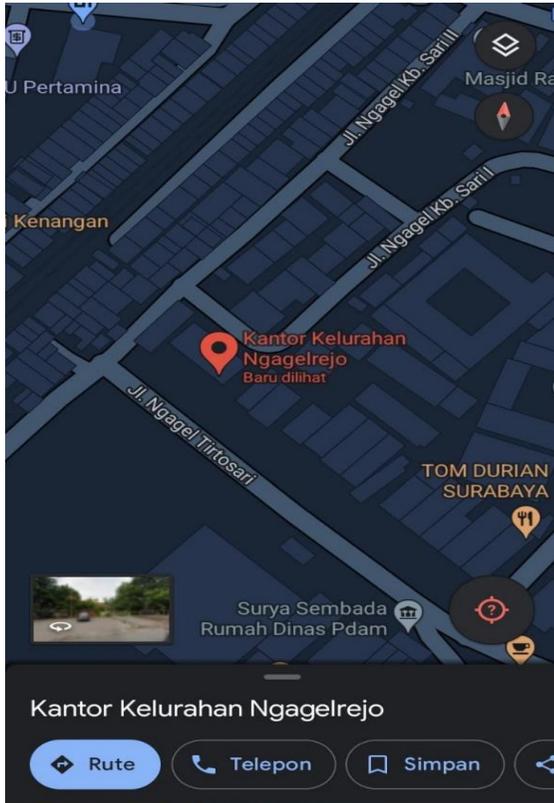


LAMPIRAN 1 GAMBAR INSTANSI PENELITIAN

A. Gambar Kantor Kelurahan Ngagelrejo



B. Lokasi Kantor Kelurahan Ngagelrejo



LAMPIRAN 2

SURAT IZIN PENELITIAN

A. Dari Kampus



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

Surabaya, 07 April 2022

Nomor : 1293/K/FISIP/IV/2022
Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Lurah Ngagelrejo
Jl. Ngagel Tirtosari No. 1 Surabaya

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan 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	Program Studi
1. Junita Prasasti Ardini Putri (1111800009)	Administrasi Negara
2. Alissa Hasiindatus Zafirah (111800138)	
3. Farahdilla Andriani (1111800147)	

Guna melakukan pengambilan data di:

"Kelurahan Ngagelrejo"

Dengan Judul Skripsi: "Implementasi E-Klamping di Kelurahan Ngagel Rejo Dalam Rangka Meningkatkan Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan, Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online pada Bidang Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Ngagelrejo, Implementasi Etika Administrasi guna Mewujudkan Pelayanan Prima di Kelurahan Ngagelrejo".

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.



Dekan,
Dra. Ayu Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103

B. Dari Instansi



**PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU**
Jalan Tunjungan No. 1-3 (Lt.3) Surabaya (60275)
Telp. (031) 99001785 Fax. (031) 99001785

Surabaya, 13 April 2022

Nomor : 070 / 1201 / S / RPM / 436.7.15 /
2022
Lampiran : 2 Lembar
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Kepada
Yth. (terlampir)
di -
Surabaya

