**Lampiran 1**

**LEMBAR WAWANCARA**

Kepada Yth :

Bapak/ Ibu. Sdr/i :

Ditempat dalam rangka memenuhi tugas akhir saya pada UNiversitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Fakultas Ekonomi, maka saya mohon kesediaan anda untuk menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner mengenai “ Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Masyarakat Di Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai”.

Atas waktu dan ketersediaan anda dalam mengisi kuesioner, saya mengucapkan banyak terima kasih.

1. **IDENTITAS PEMBERI KUESIONER**

Nama : Tria Anjani

NPM : 173114411

Jenis Kelamin : Perempuan

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

1. **IDENTITAS RESPONDEN**

Nama : …………………………………………………………

Umur : …………… Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki/ Perempuan

Pendidikan : ………………………………………………………….

Jabatan : ………………………………………………………….

1. DAFTAR PERTANYYAN
2. Bagaimana dengan prosedur pelayanan yang ada di Kantor Camat Perbaungan ?
3. Apakah syarat-syarat pelayanan yang diberikan di Kantor Camat Perbaungan ?
4. Apakah pelayanan yang diberikan di Kantor Camat Perbaungan sudah tepat dengan sasaran ?
5. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan perundang-undangan ?
6. Apakah pegawai di Kantor Camat Perbaungan memberikan pelayanan prima dengan menunjukan sikap tanggun jawab ?
7. Apakah pegawai sudah displin dalam memberikan pelayanan prima di Kantor Camat Perbaungan ?
8. Bagaimana dengan sikap pegawai di Kantor Camat Perbaungan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
9. Berapakah jumlah pegawai di Kantor Camat Perbaungan yang bertugas melakukan pelayanan kepada masyarakat ?
10. Apa saja pelayanan yang diberikan di Kantor Camat Perbaungan ?
11. Apakah pegawai di Kantor Camat Perbaungan memiliki sikap tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?

**Lampiran 2. Hasil Perhitungan Analisis Swot**

1. **Faktor Internal**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kekuatan** | | | | | |
| **No** | **No Sampel** | **Pelayanan yang Ramah (F1)** | **Pegawai dengan pengetahuan yang baik (F2)** | **Pendidikan Pegawai yang Tinggi (F3)** | **Jumlah Faktor Internal** |
| 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 6 | 6 | 4 | 4 | 3 | 11 |
| 7 | 7 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 8 | 8 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 9 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 10 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 11 | 11 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 12 | 12 | 4 | 4 | 3 | 11 |
| 13 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 14 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 15 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 16 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 17 | 17 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 18 | 18 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 19 | 19 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 20 | 20 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 21 | 21 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 22 | 22 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 23 | 23 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 24 | 24 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| 25 | 25 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 26 | 26 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 27 | 27 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 28 | 28 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 29 | 29 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 30 | 30 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| Jumlah | | 105 | 108 | 110 | 323 |
| Rataan | | 3.5 | 3.6 | 3.666667 | 10.76667 |
| **Kelemahan** | | | | | |
| **No** | **No Sampel** | **Masyarakat yang tidak tahu mengenai persyaratan ketika melakukan keluhan (F1)** | **Masih banyaknya masyarakat yang tidak mematuhi aturan (F2)** | **Kurangnya penyluhan kepada masyarakat (F3)** | **Jumlah Faktor Internal** |
| 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 8 |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 8 |
| 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 10 |
| 6 | 6 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 7 | 7 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 8 | 8 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 9 | 9 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 10 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 11 | 11 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 12 | 12 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 13 | 13 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 14 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 15 | 15 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 16 | 16 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 17 | 17 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 18 | 18 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 19 | 19 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 20 | 20 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 21 | 21 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 22 | 22 | 4 | 4 | 3 | 11 |
| 23 | 23 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 24 | 24 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| 25 | 25 | 2 | 3 | 4 | 9 |
| 26 | 26 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 27 | 27 | 3 | 4 | 3 | 10 |
| 28 | 28 | 4 | 4 | 3 | 11 |
| 29 | 29 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 30 | 30 | 2 | 4 | 4 | 10 |
| Jumlah | | 98 | 105 | 108 | 311 |
| Rataan | | 3.266667 | 3.5 | 3.6 | 10.36667 |

