

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

1. Umur.....Tahun
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Masa Kerja.....Tahun
4. Pendidikan : SLTP SLTA Diploma/Sarjana
5. Alamat :

Pertanyaan Wawancara:

A. Keandalan (*Reliability*), dengan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya.
 - a. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki Badan Usaha Milik Desa dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya?
 - b. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu mengenai hambatan-hambatan dalam meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki Badan Usaha Milik Desa dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya?
 - c. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu upaya mengatasi hambatan-hambatan dalam meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki Badan Usaha Milik Desa dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya?

2. Adanya sikap simpatik dari petugas pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan.
 - a. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu sikap simpatik petugas pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan?
 - b. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu mengenai hambatan-hambatan dalam menerapkan sikap simpatik petugas pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan?
 - c. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu upaya mengatasi hambatan-hambatan dalam menerapkan sikap simpatik petugas pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan?

B. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Adanya jaminan keamanan dalam memberikan pelayanan.
 1. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu dalam menjamin keamanan baik data maupun yang lainnya pada saat memberikan pelayanan?
 2. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu mengenai hambatan-hambatan dalam menjamin keamanan baik data maupun yang lainnya pada saat memberikan pelayanan?
 3. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu upaya mengatasi hambatan-hambatan dalam menjamin keamanan baik data maupun yang lainnya pada saat memberikan pelayanan?
2. Adanya komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan sehingga menumbuhkan rasa percaya para pelanggan atau masyarakat.

- a. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu cara yang dilakukan untuk menumbuhkan komunikasi yang baik sehingga membuat masyarakat percaya?
- b. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu mengenai hambatan-hambatan dalam menumbuhkan komunikasi yang baik sehingga membuat masyarakat percaya?
- c. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu upaya mengatasi hambatan-hambatan dalam menumbuhkan komunikasi yang baik sehingga membuat masyarakat percaya?

C. Berwujud (*Tangible*) dengan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.
 - a. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu pengadaan sarana dan prasarana yang memadai pada saat memberikan pelayanan?
 - b. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu mengenai hambatan-hambatan dalam pengadaan sarana dan prasarana yang memadai pada saat memberikan pelayanan?
 - c. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu upaya mengatasi hambatan-hambatan dalam pengadaan sarana dan prasarana yang memadai pada saat memberikan pelayanan?
2. Tersedianya peralatan yang memadai.
 - a. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu dalam pengadaan peralatan yang memadai apabila mengalami kerusakan?

- b. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu mengenai hambatan-hambatan dalam pengadaan peralatan yang memadai apabila mengalami kerusakan?
- c. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu upaya mengatasi hambatan-hambatan dalam pengadaan peralatan yang memadai apabila mengalami kerusakan?

D. Empati (*Empathy*) dengan indikator-indikator sebagai berikut :

- 1. Adanya perhatian tulus yang diberikan kepada pelanggan dan mampu memahami keinginan pelanggan.
 - a. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu cara memberikan rasa perhatian tulus yang mampu memahami keinginan pelanggan tanpa membedakan-bedakannya?
 - b. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu mengenai hambatan-hambatan dalam memberikan rasa perhatian tulus yang mampu memahami keinginan pelanggan tanpa membedakan-bedakannya?
 - c. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu upaya mengatasi rasa perhatian tulus yang mampu memahami keinginan pelanggan tanpa membedakan-bedakannya?
- 2. Adanya sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan kebutuhan pelanggan secara spesifik.
 - a. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan kebutuhan pelanggan secara spesifik?

- b. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu mengenai hambatan-hambatan dalam meningkatkan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan kebutuhan pelanggan secara spesifik?
- c. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu upaya mengatasi hambatan-hambatan dalam meningkatkan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan kebutuhan pelanggan secara spesifik?

E. Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan indikator-indikator sebagai berikut :

- 1. Adanya pelayanan yang cepat, tepat dan responsif.
 - a. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu cara yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang cepat tepat dan responsif?
 - b. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu mengenai hambatan-hambatan dalam memberikan pelayanan yang cepat tepat dan responsif?
 - c. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu upaya mengatasi hambatan-hambatan dalam memberikan pelayanan yang cepat tepat dan responsif?
- 2. Adanya penyampaian informasi kepada pelanggan dengan jelas.
 - a. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu cara yang dilakukan dalam memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan?
 - b. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu mengenai hambatan-hambatan dalam memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan?
 - c. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu upaya mengatasi hambatan-hambatan dalam memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan?