REKOMENDASI PENELITIAN

- Dasar** :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
 3. Peraturan Walikota Surabaya No 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan
 4. Persebutan Teknis Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik Dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya Nomor 070/6008/436.8.6/2022 Tanggal 13 April 2022
- Memperhatikan** :
- Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya Nomor 1293/KF/ISIP/IV/2022 Tanggal 07 April 2022 Perihal Permohonan Izin Observasi.
- Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya** memberikan Rekomendasi kepada :
- a. Nama : JUNITA PRASASTI ARDINI PUTRI
b. Alamat : GUNUNGSAU 1 TREM 41-A
c. Pekerjaan/Jabatan : MAHASISWA
d. Instansi/Organisasi : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
e. Kewarganegaraan : INDONESIA
- Untuk melakukan penelitian/survei/kegiatan dengan :**
- a. Judul / Tema : DIAJUKAN DALAM RANGKA MEMENUHI SYARAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN ATAU OBSERVASI DI KANTOR KELURAHAN NGAGELREJO
- b. Tujuan : Penelitian
c. Bidang Penelitian : PENELITIAN
d. Bidang Penelitian : JUNITA PRASASTI ARDINI PUTRI
e. Anggota Peserta : 3 Orang (terlampir)
f. Waktu : 25 April 2022 s.d. 31 Oktober 2022
g. Lokasi : (terlampir)
- Denyng persyaratan** :
1. Dalam masa pandemi Covid-19, Pelaksanaan Penelitian/survei/kegiatan wajib menerapkan protokol kesehatan sesuai Peraturan Walikota Surabaya Nomor 57 Tahun 2020;
 2. Untuk kegiatan tetap muka yang berpotensi menimbulkan kerumunan wajib mengajukan permohonan assessment kegiatan yang ditujukan kepada Ketua Satgas Covid-19 Tingkat Kecamatan Wilayah setempat;
 3. Kegiatan sebagaimana dimaksud pada nomor 2 (dua) sewaktu-waktu dapat berubah mengikuti ketentuan pembatasan kegiatan oleh Pemerintah;
 4. Peserta Penelitian/survei/kegiatan wajib dalam keadaan sehat saat pelaksanaan kegiatan penelitian;
 5. Peserta Penelitian/survei/kegiatan wajib mematuhi persyaratan/peraturan yang berlaku di Lokasi/Tempat dilakukan Penelitian serta tidak membebani kepada OPD, Camat, Lurah dalam pengambilan data primer dan sekunder;
 6. Pelaksanaan Penelitian/survei/kegiatan tidak boleh menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau mengganggu keuthan NKRI;
 7. Rekomendasi ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi persyaratan seperti tersebut diatas.

Demikian atas bantuannya disampaikan terima kasih.



di n WALIKOTA SURABAYA,
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Deni Soesekawati, ST, MT
Pembina
NIP. 197405132001122001

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

Reg. 470 / Surabaya. 18 APR 2022 / 436.9.31 /

MENGETAHUI
WONOKROMO
Kartaris

PEMERINTAH KOTA SURABAYA
KECAMATAN WONOKROMO
SURABAYA
Drs. M. HUSBIANTO, MM
PEMBINA
NIP. 196603281993031004

Lampiran
Nomor : 070 / 1201 / S / RPM / 436.7.15 / 2022
Tanggal : 13 April 2022

DATA ANGGOTA KELOMPOK

No.	Nama	Alamat	No. HP / Telp
1.	ALISSA HASLINDATUS ZAFIRAH	DSN. TAMBAK TIMUR, DS. TAMBAK, KEC. TAMBAK, KAB. GRESIK	081357571175
2.	FARAH DILLA ANDRIANI	JL. KARANGREJO 7 NO. 1B	083857637037
3.	JUNITA PRASASTI ARDINI PUTRI	JL. GUNUNGSARI 1 GG. TREM NO. 41 A, SURABAYA	085791950124

Kepada :

1. Camat Wonokromo Kota Surabaya
2. Lurah Ngagei Rejo Kota Surabaya

LAMPIRAN 3

DOKUMENTASI WAWANCARA

A. Wawancara dengan Pegawai

Sekretaris Kelurahan



Kasi. Pemerintahan dan Pelayanan Publik



Staff Bidang Pemerintahan dan Pelayanan Publik





B. Wawancara dengan Masyarakat



LAMPIRAN 4

INSTRUMEN PENELITIAN EFEKTIVITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN ONLINE PADA BIDANG PEMERINTAHAN DAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN NGAGELREJO