**1.a. Perhitungan mencari *Rating* untuk faktor kekuatan**

**di bulatkan 4**

**di bulatkan 4**

**di bulatkan 4**

1. **Perhitungan mencari *Rating* untuk faktor Kelemahan**

**di bulatkan 3**

**di bulatkan 3**

**di bulatkan 4**

**2.a. Perhitungan mencari *Bobot* untuk faktor Kekuatan**

1. **Perhitungan mencari *Bobot* untuk faktor Kelemahan**

**3.a. Perhitungan Mencari Skor Untuk Faktor Kekuatan**

**b. Perhitungan Mencari Skor Untuk Faktor Kelemahan**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Peluang** | | | | | |
| **No** | **No Sampel** | **Koperatifnya perangkat desa dalam menangani keluhan masyarakat (F1)** | **Masyarakat yang memenuhi persyaratan dalam menyampaikan keluhan (F2)** | **Sarana dan prasarana terpenuhi (F3)** | **Jumlah Faktor Eksternal** |
| 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 6 | 6 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 7 | 7 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 8 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 9 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 10 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 11 | 11 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 12 | 12 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 13 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 14 | 14 | 4 | 4 | 3 | 11 |
| 15 | 15 | 4 | 4 | 3 | 11 |
| 16 | 16 | 4 | 4 | 3 | 11 |
| 17 | 17 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 18 | 18 | 4 | 2 | 4 | 10 |
| 19 | 19 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 20 | 20 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 21 | 21 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 22 | 22 | 2 | 4 | 3 | 9 |
| 23 | 23 | 2 | 4 | 3 | 9 |
| 24 | 24 | 4 | 4 | 3 | 11 |
| 25 | 25 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 26 | 26 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 27 | 27 | 3 | 2 | 4 | 9 |
| 28 | 28 | 3 | 2 | 4 | 9 |
| 29 | 29 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| 30 | 30 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| Jumlah | | 103 | 100 | 108 | 311 |
| Rataan | | 3.433333 | 3.333333 | 3.6 | 10.36667 |
| **Ancaman** | | | | | |
| **No** | **No Sampel** | **Masyarakat yang acuh tak acuh (F1)** | **Perangkat Desa yang tidak kooperatif (F2)** | **Berkas masyarakat yang tidak lengkap (F3)** | **Jumlah Faktor Eksternal** |
| 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 11 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 8 |
| 6 | 6 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| 7 | 7 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 8 | 8 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 9 | 9 | 2 | 2 | 1 | 5 |
| 10 | 10 | 2 | 2 | 1 | 5 |
| 11 | 11 | 2 | 3 | 1 | 6 |
| 12 | 12 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 13 | 13 | 3 | 2 | 2 | 7 |
| 14 | 14 | 3 | 2 | 2 | 7 |
| 15 | 15 | 3 | 2 | 2 | 7 |
| 16 | 16 | 2 | 3 | 3 | 8 |
| 17 | 17 | 2 | 3 | 3 | 8 |
| 18 | 18 | 2 | 3 | 3 | 8 |
| 19 | 19 | 3 | 2 | 3 | 8 |
| 20 | 20 | 3 | 3 | 1 | 7 |
| 21 | 21 | 3 | 3 | 1 | 7 |
| 22 | 22 | 1 | 3 | 1 | 5 |
| 23 | 23 | 1 | 3 | 2 | 6 |
| 24 | 24 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 25 | 25 | 3 | 2 | 2 | 7 |
| 26 | 26 | 4 | 3 | 2 | 9 |
| 27 | 27 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 28 | 28 | 4 | 3 | 4 | 11 |
| 29 | 29 | 4 | 2 | 4 | 10 |
| 30 | 30 | 3 | 3 | 4 | 10 |
| Jumlah | | 83 | 79 | 73 | 235 |
| Rataan | | 2.766667 | 2.633333 | 2.433333 | 7.833333 |

**1.a. Perhitungan mencari *Rating* untuk faktor peluang**

**di bulatkan 3**

**di bulatkan 3**

**di bulatkan 4**

1. **Perhitungan mencari *Rating* untuk faktor ancaman**

**di bulatkan 3**

**di bulatkan 3**

**di bulatkan 2**

**2.a. Perhitungan mencari *Bobot* untuk faktor peluang**

1. **Perhitungan mencari *Bobot* untuk faktor ancaman**

**3.a. Perhitungan Mencari Skor Untuk Faktor peluang**

**b. Perhitungan Mencari Skor Untuk Faktor ancaman**

**BIODATA**

1. **Identitas Diri**

Nama : Tria Anjani

NPM : 173114411

Tempat/Tanggal Lahir : Perbaungan, 02 Juni 1994

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Pekerjaan : Mahasiswa

Anak Ke : 3 (Tiga) Dari 5 (Lima) Bersaudara

Alamat : Jl. Johar Kelurahan Melati I Kec. Perbaungan

No. Hp : 0812-6936-4901

1. **Pendidikan**

SD : SD Negri 101932 Perbaungan

SMP : SMP Negri 1 Perbaungan

SMA : SMA Negeri 1 Perbaungan

Perguruan Tinggi : Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan/Prodi : Manajemen

Judul Skripsi : **Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan**

**Pelayanan Prima Kepada Masyarakat di**

**Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang**

**Bedagai**

1. **Orang tua**

Nama Ayah : Nur Cahaya

Pekerjaan : Wiraswata

Nama Ibu : Suryani

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Alamat : Jl. Johar Kelurahan Melati I Kec. Perbaungan

Medan, 30 Agustus 2021

Hormat Saya,

**Tria Anjani**

**NPM. 173114411**