

## LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman wawancara dengan masyarakat (pekerja/perusahaan) sebagai penerima layanan konsultasi.

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.

1. Bagaimana menurut saudara/i mengenai kejelasan persyaratan baik teknis ataupun administratif yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan konsultasi?
2. Bagaimana menurut saudara/i mengenai kepastian waktu yang diberikan, apakah dalam memberikan layanan konsultasi cepat dan tepat?
3. Bagaimana menurut saudara/i, apakah petugas dalam memberikan layanan konsultasi bertanggungjawab dengan menjawab semua kebutuhan saudara/i baik berupa persoalan dan keluhan yang dikonsultasikan?
4. Bagaimana menurut saudara/i mengenai kelengkapan sarana dan pra-sarana kerja, apakah sarana dan pra-sarana kerja termasuk sarana yang memanfaatkan teknologi, ruangan layanan konsultasi, tempat duduk dan jumlah petugas/mediator sudah memadai?
5. Bagaimana menurut saudara/i, apakah lokasi tempat mendapatkan layanan konsultasi mudah dijangkau?
6. Bagaimana menurut saudara/i mengenai sikap yang diberikan petugas, apakah petugas memberikan sikap ramah, sopan dan disiplin?

Pedoman wawancara dengan mediator sebagai penyelenggara pemberian layanan konsultasi.

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.

1. Bagaimana menurut saudara/i mengenai penerapan prinsip kejelasan persyaratan baik teknis ataupun administratif yang harus dipenuhi untuk mendapatkan layanan konsultasi?
2. Bagaimana menurut saudara/i mengenai penerapan prinsip kepastian dalam layanan konsultasi, apakah dalam memberikan layanan konsultasi cepat dan tepat?
3. Bagaimana menurut saudara/i, mengenai penerapan prinsip tanggungjawab, apakah saudara/i dalam memberikan layanan konsultasi bertanggungjawab dengan menjawab semua kebutuhan penerima pelayanan baik berupa persoalan dan keluhan yang dikonsultasikan?
4. Bagaimana menurut saudara/i mengenai penerapan prinsip kelengkapan sarana dan pra-sarana kerja, apakah sarana dan pra-sarana kerja termasuk sarana yang memanfaatkan teknologi, ruangan layanan konsultasi, tempat duduk dan jumlah petugas/mediator sudah memadai?
5. Bagaimana menurut saudara/i mengenai prinsip kemudahan akses, apakah dalam pelaksanaan pemberian layanan konsultasi memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informasi?
6. Bagaimana menurut saudara/i mengenai penerapan prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, apakah saudara/i sudah menerapkan selama proses pelaksanaan pemberian layanan konsultasi?

## Lampiran 2: Bukti Surat Permohonan Ijin ke Bakesbangpol



**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/IV/ 2021 4 Juni 2021  
 Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**  
 Kepada Yth. : Kepala Bakesbangpol dan Linmas Kota Surabaya  
 Jl. Jaksa Agung Suprpto

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 : Erika Kurniawati  
 N.I.M : 1111700111  
 Alamat : Jl. Simo Jawar 5-A/3 Kota Surabaya

Guna melakukan pengambilan data di:

"Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya"

Dengan Judul Skripsi: "Analisis Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Layanan Konsultasi Permasalahan Hubungan Industrial Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima".  
 Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.



Dr. Dra. Rachmawasti Novaria, M.M.  
 NPP 20120930298

Lampiran 3. Dokumentasi Foto dengan Mediator



Lampiran 4. Dokumentasi Foto dengan Masyarakat



## Lampiran 5. 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 :

Nama dan NBI : Erika Kurniawati 1111700111

Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Ikuti instruksi pengujian saat ujian.		

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

Drs. Muhammad Wahyono, M.Si

Surabaya, 16 Juli 2021  
Dosen Penguji,

Drs. Muhammad Wahyono, 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 : Erika Kurniawati 1111700111

Program Studi : Administrasai Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Rekomendasi		

Setuju telah direvisi,  
 Dosen Penguji,

DR. ENDANG INDARTUTI, M.SI

Surabaya, 8 July 2021  
 Dosen Penguji,

DR. ENDANG INDARTUTI, 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 : Erika Kurniawati 1111700111

Program Studi : Administrasai Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	sudah diberikan ke mahasiswa ybs		

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

  
YUSUF HARIYOKO, S.AP., M.AP

Surabaya, 12 July 2021  
Dosen Penguji,

  
YUSUF HARIYOKO, S.AP., M.AP

## Lampiran 6. Konsultasi Bimbingan Skripsi

Menampilkan 1 data (0,0683 detik)

Data Pengajuan Skripsi/Tesis/Disertasi								
No	NPM	Nama	Topik Skripsi/Tesis/Disertasi	Judul Skripsi/Tesis/Disertasi	Status	Dosen Pembimbing	Dosen Pembimbing 2	Detail
1.	1111700111	Erika Kurniawati	Pelayanan Publik	Analisis Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Layanan Konsultasi Pemmasalahan Hubungan Industrial dalam Mewujudkan Pelayanan Prima (Studi pada Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya)	S	0023125601 - Drs. Muchammad Wahyono, M.S.	0706109101 - Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP.	