No.	Indikator	Pertanyaan/penyataan	Alternatif Pilihan
1.	Produktivitas	Pegawai sudah ahli dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	a. Setuju b. Tidak setuju
		Pegawai telah memberikan pelayanan dengan baik, yaitu memberikan pelayanan dengan senyum, ramah, dan sopan	a. Setuju b. Tidak setuju
2.	Kualitas	Prosedur pelaksanaan program pelayanan kependudukan online sudah jelas	a. Setuju b. Tidak setuju
		Masyarakat sudah memahami tentang pelaksanaan program pelayanan kependudukan online	a. Setuju b. Tidak setuju
		Apa alasan anda yang mengalami kesulitan dalam pelaksanaan program pelayanan kependudukan online?	a. Kurang pahan teknologi informasi (IT) b. Tidak paham dengan prosedur pelaksanaannya c. Tidak memiliki smartphone/HP d. Tidak sulit
3.	Efisien	Pelaksanaan program pelayanan kependudukan online bebas biaya (gratis)	a. Setuju b. Tidak setuju
		Proses pelaksanaan program pelayanan kependudukan online sudah cepat	a. Setuju b. Tidak setuju

		Adanya program pelayanan kependudukan online dapat menghemat tenaga	a. Setuju b. Tidak setuju
		Pelaksanaan program pelayanan kependudukan online juga mudah dilakukan oleh umur 41-60 tahun keatas	a. Setuju b. Tidak setuju
	Fleksibel	Program pelayanan kependudukan online dapat diakses dimana saja	a. Setuju b. Tidak setuju
	Kepuasan	Pelayanan kependudukan online sudah sesuai dengan yang diharapkan atau yang dibutuhkan	a. Setuju b. Tidak setuju
		Pelayanan kependudukan online tidak pernah terdapat masalah	a. Setuju b. Tidak setuju
		Apa masalah yang sering terjadi kepada anda dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan online?	a. Website error b. Adanya kesalahan pada hasil dokumen c. Dokumen di website terhapus dengan sendirinya d. Tidak ada

LAMPIRAN 5

Kuisisioner Pengambilan Data

Nama :

Kelas :

Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Pengisian Kuisisioner dilakukan oleh warga Kelurahan Ngagelrejo
2. Jawaban berbentuk pilihan ganda
3. Warga menjawab pertanyaan dengan cara memberikan tanda silang (X) pada jawaban
4. Warga tidak dapat memilih dan menyilang > 1 jawaban
5. Jawaban tidak dinilai benar atau salah karena pengisian kuisisioner digunakan untuk kepentingan penelitian
6. Semua jawaban warga Kelurahan Ngagelrejo yang telah diisi akan dijamin kerahasiaannya.

Pertanyaan/Pernyataan

1. Pegawai sudah ahli dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
 - a. Setuju
 - b. Tidak setuju
2. Pegawai telah memberikan pelayanan dengan baik, yaitu memberikan pelayanan dengan senyum, ramah, dan sopan
 - a. Setuju
 - b. Tidak setuju
3. Prosedur pelaksanaan program pelayanan kependudukan online sudah jelas
 - a. Setuju
 - b. Tidak setuju
4. Masyarakat sudah memahami tentang pelaksanaan program pelayanan kependudukan online
 - a. Setuju
 - b. Tidak setuju
5. Apa alasan masyarakat yang kesulitan dalam pelaksanaan program pelayanan kependudukan online?
 - a. Kurang pahan teknologi informasi (IT)
 - b. Tidak paham dengan prosedur pelaksanaannya
 - c. Tidak memiliki smartphone/HP
 - d. Tidak sulit
6. Pelaksanaan program pelayanan kependudukan online bebas biaya (gratis)
 - a. Setuju
 - b. Tidak setuju
7. Proses pelaksanaan program pelayanan kependudukan online sudah cepat
 - a. Setuju
 - b. Tidak setuju

8. Adanya program pelayanan kependudukan online dapat menghemat tenaga
 - a. Setuju
 - b. Tidak setuju
9. Pelaksanaan program pelayanan kependudukan online juga mudah dilakukan oleh umur 41-60 tahun keatas
 - a. Setuju
 - b. Tidak setuju
10. Program pelayanan kependudukan online dapat diakses dimana saja
 - a. Setuju
 - b. Tidak setuju
11. Pelayanan kependudukan online sudah sesuai dengan yang diharapkan atau yang dibutuhkan
 - a. Setuju
 - b. Tidak setuju
12. Pelayanan kependudukan online tidak pernah terdapat masalah
 - a. Setuju
 - b. Tidak setuju
13. Apa masalah yang sering terjadi kepada anda dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan online?
 - a. Website error
 - b. Adanya kesalahan pada hasil dokumen
 - c. Dokumen di website terhapus dengan sendirinya
 - d. Tidak ada