Lampiran 2 SK Penetapan Judul Penelitiandan Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS GALUH
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Administrasi Publik (S1) Terakreditasi
Ilmu Pemerintahan (S1) Terakreditasi

Kampus : Jalan R.E. Martadinata No. 150 Tlp./Fax. (0265) 776790 Ciamis 46274

KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS GALUH

Nomor : 0056/35/SK/AK/D/III/2024

TENTANG

PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN DEKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS GALUH

Nomor : 0640/35/SK/AK/D/XII/2023

TENTANG

PENGUKUHAN MAHASISWA PESERTA BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK FISIP UNIVERSITAS GALUH
TAHUN AKADEMIK 2023/2024

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP) UNIVERSITAS GALUH,

- Memimbang** : a. bahwa sebagai syarat untuk menyelesaikan perkuliahan Program Pendidikan S-1 bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh, diharuskan melakukan penulisan dan penyusunan Skripsi;
b. bahwa untuk membantu dalam menyelesaikan proses penulisan dan penyusunan Skripsi dibutuhkan dosen pembimbing;
c. bahwa untuk keperluan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, maka perlu diterbitkan Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003, Tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012, Tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Perguruan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Pengurus Yayasan Pendidikan Galuh Ciamis Nomor 01 Tahun 2017 Tentang Statuta Universitas Galuh;
5. Peraturan Rektor Universitas Galuh Nomor 5 Tahun 2022 Tentang Pedoman Akademik Universitas Galuh.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan**
- Kesatu** : Melakukan perubahan judul skripsi dari mahasiswa tersebut di bawah ini :
Nama : **Dais Alawiyah**
NIM : 3504200094
Dari semula berjudul :
"Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Badan Usaha Milik Desa di Desa Ciparigi Kecamatan Sukadana Kabupaten Ciamis".
Menjadi berjudul :
"Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Badan Usaha Milik Desa di Desa Ciparigi Kecamatan Sukadana Kabupaten Ciamis"
- Kedua** : Dalam melakukan penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibimbing oleh :
1. R. Didi Djadjuli, S.E., M.M., M.Si. Sebagai Pembimbing I.
2. Wawan Risnawan, S.E., S.IP., M.Si. Sebagai Pembimbing II.
- Ketiga** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan tanggal 31 Agustus 2024.
- Keempat** : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diadakan peninjauan dan/atau perubahan sebagaimana mestinya.



Ciamis
26 Maret 2024

H. Cecep Cahya Supena, S.H., M.H., M.Si.
NIDN 0424117001

Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian



UNIVERSITAS GALUH
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Administrasi Publik (S1) Terakreditasi
Ilmu Pemerintahan (S1) Terakreditasi

Kampus : Jalan R.E. Martadinata No. 150 Tlp./Fax. (0265) 776790 Ciamis 46274

Nomor : 0024/35/SP/AK/DI/I/2024 Ciamis, 15 Januari 2024
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada
Yth, **Kepala Desa Ciparigi Kecamatan Sukadana Kabupaten Ciamis**
di
Tempat

Bersama ini kami hadapkan, mahasiswa berikut ini :

Nama : Dais Alawiyah
NIM : 3504200094
Tingkat : IV
Program Studi : Administrasi Publik

bermaksud akan mengadakan penelitian di Desa Ciparigi Kecamatan Sukadana Kabupaten Ciamis mulai tanggal 16 Januari 2024 s.d. 31 Maret 2024.

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk memenuhi proses pembuatan Karya Ilmiah (Skripsi), dengan judul :

“Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Badan Usaha Milik Desa di Desa Ciparigi Kecamatan Sukadana Kabupaten Ciamis”

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon agar Bapak/Ibu dapat memberikan izin/rekomendasi demi kelancaran kegiatan termaksud.

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Tembusan :
1. Arsip

Lampiran 4 Dokumentasi

