

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

No.	Pertanyaan Wawancara	Informan
1.	Apa yang menjadi faktor pendukung (kekuatan) dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya?	Sekretaris dan Pegawai Kelurahan
2.	Apa yang menjadi faktor pengambat (kelemahan) dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya?	Sekretaris dan Pegawai Kelurahan
3.	Bagaimana indikator Peluang (kesempatan) pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya?	Sekretaris dan pegawai Kelurahan
4.	Apakah kendala Tantangan (ancaman) yang dirasakan oleh pegawai ketika memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya?	Sekretaris dan Pegawai Kelurahan
5.	Bagaimana dengan kelengkapan sarana prasarana yang mendukung pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya?	Sekretaris dan Pegawai Kelurahan
6.	Bagaimana dengan kenyamanan/keamanan dalam pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya?	Masyarakat
7.	Apakah pegawai sudah menerapkan kedisiplinan saat memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya?	Masyarakat
8.	Bagaimana dengan kejelasan prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya?	Masyarakat
9.	Bagaimana partisipasi masyarakat dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya	Pegawai Kelurahan
10.	Bagaimana dengan Kepastian waktu dalam ketepatan pegawai mengurus pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya?	Masyarakat

Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Sekretaris Lurah, Ibu Shinta Happy Dina di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya. (20-04-2022)



Wawancara dengan Pegawai Kelurahan, Bapak Aditya Suhendra di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya. (20-04-2022)



Wawancara dengan Pegawai Kelurahan, Ibu Nafisah di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya. (20-04-2022)



Wawancara dengan Pegawai Kelurahan, Ibu Wiwik di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya. (20-04-2022)



Wawancara dengan Masyarakat mengurus pelayanan, Bapak Heri di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya. (20-04-2022)



Wawancara dengan Masyarakat mengurus pelayanan, Ibu Novi di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya. (20-04-2022)



Wawancara dengan Masyarakat mengurus pelayanan, Bapak Sugianto di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya. (20-04-2022)



Wawancara dengan Masyarakat mengurus pelayanan, Ibu Evi di Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya. (20-04-2022)




Lokasi Studi Kasus Penelitian di Kelurahan Baratajaya, Kota Surabaya (20-04-2022)

Lampiran 3. Keterangan Inisial Informan

Keterangan Inisial Informan

No.	Inisial	Nama Asli	Jabatan
1.	Ibu SH	Ibu Shinta Happy	Sekretaris Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya
2.	Bapak AS	Bapak Aditya Suhendra	Pegawai Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya
3.	Bapak HR	Bapak Heri	Masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya
4.	Bapak S	Bapak Sugianto	Masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya
5.	Ibu N	Ibu Novi	Masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya
6.	Ibu NF	Ibu Nafisah	Pegawai Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya
7.	Ibu W	Ibu Wiwik	Pegawai Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya
8.	Ibu IN	Ibu Iin	Pegawai Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya
9.	Ibu E	Ibu Evi	Masyarakat yang mengurus pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian 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, 29 Maret 2022

Nomor : 1217/K/FISIP/III/2022
 Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal
 Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Lurah Baratajaya Kota Surabaya
 Jl. Manyar No. 80, Kec. Gubeng, Kota 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
Teddy Sukoco (1111800048)	Administrasi Negara

Guna melakukan pengambilan data di:

"Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya"

Dengan Judul Skripsi: **"Strategi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya"**

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.



Dekan,
Dr. Dya Ayu Maduwinarti, MP
 NPP. 20120.87.0103

Lampiran 5. Surat Izin Penelitian Bakesbangpol



PEMERINTAH KOTA SURABAYA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Tunjungan No. 1-3 (LT3) Surabaya (60275)
Telp. (031) 99001785 Fax. (031) 99001785

Surabaya, 8 April 2022

Kepada

Yth. (terlampir)

Nomor : 070 / 1144 / S / RPM / 436.7.15 /
2022
Lampiran : 1 Lembar
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

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. Persetujuan Teknis Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik Dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya Nomor 070/5738/436.8.6/2022 Tanggal 08 April 2022

Memperhatikan : Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya Nomor 1217/K/FISIP/III/2022 Tanggal 29 Maret 2022 Perihal Permohonan Ijin Observasi.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya memberikan Rekomendasi kepada :

a. Nama : TEDDY SUKOCO
b. Alamat : NGAGEL MULYO 11/16
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 : "STRATEGI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN BARATAJAYA KOTA SURABAYA"
b. Tujuan : Penelitian
c. Bidang Penelitian : SOSIAL
d. Penanggung Jawab : ANGGRAENY PUSPANINGTYAS, S.AP, M.AP
e. Anggota Peserta : -
f. Waktu : 08 April 2022 s.d. 08 Mei 2022
g. Lokasi : (terlampir)

Dengan persyaratan

1. Dalam masa pandemi Covid-19, Pelaksanaan Penelitian/survei/kegiatan wajib menerapkan protokol kesehatan sesuai Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 Tahun 2020;
2. Untuk kegiatan tatap 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 mentaati 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 ketertuhan NKRI;
7. Rekomendasi ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi persyaratan seperti tersebut diatas.

Demikian atas bantuannya disampaikan terima kasih.



