

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Rekomendasi Penelitian
- Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 5 : Perintah Revisi

## PEDOMAN WAWANCARA

Pegawai dan pengguna layanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Nama Informan :

Pekerjaan :

Tanggal Wawancara :

### ***Relative Advantage (Keuntungan Relatif)***

- a. Menurut pendapat saudara, apa yang saudara rasakan dengan hadirnya Inovasi Pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga berupa Paket Hemat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
- b. Menurut anda apa yang menjadi ciri khas dari Inovasi Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga yang membedakan dengan sebelum adanya inovasi layanan ini?
- c. Apakah Inovasi pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga tersebut memiliki keuntungan dan nilai lebih? Jelaskan !

### ***Compatibility (Kesesuaian)***

- a. Menurut pengalaman saudara bagaimana kesesuaian antara inovasi pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga dengan sebelum adanya inovasi tersebut?
- b. Menurut saudara, apa yang menjadi alasan untuk lebih memilih menerapkan inovasi pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga berupa paket hemat?

### ***Complexity (Tingkat kerumitan)***

- a. Menurut anda, Apakah terdapat kerumitan dalam proses pembuatan Kartu Keluarga dengan Inovasi baru yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya? Jelaskan !
- b. Menurut saudara, apakah terdapat perbedaan terkait dengan prosedur dan mekanisme antara sebelum adanya inovasi dengan setelah adanya inovasi pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga?
- c. Menurut saudara kendala apa yang sering dihadapi dalam proses adaptasi dengan perbedaan-perbedaan tersebut?

***Triability (Kemungkinan dicoba)***

- a. Apakah pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah melakukan uji coba kepada masyarakat terkait inovasi pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga?
- b. Seperti apa respon masyarakat terkait uji coba tersebut?

***Observability (Kemudahan diamati)***

- a. Menurut saudara, apakah proses pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga dapat dengan mudah diamati atau dilihat?
- b. Dari pengamatan saudara, bagaimana layanan inovasi tersebut? Jelaskan
- c. Apakah dengan adanya Inovasi baru yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memudahkan dalam kepengurusan Kartu Keluarga? Jelaskan !
- d. Menurut anda, apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam diselenggarakannya inovasi pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga?

## **PEDOMAN WAWANCARA**

Faktor pendukung dan penghambat dari Inovasi pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

### **Sumber Daya Manusia**

- a. Menurut pendapat saudara, bagaimana kemampuan sumber daya manusia dalam hal ini petugas inovasi pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga?
- b. Seperti apa sikap petugas dalam melayani proses pembuatan kartu keluarga?

### **Kemajuan Teknologi**

- a. Menurut saudara, apakah kemajuan teknologi sangat mempengaruhi lahirnya sebuah inovasi pelayanan?

### **Koneksi Jaringan**

- a. Menurut pendapat saudara, apakah koneksi jaringan yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sudah berjalan lancar?



**PEMERINTAH KOTA SURABAYA**  
**BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT**

Jl. Jaks Agung Suprpto No. 2 Surabaya - 60272, Tlp. 5312144 Psw. 112

Surabaya, 17 Mei 2018

Nomor 070/4099/436.8.5/2018  
 Lampiran -  
 Hal Penelitian

Kepada  
 Yth: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan  
 Sipil Kota Surabaya

di - SURABAYA

REKOMENDASI PENELITIAN

- Dasar
- 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, Sebagaimana Telah Diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011.
  - 2 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 37 Tahun 2011 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kota Surabaya, Bagian Kedua Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat.