LAMPITAN 6

DAFTAR WAWANCARA

EFEKTIVITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN ONLINE PADA BIDANG PEMERINTAHAN DAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN NGAGELREJO

Nama Informan :

Jabatan :

Tanggal Wawancara :

- **Produktivitas**
 - Bagaimana pegawai dalam memberikan pelayanan kependudukan online kepada masyarakat?
- **Kualitas**
 - Bagaimana kualitas program pelayanan kependudukan online di Kelurahan Ngagelrejo?
- **Efisien**
 - Apakah program pelayanan kependudukan online ini sudah efisien seperti hemat biaya, waktu, dan tenaga?
- **Fleksibilitas**
 - Apakah program pelayanan ini sudah fleksibel atau mudah? Berikan alasannya.
- **Kepuasan**
 - Apakah masyarakat sudah puas dengan adanya program pelayanan kependudukan online ini?
- **Faktor Pendukung dan Penghambat**
 - Apa faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan kependudukan online di Kelurahan Ngagelrejo ini?

LAMPIRAN 7
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI



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 : info@untag-sty.ac.id

1

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Alissa Haslindatus Zafirah

NBI : 1111800138

Program Studi : Administrasi Negara

Dosen Pembimbing I : Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S

Dosen Pembimbing II : Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online pada Bidang Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Ngagelrejo

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1.	01/04 2022	Perbaikan Bab I & Bab III	<i>[Signature]</i>	
2.	5/ April 2022	Konsul Bab I & Bab 3		<i>[Signature]</i>
3.	18/ April 2022	ACC BAB I & BAB 3	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
4.	23/ Mei April 2022	Konsul Bab II IV	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
5.	27/ Mei April 2022	ACC Bab II IV	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
6.	30/ Mei 2022	Lanjut Bab V	<i>[Signature]</i>	
7.	3/ Juni 2022	ACC Bab V		<i>[Signature]</i>
		Giap Raptar Uji		<i>[Signature]</i>

LAMPIRAN 8

LEMBAR REVISI SKRIPSI



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

LEMBAR PERINTAH REVISI

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

NBI dan Nama : Aissa Haslindatus Zafrah
Program Studi : Administrasi Publik

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi

Surabaya, 27/06/2022

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji

Dr. Bambang Kusbandrijo, MS.

Dosen penguji

Dr. Bambang Kusbandrijo, 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 : fisip@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERINTAH REVISI

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

NBI dan Nama : Alissa Haslindatus Zafirah-1111800138
Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	Hub pemb

Surabaya, 20/06/2022 11:07:47

Setuju telah direvisi,
Dosen Punguji,


(Prof. Dr. Arief Darmawaan, SU)

Dosen Punguji,


(Prof. Dr. Arief Darmawaan, SU)



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAS) 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 : fisisip@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERINTAH REVISI

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

NBI dan Nama : Alissa Haslindatus Zafirah-1111800138

Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	Revisi, <i>banyak Study tentang lengkap</i>