Record: 10 | Halaman 1 / 1

Keterangan

Status Skripsi :  
P = Pengajuan S = Disetujui T = Ditolak

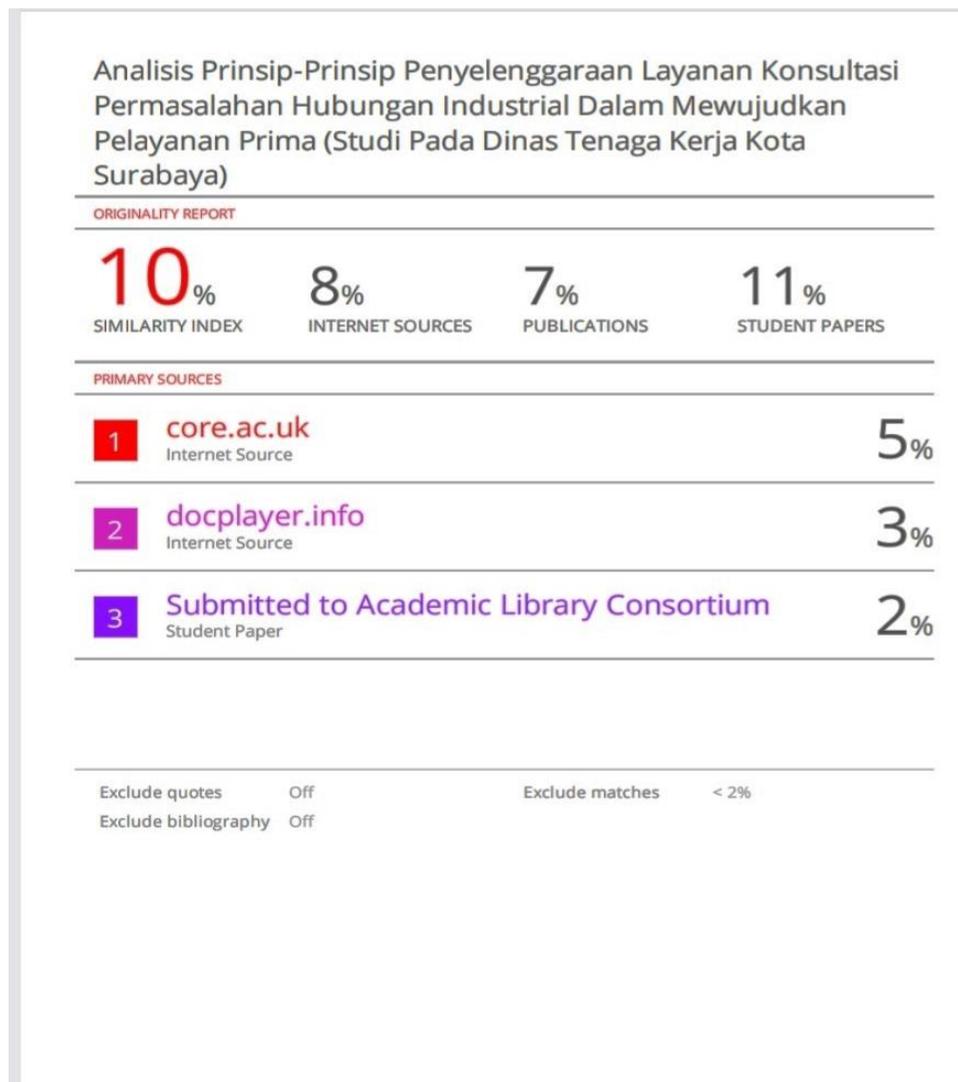
---

Data Mahasiswa	
N I M	1111700111 - Erika Kurniawati
Nama Mahasiswa	Erika Kurniawati
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	0706109101 - Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP.	Konsultasi judul kualitas	13 Apr 2021
2	0706109101 - Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP.	Bab 1-3 judul kualitas	16 Apr 2021
3	0023125601 - Drs. Muchammad Wahyono, M.S.	Bab 1-3 judul kualitas	16 Apr 2021
4	0706109101 - Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP.	Perubahan judul analisis	20 Apr 2021
5	0023125601 - Drs. Muchammad Wahyono, M.S.	Perubahan judul analisis	20 Apr 2021
6	0706109101 - Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP.	Sempro rev bab 1 dan bab 3	22 Apr 2021
7	0706109101 - Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP.	Revisian bab 1 dan 3 analisis	31 Mei 2021
8	0023125601 - Drs. Muchammad Wahyono, M.S.	Revisian bab 1 dan 3 analisis	3 Jun 2021
9	0023125601 - Drs. Muchammad Wahyono, M.S.	Tmbh kata di tujuan penelitian	3 Jun 2021
10	0706109101 - Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP.	Bab 4 dan 5 jud.analisis	27 Jun 2021
11	0706109101 - Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP.	Rev bab 4 5 jud. analisis	28 Jun 2021
12	0706109101 - Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP.	Rev bab 4 pmbhasan	3 Jul 2021
13	0023125601 - Drs. Muchammad Wahyono, M.S.	Rev bab 4 pmbhasan	3 Jul 2021

## Lampiran 7. Hasil Uji Turnitin



## Lampiran 8. Bukti Upload Jurnal

[SP] Submission

Acknowledgement Kotak Masuk



Rino A. Nugroho, S.Sos,... 21.51



kepada saya ▾

Terima kasih atas atensi Anda kepada Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik. Kami akan segera menghubungi Anda kembali mengenai keputusan naskah yang telah dikirim ke Spirit Publik Jurnal Administrasi Publik melalui email korespondensi penulis.

---

Erika Lilik Susanti:

Thank you for submitting the manuscript, "Analisis Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Layanan Konsultasi Permasalahan Hubungan Industrial dalam Mewujudkan Pelayanan Prima (Studi pada Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya)" to Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik. With the online journal management system that we are using, you will be able to track its progress through the editorial process by logging in to the journal web site:

Manuscript URL:

<https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/author/submission/53731>

Username: 3erika-kurniawati8

If you have any questions, please contact me. Thank you for considering this journal as a venue for your work.

---

Rino A. Nugroho, S.Sos., M.T.I., Ph.D.