

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

(Pertanyaan untuk Kelurahan Bulak Banteng)

1. Faktor Individual

- a. Apa yang anda ketahui tentang pelayanan prima ?
- b. Bagaimana peran anda dalam peningkatan pelayanan prima di Kelurahan Bulak Banteng ini ?
- c. Apakah kesulitan dalam menerapkan pelayanan prima di Kelurahan Bulak Banteng ini ?
- d. Adakah inovasi yang diberikan Kelurahan Bulak Banteng dalam memudahkan pelayanan kepada masyarakat ?
- e. Adakah pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai di Kelurahan Bulak Banteng ini ?
- f. Bagaimana upaya anda untuk meningkatkan kemampuan diri dalam setiap pelayanan kepada masyarakat ?

2. Faktor Sistem

- a. Apakah pelayanan prima sudah berjalan sesuai dengan SOP yang ada ?
- b. Bagaimana prosedur pelayanan yang ada di Kelurahan Bulak Banteng ini ?
- c. Apakah Kelurahan Bulak Banteng bersikap terbuka untuk semua prosedur mengenai pelayanan kepada masyarakat ?
- d. Apakah masyarakat merasakan kesulitan dengan prosedur pelayanan yang ada ?
- e. Bagaimana upaya pegawai kelurahan dalam mengatasi kesulitan masyarakat terhadap prosedur yang ada ?
- f. Adakah inovasi yang diberikan Kelurahan Bulak Banteng dalam memudahkan proses pelayanan yang ada?

PEDOMAN WAWANCARA

(Pertanyaan untuk Masyarakat Penerima Layanan)

1. Faktor Individual

- a. Apakah pegawai pemberi pelayanan di Kelurahan Bulak Banteng sudah menunjukkan tanggung jawabnya dengan maksimal ?
- b. Bagaimana sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
- c. Apakah pemberi layanan (pegawai) sudah disiplin dalam menjalankan tugasnya ?
- d. Bagaimana kualitas SDM yang ada di Kelurahan Bulak Banteng dari segi kuantitas dan kualitasnya ?
- e. Apakah pegawai bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
- f. Apakah saran anda untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di kelurahan Bulak Banteng ini ?

2. Faktor Sistem

- a. Apakah syarat-syarat pelayanan yang diberikan Kelurahan Bulak Banteng sudah jelas dan dapat dimengerti ?
- b. Apakah anda kesulitan memahami prosedur pelayanan yang ada ?
- c. Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Bulak Banteng ini ? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya ?
- d. Apakah prosedur pelayanan sudah cepat dan tepat atautkah masih berbelit-belit ?
- e. Apakah jadwal buka tutup pelayanan Kelurahan Bulak Banteng sudah sesuai jadwal yang ditetapkan ?
- f. Apakah Kelurahan Bulak Banteng bersikap terbuka dengan mekanisme atau prosedur pelayanan yang ada ? Apakah penjelasannya dapat dipahami?

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

Nomor: : 613.4/K/FISIP/VI/2021 4 Juni 2021
 Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth. : Lurah Bulak Banteng Kota Surabaya
 Jalan Bulak Banteng Lor 127 Surabaya

Dengan Hormat,
 Sehubungan dengan penyusunan Skripsi mahasiswa kami pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, bagi mahasiswa kami sangat memerlukan data sumber data (referensi), observasi dan wawancara.
 Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Vella Noviana Putri
 N.I.M : 1111700131
 Alamat : Rumdis TNI AL Wonosari Blok C-85 Surabaya

Guna melakukan pengambilan data di:

"Kantor Kelurahan Bulak Banteng, Kecamatan Kenjeran, Kota Surabaya"

Dengan Judul Skripsi: Evaluasi Pelayanan Prima (Excellent Service) di Kelurahan Bulak Banteng Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya.

Demikian Permohonan Kami, Atas Perhatian Serta Kerjasamanya Disampaikan Terimakasih.

Dekan,

 Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM
 NPP: 20120930298

Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Kasi Pemerintahan



**Wawancara dengan Bapak Sandy Selaku Masyarakat
Penerima Layanan**



**Wawancara dengan Ibu Dwi Selaku Masyarakat
Penerima Layanan**



Wawancara dengan Bapak Taufiq Selaku Masyarakat
Penerima Layanan



Wawancara dengan Ibu Nova Selaku Masyarakat Penerima Layanan

Lampiran 4 : Kartu Bimbingan

Data Mahasiswa			
N I M	1111700131 - Vella Noviana Putri		
Nama Mahasiswa	Vella Noviana Putri		
Info Akademik	Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik - Jurusan Administrasi Negara Semester : 8		