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



Dewi Soeriyawati, ST, MT
Pembina
NIP. 197405132001122001

Tembusan :

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

Lampiran 6. 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 : fisip@untag-sby.ac.id

B3

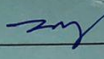



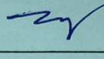



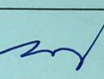
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : TEDDY SUKOCO
 NBI : 1111800048
 Program Studi : Administrasi Negara
 Dosen Pembimbing I : Dr. Dra. Rachmawati Novaria, M.M
 Dosen Pembimbing II : Drs. Kendry Widiyanto, M.Si

Judul Skripsi :

Strategi-Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kantor Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya)
 Strategi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan di Kantor kelurahan Baratajaya Kota Surabaya

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	6/4-2021	Revisi proposal → kebab & format layout ke Bab I	20/4	
2	6/4-2021	proposal	20/4 proposal	Acc D
3	13/4-2021	Buat guide wawancara	13/4, Interview guide	Acc D
4	14/4-2021	pelembagaan & layout ke Bab I		Acc D
5	19/4-2021	revisi u/ Interview guide ke Bab I. (judul & narasi)	20/4	
6	18/4-2021	Survei Utama (Acc)		D
7	11/5-2021	proposal revisi	Acc my ok 20/5	
8	18/5-2021	Acc. proposal dan Bab I & II layout	Bab III	D

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
9	30/5/2022	rev. sesuai arahan - Assabak. bab I & III tambahkan urutannya.		
10	30/5/2022	Bab IV perbaiki.		
11	6/6/2022	Bab IV & V sepuh		
12	8/6/2022	perbaiki di kerangka dan saran juga		
13	9/6/2022	Bab I - V		
14	10/6/2022	Bab bab II di revisi Assabak		
15	13/6/2022	All bab I & V		

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal: 13-06-2022

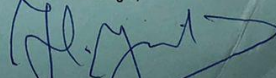
Dosen Pembimbing I,



Dr. Dra Rachmawati Novaria, MM

NPP. 20120930298

Dosen Pembimbing II,



Drs. M. Kendar Widianto, M.Si

NPP. 20110870101

Lampiran 7. Lembar Persetujuan Skripsi

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Teddy Sukoco

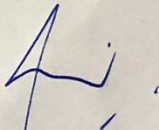
Nbi : 1111800048

Judul : Strategi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor
Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya

Surabaya, 13 Juni 2022

Menyetujui

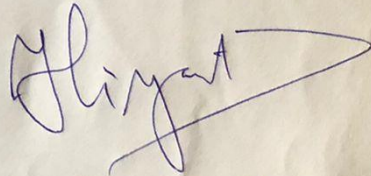
Dosen Pembimbing I



Dr. Dra Rachmawati Novaria, MM

NPP. 20120930298

Dosen Pembimbing II



Drs. M. Kendry Widiyanto., M.Si

NPP. 20110870101

Lampiran 8. 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

LEMBAR PERINTAH REVISI

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

NBI dan Nama : TEDDY SUKOCO-1111800048
 Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	Tentukan strategi yg sesuai

Surabaya, 21/06/2022 15:27:01

Setuju telah direvisi,
 Dosen Penguji,

(Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM)

Dosen Penguji,

(Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM)



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

LEMBAR PERINTAH REVISI

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

NBI dan Nama : TEDDY SUKOCO-1111800048

Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	Data dilengkapi.

Surabaya, 22/06/2022 5:25:49

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

(Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M. Si)

Dosen Penguji,

(Prof. Dr. Agus Sukristyanto, 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

LEMBAR PERINTAH REVISI

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

NBI dan Nama : TEDDY SUKOCO-1111800048
 Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	1. Tidak semua referensi menggunakan mendeley 2. Penyajian data tidak ada data sekunder yang ditampilkan 3. Rekomendasi dalam pembahasan tidak jelas, pilih 1 jenis strategi dan analisis menggunakan teori

Surabaya, 21/06/2022 10:13:40

Setuju telah direvisi,
 Dosen Penguji,

(Yusuf Hariyoko S.A.P., M.AP)

Dosen Penguji,

(Yusuf Hariyoko S.A.P., M.AP)



Lampiran 9. Hasil Uji Turnitin

Bab I

ORIGINALITY REPORT

18% SIMILARITY INDEX
17% INTERNET SOURCES
4% PUBLICATIONS
10% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	journal.ubm.ac.id Internet Source	3%
2	123dok.com Internet Source	2%
3	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	2%
5	eprints.poltektegal.ac.id Internet Source	1%
6	repository.unjaya.ac.id Internet Source	1%
7	peraturan.bpk.go.id Internet Source	1%
8	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	1%
9	docplayer.info Internet Source	1%

Bab V

ORIGINALITY REPORT

21% SIMILARITY INDEX
21% INTERNET SOURCES
0% PUBLICATIONS
17% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	17%
2	tr.scribd.com Internet Source	3%

Exclude quotes Off
 Exclude bibliography On
 Exclude matches Off

Bab IV

ORIGINALITY REPORT

28% SIMILARITY INDEX
28% INTERNET SOURCES
3% PUBLICATIONS
17% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	17%
2	peraturan.bpk.go.id Internet Source	5%
3	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1%
4	paj.upnjatim.ac.id Internet Source	1%
5	core.ac.uk Internet Source	<1%
6	rabiynet.blogspot.com Internet Source	<1%
7	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1%
8	docobook.com Internet Source	<1%
9	123dok.com Internet Source	<1%