

LAMPIRAN 1

PEDOMAN WAWANCARA

Inovasi Peningkatan Kinerja Melalui Governansi Digital Pada Bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya

Dalam penelitian ini mengemukakan rencana wawancara yang akan dikembangkan secara lebih mendalam saat wawancara yang dilakukan terhadap informan dan diharapkan bisa memperoleh informasi yang akurat, lengkap dan actual.

- A. Pedoman Wawancara Kepada Kepala dan Pegawai Sub. Bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya mengenai inovasi governansi digital yang sekarang ini digunakan.

Nama Informan :

Jabatan :

Tanggal Wawancara :

1. Mengapa Inovasi Governansi Digital digunakan pada Sub. Bagian Informasi dan Protokol saat ini ?
2. Apakah dengan adanya governansi digital ini bisa memudahkan pegawai dalam melakukan tugasnya secara digital ?
3. Apa saja inovasi *e-government* yang digunakan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Sub. Bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya?
4. Bagaimana Proses/ Tata Cara dalam penggunaan aplikasi/web melalui governansi digital untuk meningkatkan kinerja pada Sub. Bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya ?
5. Bagaimana sikap yang harus ditunjukkan saat adanya pengguna layanan mengeluhkan tentang layanan SapaWarga/E-Wadul yang tak ditanggapi?
6. Apakah ada Inovasi lain untuk Masyarakat selain E-Wadul/Sapa Warga?
7. Apa saja yang menjadi permasalahan/ kendala yang dihadapi dalam penggunaan governansi digital pada Sub. Bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya ?

B. Pedoman Wawancara kepada Pihak Instansi Lain yang berkaitan dengan governansi digital program SapaWarga/E-Wadul

Nama Informan :
Jabatan :
Tanggal Wawancara :

1. Apakah dengan adanya inovasi governansi digital terkait dengan pelayanan penyampaian aspirasi masyarakat ini bisa memudahkan pegawai dalam melakukan tugasnya ?
2. Bagaimana sikap yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pengguna layanan yang mengeluhkan program aplikasi SapaWarga/E-Wadul ini ?
3. Bagaimana tata cara dalam penggunaan aplikasi E-Wadul/SapaWarga ini ?
4. Apa yang dilakukan petugas jika layanan pada SapaWarga/E-Wadul yang ditujukan pada instansi ini membludak ?
5. Berapa lama waktu yang dibutuhkan petugas menanggapi aduan pada layanan SapaWarga/E-Wadul ini ?

C. Pedoman Wawancara Kepada Masyarakat yang menggunakan program/layanan governansi digital SapaWarga/E-Wadul

Nama Informan :
Pekerjaan :
Tanggal Wawancara :

1. Apakah saudara mengetahui tentang program SapaWarga/E-Wadul ?
2. Darimana saudara mengetahui program SapaWarga/E-Wadul ini ?
3. Apakah menurut saudara dengan adanya SapaWarga/E-Wadul ini sudah dirasa efektif dalam menangani keluhan masyarakat ?
4. Apakah saudara mengalami kesulitan/kendala saat menggunakan program SapaWarga/E-Wadul ?
5. Bagaimana sikap petugas layanan saat menanggapi keluhan saudara pada aplikasi SapaWarga/E-Wadul ?
6. Bagaimana kemampuan petugas layanan saat menanggapi keluhan saudara ?

LAMPIRAN 2

Surat Izin Penelitian dari Fakultas



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, 24 Mei 2022

Nomor : 1560 /K/FISIP/VI/2022
Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Kepala Bakesbangpol Kota Surabaya
Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2-4, 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:

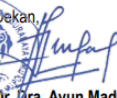
Nama	Program Studi
Putri Yulinarwati (1111800146)	Administrasi Negara

Guna melakukan pengambilan data di:

"Sekretariat DPRD Kota Surabaya"

Dengan Judul Skripsi: "Inovasi Peningkatan Kinerja Melalui Governansi Digital Pada Bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya".

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.