Memperhatikan Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Tanggal 07 Mei 2018 Nomor 591/K/FISIP/V/2018 Perihal Permohonan Ijin Penelitian

Plt. Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik Dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya memberikan rekomendasi kepada

- a Nama Yosi Elga Pramita  
 b Alamat Jl. KH. Usman No. 151 Kel. Surodinawa Kec. Prajurit Kulon Kota Mojokerto  
 c Pekerjaan/Jabatan Mahasiswa  
 d Instansi/Organisasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
 e Kewarganegaraan Indonesia

Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan

- a Judul / Thema Inovasi Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya  
 b Tujuan Penelitian  
 c Bidang Penelitian Pelayanan  
 d Penanggung Jawab Drs. Adi Soesiantoro, M.Si  
 e Anggota Peserta -  
 f Waktu 2 (Dua) Bulan, TMT Surat Dikeluarkan  
 g Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

- Dengan persyaratan
- 1 Penelitian/survey/kegiatan yang dilakukan harus sesuai dengan surat permohonan dan wajib mentaati persyaratan/peraturan yang berlaku di Lokasi/Tempat dilakukannya Penelitian/survey/kegiatan.
  - 2 Saudara yang bersangkutan agar setelah melakukan Penelitian/survey/kegiatan wajib melaporkan pelaksanaan dan hasilnya kepada Kepala Bakesbang, Politik dan Linmas Kota Surabaya.
  - 3 Penelitian/survey/kegiatan yang dilaksanakan tidak boleh menimbulkan keresahan dimasyarakat, disintegrasi bangsa atau mengganggu keutuhan NKRI.
  - 4 Rekomendasi ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi persyaratan seperti tersebut diatas.

Demikian atas bantuannya disampaikan terima kasih



Tembusan  
 Yth. 1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
 2. Saudara yang bersangkutan



PEMERINTAH KOTA SURABAYA  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Tunjung 1 - 3 Surabaya 60275  
Telp. (031) 5318916, 5318917, 5318835, 5318836 Fax. (031) 5318856

**SURAT KETERANGAN**

NOMOR : 072/6269/436.7.13/2018

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Drs. Ec. M. Ilyas  
NIP : 19621231 199302 1 004  
Pangkat/Gol : Penata Tingkat I (III/d)  
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Bersama ini menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Yosi Elga Pramita  
NIM : 1111408575  
Jurusan : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)  
Perguruan Tinggi : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (UNTAG)

Telah selesainya melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terhitung mulai tanggal 25 Juli 2018 s.d. 29 Juli 2018 untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi yang berjudul Inovasi Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (kk) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan mohon dipergunakan sesuai dengan keperluan.

Surabaya, 16 Juli 2018

a.n. KEPALA DINAS

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kota Surabaya



*(Signature)*  
Drs. Ec. M. Ilyas  
Penata Tingkat I  
NIP. 19621231 199302 1 004



KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NO	TANGGAL	MATERI	CATATAN DOSEN PEMBIMBING	TANDA TANGAN
1.	26.03.2018	Konsultasi Judul	di revisi	26/3/2018
2.	03.04.2018	Judul Revisi: Kualitas Pelayanan APDPS di Paskhasnas kepada subbag	1. Buat daftar isi/outline 2. seque huch Bab. I	3/4/2018
3.	09.04.2018	Bab. I. Daftar Isi	1) Rumusai masalah & campuran mahl. 2) Hbg Dosen pub. II. 3) lanjut ke BAB II	9/4/2018
4.	23.04.2018	Bab. I - kerangka pikir penelitian? - kerangka konsep (menyempurnakan) kerangka penelitian! Bab. III - data & fokus	?	23/4/2018
5.	14.05.2018	Buat: Daftar Pertanyaan/Restoran	?	
6.	29.06.2018	1. kutipan wawancara span 1 2. lanjutkan Bab IV		
7.	02.07.2018	Bab. IV lanjutkan sampai perubahan Bab. IV. seyeun selendun!		
8.	10.07.2018	Bab IV revisi hasil penelitian		
9.	11.07.2018	Bab IV perbaiki pembahasan		
10.	17.07.2018	Bab V	Selesai Sec Inap diup	

Bimbingan dinyatakan telah selesai.

Tanggal : 19.07.2018

Dosen Pembimbing I,

Drs. Adi Soesianto, M.Si.

Dosen Pembimbing II,

Dr. Bambang Kusbandrijo, Ms.



