

## **Lampiran 1. Pedoman Wawancara**

### **Pedoman Wawancara (*Interview Guide*)**

**(Pegawai Bidang Pelayanan dan Catatan Sipil, Pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk & Petugas Informasi)**

#### **Transparansi**

1. Bagaimana bentuk keterbukaan data yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat?
2. Apakah faktor penghambat yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam proses transparansi kepada publik?

#### **Akuntabilitas**

1. Bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan oleh instansi kepada para pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat?
2. Bagaimana kompetensi para pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan via online?

#### **Kesamaan Hak**

1. Apakah ada perlakuan khusus dari pegawai kepada masyarakat yang hendak melakukan pengajuan pelayanan?

#### **Support**

1. Apa saja bentuk dukungan dari instansi demi mewujudkan pelayanan prima berbasis *e-government*?

2. Apakah dasar hukum aplikasi Plavon Dukcapil?
3. Apakah fasilitas yang disediakan untuk menunjang berjalannya Plavon Dukcapil sudah maksimal?
4. Apa saja faktor penghambat dalam penerapan pelayanan berbasis Plavon Dukcapil?
5. Bagaimana upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo supaya aplikasi “Plavon Dukcapil” dapat diketahui oleh publik?

### **Capacity**

1. Apakah ada batasan kuota pelayanan untuk aplikasi Plavon Dukcapil?
2. Apakah ada batasan jam pelayanan untuk aplikasi Plavon Dukcapil?
3. Apakah ketersediaan infrastruktur teknologi informasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat menunjang pelayanan dengan baik?
4. Bagaimana kompetensi para pegawai dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi “Plavon Dukcapil”?

### **Value**

1. Apakah manfaat yang diperoleh dengan adanya penerapan aplikasi Plavon Dukcapil?

## **Lampiran 2. Pedoman Wawancara**

### **Pedoman Wawancara (*Interview Guide*)**

#### **(Masyarakat)**

#### **Transparansi**

1. Apakah masyarakat diberi kemudahan untuk memperoleh akses informasi tentang pengajuan pelayanan melalui aplikasi “Plavon Dukcapil”?
2. Bagaimana bentuk keterbukaan data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo kepada masyarakat?
3. Bagaimana anda mendapatkan informasi tentang pelayanan berbasis online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo?

#### **Akuntabilitas**

1. Apakah para pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah menjalankan tugasnya sesuai dengan maklumat pelayanan yang telah ditetapkan?
2. Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat?

#### **Kesamaan Hak**

1. Apakah dalam memberikan pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memberikan perlakuan khusus seperti memandang perbedaan suku, status sosial dan agama?

## **Support**

1. Bagaimana kemampuan para pegawai dalam melayani masyarakat yang tidak paham dengan prosedur pelayanan melalui aplikasi Plavon Dukcapil?
2. Apakah fasilitas yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah memenuhi kebutuhan saudara/i?
3. Apakah faktor penghambat yang saudara/i hadapi saat melakukan pengajuan pelayanan melalui aplikasi “Plavon Dukcapil”?

## **Value**

1. Apakah manfaat yang saudara/i peroleh dari pelayanan melalui aplikasi “Plavon Dukcapil”?
2. Apakah menurut saudara/i pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berjalan efektif dan efisien?
3. Adakah peningkatan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo setelah diterapkannya aplikasi “Plavon Dukcapil”?

### Lampiran 3. Surat Izin



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
JALAN PUTAT INDAH NO. 1 TELP. (031) – 5677935, 5681297, 5675493  
SURABAYA – (60189)

Surabaya, 28 Mei 2021

Nomor : 070/ 4923 /209.4/ 2021  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Penhal : Penelitian/Survey/Research

Kepada  
Yth. Bupati Sidoarjo  
Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
di -  
**SIDOARJO**

Menunjuk surat : Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nomor : 577.10/K/FISIP/V/2021  
Tanggal : 27 Mei 2021

Bersama ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : YULITA QISTI MAWARNI  
Alamat : Perumtas III Blok G-05/18 Kel. Grabagan, Kec. Tulangan, Kab. Sidoarjo /087856454090  
Pekerjaan : Mahasiswa /UNTAG  
Kebangsaan : Indonesia

bermaksud mengadakan penelitian/survey/research :

Judul : " Penerapan Pelayanan Prima Berbasis E-Government Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo"

Tujuan/bidang : Mencari data, Wawancara, Skripsi / Pelayanan

Penanggungjawab : 1. Drs. RADJIKAN, M.Si  
2. YUSUF HARIYOKO, S.AP.,M.AP

Peserta : -

Waktu : 3 bulan

Lokasi : Kabupaten Sidoarjo

Sehubungan dengan hal tersebut, diharapkan dukungan dan kerjasama pihak terkait untuk memberikan bantuan yang diperlukan. Adapun kepada peneliti agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat;
2. Pelaksanaan penelitian/survey/research agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah setempat;
3. Melaporkan hasil penelitian dan sejenisnyanya kepada Bakesbangpol Provinsi Jawa Timur.

Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. Ptl. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK



**Tembusan :**

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya;
2. Yang bersangkutan.