Dekan,
Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP 20120.87.0103

Tembusan Yth:

- Dinas Pekerjaan Umum, Bina Marga dan Pematuan Kota Surabaya

LAMPIRAN 3

BUKTI VERIFIKASI BERKAS IZIN PENELITIAN



PEMERINTAH KOTA SURABAYA

UPTSA Timur : Jl. Menur No. 30 C, Surabaya

UPTSA Pusat : Jl. Tunjungan No.1-3 Genteng, Surabaya

Telp. (031) 5982284 (UPTSA Timur), 031-99001779 (UPTSA Pusat)

BUKTI VERIFIKASI PENDAFTARAN

NOMOR PENDAFTARAN : 58952 / 31-05-2022
NAMA PEMOHON : PUTRI YULINARWATI
ALAMAT PEMOHON : MANYAR SAMBONGAN 108
NO PONSEL : 08563698245
ALAMAT EMAIL : putriyulinarwati@gmail.com
JENIS IZIN : **Rekomendasi Izin Penelitian**
KODE PIN MONITORING : MZ85RY
Kategori Layanan : Layanan Penelitian / Magang PKL
Lokasi Pengambilan SK / Rekom :

Berkas administratif permohonan Saudara sudah diverifikasi oleh petugas UPTSA .

SYARAT YANG DILAMPIRKAN :

NO.	PERSYARATAN	ADA / TIDAK ADA	TERVERIFIKASI
1.	Proposal Penelitian/ Pengambilan Data	ADA	YA
2.	Surat Pengantar dari Universitas atau Lembaga	ADA	YA
3.	Surat pengantar dari Bakesbangpol Provinsi apabila dari luar kota surabaya	TIDAK ADA	TIDAK / BELUM
4.	Copy File akta pendirian bagi Pemohon yang berbentuk badan atau lembaga Survei/Penelitian	TIDAK ADA	TIDAK / BELUM
5.	Surat Tugas apabila yang mengajukan bukan pemohon/Tim *Apabila pemohon dari Luar Negeri harus melengkapi - Surat Pengantar dari Dirjen Polpum Kemendagri - Pengantar dari Kementerian Ristek dan Dikti RI	TIDAK ADA	TIDAK / BELUM
6.	Surat izin Penelitian dari Kementerian Ristek dan Dikti RI. Proposal berbahasa Indonesia Surat izin Perjalanan dari MABES POLRI: -Foto Copy Paspor -Foto Copy Visa	TIDAK ADA	TIDAK / BELUM
7.	Scan File KTP pemohon	ADA	YA

Surabaya, 03 Juni 2022

LAMPIRAN 4

SURAT IZIN PENELITIAN



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

Nomor : 070 / 1560 / S / RPM / 436.7.15 / 2022
Lampiran : 1 Lembar
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Surabaya, 2 Juni 2022
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. Persetujuan Teknis Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik Dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya Nomor 070/8308/436.8.6/2022 Tanggal 02 Juni 2022
- Memperhatikan :
- Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya Nomor 1560/K/FISIPV/2022 Tanggal 31 Mei 2022 Perihal Permohonan Ijin Observasi.
- Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya memberikan Rekomendasi kepada :
- a. Nama : PUTRI YULNARWATI
 - b. Alamat : MANYAR SAMBONGAN 108
 - 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 : INOVASI PENINGKATAN KINERJA MELALUI GOVERNANSI DIGITAL PADA BAGIAN INFORMASI DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DPRD KOTA SURABAYA
 - b. Tujuan : Penelitian
 - c. Bidang Penelitian : INOVASI PELAYANAN
 - d. Penanggung Jawab : YUSUF HARIYOKO, S.AP., M.AP
 - e. Anggota Peserta : -
 - f. Waktu : 02 Juni 2022 s.d. 27 Juni 2022 (terlampir)
 - g. Lokasi : -
- 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 keutuhan 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 WALKOTA SURABAYA,
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu




DEWI SOEHRIYAWATI, ST, MT
Pensione Tingkat I
NIP.197405132001122001

Tembusan :

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

LAMPIRAN 5

BALASAN SURAT IZIN PENELITIAN DARI SEKRETARIAT DPRD

**PEMERINTAH KOTA SURABAYA**
SEKRETARIAT DPRD
Jalan Yos Sudarso Nomor 18 - 22 Surabaya - 60272
Telp. (031) 5463551 Fsx. (031) 5463547

Nomor : 423/1560 /436.5/2022
Sifat : Biasa
Lampiran :
Hal : Permohonan Ijin Observasi Mahasiswa (Penelitian)

Surabaya, 02 Juni 2022

Yth. Sdr. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
Dekan
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru 45 Surabaya

di-
SURABAYA

Sehubungan dengan surat Saudara tanggal 31 Mei 2022 Nomor: 1560/K/FISIPV/2022 hal sebagaimana tersebut pada pokok surat, Maka dengan ini diinformasikan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan menerima mahasiswa Program Studi Administrasi Negara.


