dan mau mendengarkan keluhan atau masukan dari masyarakat?	kalua menurut saya sih semua pegawai yang bekerja di kecamatan selalu bersikap ramah karna itu sudah menjadi standart yang ditentukan oleh camat di kecamatan, harus ramah dan cepat dalam menghadapi persoalan dan pertanyaan dari masyarakat.



Nama : yanti br baru Jabatan : staf umum kantor desa Umur : 43 Th		
NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan di kantor kecamatan STM hilir ini?	menurut saya kebersihan dikantor kecamatan sudah bersih dan nyaman untuk digunakan karena itu sudah menjadi stardar kebersihan yang ditetapkan
2.	Apakah fasilitas seperti kursi tunggu, papan informasi, dan peralatan pelayanan sudah memadai?	semua fasilitas yang adik tanyakan sudah memadai karena itu salah satu upaya untuk menunjang pelayanan yang lebih baik
3.	Apakah pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan sesuai dengan prosedur dan waktu yang dijanjikan?	semua pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan
4.	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam mengurus administrasi di sini (misalnya KTP, mengurus kartu keluarga ,dll)?	pengalaman saya mengurus admistrasi dikantor kecamatan sudah bagus karena semua pemberi layanan telah menerapkan sop yang telah ditentukan
5.	Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kesigapan pegawai dalam menghadapi situasi mendesak atau banyaknya antrian?	semua pegawai dapat menjalankan tugasnya masing masing dan itu dapat mengatasi masalah pada masyarakat meskipun banyak antrian
6.	Bagaiman kecepatan pegawai dalam melayani atau merespon permintaan pelayanan ?	pegawai kecamatan selalu merespon setian keluhan masyarakat dengan baik
7.	Menurut Bapak/Ibu Apakah Pegawai memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya terkait proses pelayanan?	informasi yang diberikan masyarakat sudah baik karena itu sudah menjadi standar prosedur yang telah ditentukan
8.	Apakah pegawai bersikap ramah dan mau mendengarkan keluhan atau masukan dari masyarakat?	semua pegawai kecamatan bersikap ramah tetapi terkadang ada juga yang sedikit cuek jika kita tidak bertanya duluan kepada mereka

Lampiran 4

LAMPIRAN DOKUMENTASI

	
<p>Nama : ibu paska Jabatan : ibu rumah tangga Tanggal wawancara : 15/12/2025</p>	<p>Nama : ibu risma Jabatan : berjualan Tanggal wawancara : 15/12/2025</p>
	
<p>Nama : ibu heni Jabatan : berjualan Tanggal wawancara : 15/12/2025</p>	<p>Nama : ibu ani Jabatan : ibu rumah tangga Tanggal wawancara : 15/12/2025</p>
	
<p>Nama : ibu mina Jabatan : ibu rumah tangga Tanggal wawancara : 15/12/2025</p>	<p>Nama : Ibu mila Pekerjaan : berjualan Tanggal wawancara : 15/12/2025</p>



Nama : andre
 Jabatan : karyawan swasta
 Tanggal wawancara : 17/12/2025



Nama : ibu lina
 Jabatan : ibu rumah tangga
 Tanggal wawancara : 15/12/2025



Nama : Thomas Barus
 Pekerjaan : Sekertaris Desa
 Tanggal wawancara : 15/12/2025



Nama : Yanti Br Barus
 Pekerjaan : Staf Umum
 Tanggal wawancara : 15/12/2025