Bimbingan			
No	Dosen	Topik	Tanggal Bimbingan
1	0713085701 - Drs. Teguh Santoso, M.Si.	Bab 1,2 dan 3	15 Apr 2021
2	0713085701 - Drs. Teguh Santoso, M.Si.	Acc ujian sempro	20 Apr 2021
3	0723116501 - Dr. Endang Indartuti, M.Si.	Pengumpulan Bab 1,2 dan 3	20 Apr 2021
4	0723116501 - Dr. Endang Indartuti, M.Si.	Acc Bab 1,2 dan 3	20 Apr 2021
5	0713085701 - Drs. Teguh Santoso, M.Si.	Pengumpulan revisi sempro	26 Mei 2021
6	0713085701 - Drs. Teguh Santoso, M.Si.	Lanjut bab IV dan V	31 Mei 2021
7	0713085701 - Drs. Teguh Santoso, M.Si.	Bab IV	14 Jun 2021
8	0713085701 - Drs. Teguh Santoso, M.Si.	Lanjut Bab V	22 Jun 2021
9	0713085701 - Drs. Teguh Santoso, M.Si.	Acc Bab IV dan V	25 Jun 2021
10	0713085701 - Drs. Teguh Santoso, M.Si.	Acc maju sidang skripsi	25 Jun 2021
11	0723116501 - Dr. Endang Indartuti, M.Si.	Revisi fokus penulisan	25 Jun 2021
12	0723116501 - Dr. Endang Indartuti, M.Si.	Revisi kerangka berpikir	26 Jun 2021
13	0723116501 - Dr. Endang Indartuti, M.Si.	Revisi kerangka berpikir	26 Jun 2021
14	0723116501 - Dr. Endang Indartuti, M.Si.	Revisi Metpen	27 Jun 2021
15	0723116501 - Dr. Endang Indartuti, M.Si.	ACC Skripsi	28 Jun 2021

Menyetujui,

Pembimbing I



(Drs. Teguh Santoso, MSi)
NPP : 20110860059

Pembimbing II



(Dr. Endang Indartuti, Msi)
NPP : 20110860059

Lampiran 5 : Lembar Revisi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

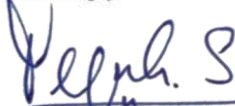
Nama dan NBI : Vella Noviana Putri 1111700131

Program Studi : Administrasai Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Tidak ada revisi		

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,


DRS. TEGUH SANTOSO, M.SI

Surabaya, 9 July 2021
Dosen Penguji,


DRS. TEGUH SANTOSO, M.SI



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

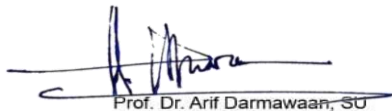
Nama dan NBI : Vella Noviana Putri 1111700131

Program Studi : Administrasai Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

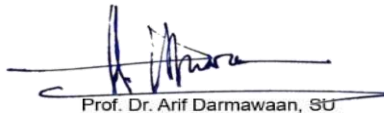
NO	MATERI	BAB	HAL
	Hub p teguh		

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,



Prof. Dr. Arif Darmawaan, SU

Surabaya, 9 July 2021
Dosen Penguji,



Prof. Dr. Arif Darmawaan, SU



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

Nama dan NBI : Vella Noviana Putri 1111700131

Program Studi : Administrasai Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Analisa data dg sop		

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,


DRS. SUPRI HARTONO, MS

Surabaya, 9 July 2021
Dosen Penguji,


DRS. SUPRI HARTONO, MS

Lampiran 6 : Hasil Turnitin (Uji Plagiasi)

PELAYANAN PRIMA (EXCELLENT SERVICE) DI KELURAHAN
BULAK BANTENG KECAMATAN KENJERAN KOTA SURABAYA

ORIGINALITY REPORT

13 %	14 %	7 %	6 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.jurnal-umbuton.ac.id Internet Source	3 %
2	petrussamo.wordpress.com Internet Source	1 %
3	id.wikipedia.org Internet Source	1 %
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1 %
5	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	1 %
6	jurnal.untag-sby.ac.id Internet Source	1 %
7	bkpsdmd.babelprov.go.id Internet Source	1 %
8	ejournal.stainpamekasan.ac.id Internet Source	1 %
9	joies.uinsby.ac.id Internet Source	1 %

10	www.unaki.ac.id Internet Source	1%
11	journal.student.uny.ac.id Internet Source	1%
12	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
13	Anif Muchlashin, Teguh Ansori. "Sekolah Balita sebagai Upaya Pendampingan Pengentasan Gizi Buruk pada Balita di Kelurahan Bulak Banteng Surabaya", <i>Amalee: Indonesian Journal of Community Research and Engagement</i> , 2020 Publication	1%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off