Surabaya, 28/06/2022 19:33:52

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

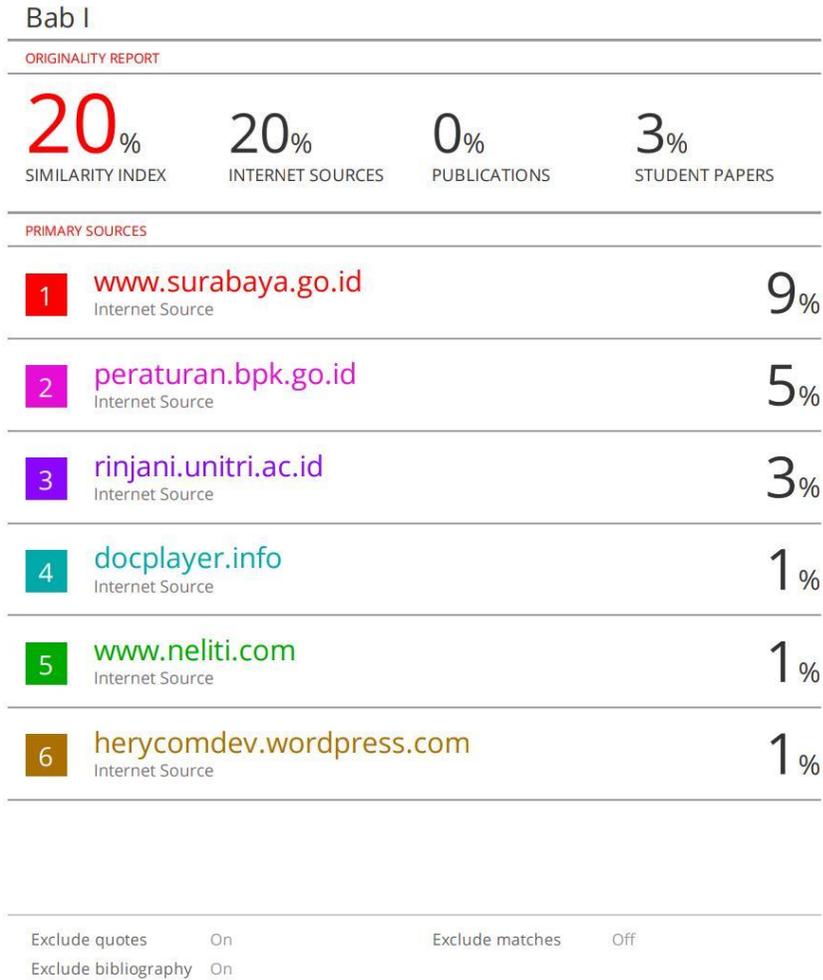
(Drs. Teguh Santoso, M.Si)

Dosen Penguji,

(Drs. Teguh Santoso, M.Si)

LAMPIRAN 9 HASIL UJI TURNITIN

A. BAB I



B. BAB IV

Bab IV			
ORIGINALITY REPORT			
22%	22%	2%	5%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repository.dinamika.ac.id Internet Source		5%
2	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source		4%
3	organisasi.surabaya.go.id Internet Source		3%
4	repository.ub.ac.id Internet Source		3%
5	peraturan.bpk.go.id Internet Source		2%
6	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper		1%
7	repositori.usu.ac.id Internet Source		<1%
8	docplayer.info Internet Source		<1%
9	repository.uin-suska.ac.id Internet Source		<1%

C. BAB V

Bab V

ORIGINALITY REPORT

14%	14%	3%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	online-journal.unja.ac.id Internet Source	3%
2	core.ac.uk Internet Source	3%
3	journal.stialanmakassar.ac.id Internet Source	3%
4	anzdoc.com Internet Source	3%
5	id.123dok.com Internet Source	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches Off

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ku mempersembahkan kepada:

Ibuku tercinta yang telah membesarkan, mendidik, mendoakan serta memberikan kasih sayang dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan penuh dalam menyelesaikan Skripsi

Almamaterku Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang ku banggakan

Teman-teman seangkatan dan sebimbingan yang telah semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini bersama-sama.

Grup boyband BTS yang selalu menghibur dan memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan Skripsi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BIODATA DIRI

Nama : Alissa Haslindatus Zafirah
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 25 Maret 2000
Nomor Telepon : 081357571175
E-mail : alissazafirah01@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

SDN 3 Tambak Tahun 2006 - 2012
SMPN 1 Tambak Tahun 2012 – 2015
SMAN 1 Sangkapura Tahun 2015 – 2018
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Tahun 2018

RIWAYAT ORGANISASI

Anggota Divisi Pengembangan Sumber Daya Manusia Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara UNTAG Surabaya (2019)
Sekretaris II Unit Kegiatan Mahasiswa Persaudaraan Setia Hati Terate UNTAG Surabaya (2020)
Sekretaris I Unit Kegiatan Mahasiswa Persaudaraan Setia Hati Terate UNTAG Surabaya (2021)