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

Program Studi : Adm Publik, Adm Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm, Doktor Ilmu Adm.  
Gedung: F 1.01 Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )  
Telp. 031-5925982 Psw.238  
E-mail : fisip@untag-sby.ac.id

**KARTU BIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI**

Nomor : 340 /K/FISIP/III /2018  
Tanggal : 26 Maret 2018

Nama : Yosi Elga Pramita  
NBI : 1111408575  
Program Studi : Administrasi Publik  
Dosen Pembimbing : 1. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si  
2. Dr. Bambang Kusbandrijo, MS

Inovasi P

Inovasi Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK)  
Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

10/3/2018

**PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI**

**Peningkatan Inovasi Pelayanan  
Pembuatan KK di Kelurahan  
Semolowaru Kota Surabaya**

*Kualitas Pelayanan BPS*  
*Pusat Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*

Perhatian :

1. Kartu Bimbingan ini harus dibawa dan ditunjukkan Dosen Pembimbing Waktu konsultasi
2. Kartu Bimbingan ini harus diserahkan ke Fakultas Pada waktu pendaftaran Ujian Skripsi
3. Berlaku sampai Semester Gasal 2018/2019

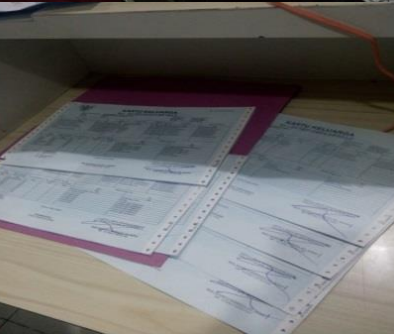
Dikeluarkan pada Tgl : 26 Maret 2018

Dekan.

Dr. Endro Tjahjono, MM



# LAMPIRAN





## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm, Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F 1.01. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )

Telp. (031)-5925982, 5931800 Psw.159

E-mail : fisip@untag-sby.ac.id

### PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

Nama : <sup>Yosi</sup>~~Yosi~~ Elga Pramita  
NBI : 1111408575  
Jurusan : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga  
(KK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil  
Kota Surabaya

NO	MATERI	BAB	HAL.
1.	Variabel Penelitian halaman 41 : tbl perlu.		
2.	Teknik mengutip dl. karangan Teori		

Surabaya, 7 Agustus 2018

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

( Dra. Hj. Nunuk Rukminingsih ), M. Si

Dosen Penguji,

( Dra. Hj. Nunuk Rukminingsih ), M. Si





## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm, Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F 1.01. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )

Telp. (031)-5925982, 5931800 Psw.159

E-mail : fisip@untag-sby.ac.id

### PERINTAH REVISI

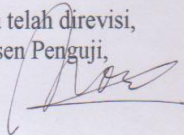
Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

Nama : <sup>Yosi</sup> ~~Yogi~~ Elga Pramita  
NBI : 1111408575  
Jurusan : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

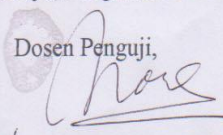
NO	MATERI	BAB	HAL.
1.	Resumepules & probniler sekai di dg RM dan try car.		
2.	Daftar Pustaka		

Surabaya, 7 Agustus 2018

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

  
Dra. Inaarti Murti, M.Si

Dosen Penguji,

  
Dra. Inaarti Murti, M.Si



## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm, Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F 1.01. Jl. Semolowaru 45 Surabaya ( 60118 )

Telp. (031)-5925982, 5931800 Psw.159

E-mail : fisip@untag-sby.ac.id

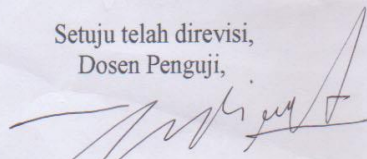
### PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

Nama : <sup>Yosi</sup> ~~Yogi~~ Elga Pramita  
NBI : 1111408575  
Jurusan : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Keluarga  
(KK) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil  
Kota Surabaya

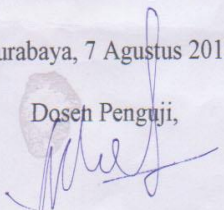
NO	MATERI	BAB	HAL.

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

  
( Dr. Adi Saesiantoro ), M. Si

Surabaya, 7 Agustus 2018

Dosen Penguji,

  
( Dr. Adi Saesiantoro ), M. Si