## Lampiran 4. Jawaban Izin Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jl. Sultan Agung No.23 SIDOARJO Kode Pos 61211  
Telp. (031) 8952939 Fax (031) 8960188

Sidoarjo, 6 Juni 2021

Nomor : 800/ 717 /438.5.12/2019  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : Jawaban Permohonan Izin Penelitian

Kepada  
Yth. Sdr. Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik UNTAG  
di  
**SURABAYA**

Menunjuk surat Saudara, tanggal 28 Mei 2021, No. 070/4924/209.4/2021 perihal -Permohonan Izin Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo, maka pada prinsipnya kami menerima mahasiswa sdr dalam melaksanakan Penelitian mulai tanggal 1 April 2021 sampai tanggal 1 September 2021 yaitu atas nama :

Nama : Yulita Qisti Mawarni  
NIM : 1111700027  
Judul Penelitian : Penerapan Pelayanan Prima Berbasis E-Government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Demikian untuk menjadikan perhatian.

Sidoarjo, 6 Juni 2021

an. KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SIDOARJO  
Sekretaris,



**Imanati, M**  
Pembina  
NIP. 196611111 1993 032 015





## Lampiran 5. Permohonan Ijin 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: :577.10/K/FISIPV/2021  
Perihal :Permohonan Ijin Penelitian

27 Mei 2021

Kepada Yth. : Kepala Bakesbangpol Provinsi Jawa Timur  
Jl. Putat Indah No.1, Putat Gede,  
Kecamatan Sukomanunggal, Kota 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 : Yulita Qisti Mawarni  
N.I.M : 1111700027  
Alamat : Perum Taman Anggun Sejahtera III blok G-05 no 18  
Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo

Guna melakukan pengambilan data di:

"Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo"

Dengan Judul Skripsi: "Penerapan Pelayanan Prima Berbasis E-Government Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo".  
Demikian Permohonan Kami, Atas Perhatian Serta Kerjasamanya Disampaikan Terimakasih.

Dekan,  
  
Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM  
NPP: 20120930298

**Lampiran 6. Wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**





## Lampiran 7. Wawancara dengan masyarakat



**Lampiran 8. Situasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**



## Lampiran 9. Kartu Bimbingan Skripsi

Edit

Data Mahasiswa	
N I M	1111700027 - Yulita Qisti Mawarni
Nama Mahasiswa	Yulita Qisti Mawarni
Info Akademik	Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik - Jurusan Administrasi Negara Semester : 8

Bimbingan | Jurnal Ilmiah | Seminar Proposal | Syarat Sidang

Bimbingan			
No	Dosen	Topik	Tanggal Bimbingan
1	0714089102 - Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP.	Pengajuan Judul	15 Mar 2021
2	0714089102 - Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP.	Ganti Judul	18 Mar 2021
3	0714089102 - Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP.	Konsultasi BAB 1	27 Mar 2021
4	0714089102 - Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP.	Persetujuan Judul	16 Apr 2021
5	0714089102 - Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP.	Pengumpulan Proposal BAB1-3	16 Apr 2021
6	0714089102 - Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP.	Pengumpulan Revisi BAB1-3	2 Mei 2021
7	0714089102 - Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP.	Pengumpulan Revisi BAB1-3	18 Mei 2021
8	0714089102 - Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP.	Pengumpulan Revisi BAB1-3	24 Mei 2021
9	0714089102 - Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP.	ACC lanjut penelitian lapangan	26 Mei 2021
10	0712016306 - Drs. Radjikan, M.Si.	Konsultasi Judul	19 Mar 2021
11	0712016306 - Drs. Radjikan, M.Si.	Pengumpulan Proposal BAB1-3	16 Apr 2021
12	0712016306 - Drs. Radjikan, M.Si.	Pengumpulan Revisi BAB1-3	19 Apr 2021
13	0712016306 - Drs. Radjikan, M.Si.	ACC lanjut penelitian lapangan	18 Mei 2021
14	0712016306 - Drs. Radjikan, M.Si.	Pengumpulan Revisi BAB1-3	19 Apr 2021
15	0714089102 - Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP.	Pengumpulan BAB 4	22 Jun 2021
16	0712016306 - Drs. Radjikan, M.Si.	Pengumpulan BAB 4-5	27 Jun 2021
17	0714089102 - Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP.	Pengumpulan BAB 4-5	27 Jun 2021
18	0712016306 - Drs. Radjikan, M.Si.	ACC maju sidang	28 Jun 2021
19	0714089102 - Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP.	Revisi BAB 4-5	30 Jun 2021
20	0714089102 - Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP.	ACC maju sidang	6 Jul 2021

**Lampiran 10. Lembar Perintah 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 :

N A M A : Yulita Qisti Mawarni  
N. B. I. : 1111700027  
Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Tidak ada		

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS.

12 Juli 2021  
Surabaya,  
Dosen Penguji,

Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS.



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 : fisp@untag-sby.ac.id

### PERINTAH REVISI

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

Nama dan NBI : Yulita Qisti Mawarni 1111700027

Program Studi : Administrasai Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Antara judul-kerangka berfikir harus sesuai		

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

  
DIDA RAHMADANIK, S.AP., M.AP

Surabaya, 12 July 2021  
Dosen Penguji,

  
DIDA RAHMADANIK, S.AP., M.AP





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 :

N A M A : Yulita Qisti Mawarni  
N. B. I. : 1111700027  
Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Perbaiki sesuai arahan penguji		

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

Surabaya, 12 Juli 2021  
Dosen Penguji,

Drs. Radjikan, M.Si

Drs. Radjikan, M.Si