No	NAMA	NIM
1	Putri Yulinarwati	1111800146

Untuk melakukan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Kantor Sekretariat DPRD Kota Surabaya dengan jangka waktu mulai tanggal 02 Juni 2022 s.d 27 Juni 2022.

Adapun teknis pelaksanaannya hendaknya Mahasiswa mematuhi aturan sebagai berikut :


1. Memakai Jas Almamater dan bersepatu
2. Jam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) :
 - ✓ Hari Senin – Kamis pukul 07.30 – 16.00
 - ✓ Hari Jumat pukul 07.30 – 15.00
 - ✓ Istirahat pukul 12.00 – 13.00
3. Terlib di ruang kerja
4. Dapat bekerjasama dengan staf Sekretariat DPRD Kota Surabaya
5. Bersikap Sopan dan ramah
6. Menerapkan protokol kesehatan
7. Apabila Mahasiswa melanggar point-point tersebut diatas, Maka akan dikembalikan ke Pihak Rektorat

Demikian atas kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.


Mutiara Bachman, SH, MM
Pembina Tingkat I
NIP. 196601111996021002

LAMPIRAN 6

BUKTI PENERIMAAN IZIN PENELITIAN DARI DINAS PEMATUSAN




PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS SUMBER DAYA AIR dan BINA MARGA
Jalan Jimerto No. 6 - 8 Surabaya 60272
Telp. (031) 5343051 s/d 5343057 psw 214 & 250 Fax (031) 5313499

Asal Surat : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
Nomor Surat : 070/1560/S/RPM/436.7.15/2022
Tanggal Surat : 02 Juni 2022
HAL : Rekomendasi Izin Penelitian a.n. Putri Yulinarwati.

PENGIRIM

Surabaya, 6 JUNI 2022

PENERIMA

Rahman Dwi Bakti

LAMPIRAN 7

Dokumentasi Wawancara

1. Wawancara dengan Kepala Bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya



2. Wawancara dengan Pegawai Bagian Informasi dan Protokol Sekretariat DPRD Kota Surabaya



3. Wawancara dengan Pegawai Dinas Pematusan Kota Surabaya



4. Wawancara dengan Masyarakat Pengguna Aplikasi E-Wadul/Sapawarga



5. Wawancara dengan Masyarakat Pengguna Aplikasi E-Wadul/Sapawarga



LAMPIRAN 8

PERINTAH REVISI



LEMBAR PERINTAH REVISI

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

NBI dan Nama : Putri Yulinarwati - 1111800146
Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi

Surabaya, 21/06/2022 10:20:09

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. Semokowari 45 Surabaya (60118)
Telp. 031 5925982, 5931800 psk. 159 e-mail : fsp@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERINTAH REVISI

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

NBI dan Nama :Putri Yulianwati - 1111800146
Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	revisi terlampir di berkas skripsi

Surabaya, 20/06/2022 11:40:56

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,


(Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP)

Dosen Penguji,


(Anggraeny Puspaningtyas, 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, 5931600 psw. 159 e-mail : fkip@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERINTAH REVISI

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

NBI dan Nama : Putri Yulinawati - 1111800146
Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	RM dan tujuan penelitian disesuaikan. Saran diberikan ut hal2 yg kurang saja.

Surabaya, 20/06/2022 16:06:19

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

(Dra. Indah Murti M.S.)

Dosen Penguji,

(Dra. Indah Murti M.S.)

LAMPIRAN 9

HASIL TURNITIN

Bab I

ORIGINALITY REPORT

12%	12%	4%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	3%
2	dprd.bekasikota.go.id Internet Source	2%
3	jdih.bulungan.go.id Internet Source	1%
4	journal.unair.ac.id Internet Source	1%
5	nonosun.wordpress.com Internet Source	1%
6	docplayer.info Internet Source	1%
7	123dok.com Internet Source	1%
8	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
9	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1%

Bab IV

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.dinamika.ac.id Internet Source	2%
2	id.123dok.com Internet Source	2%
3	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id Internet Source	1%
4	www.infodiknas.com Internet Source	1%
5	jurnalsisfo.is.its.ac.id Internet Source	1%
6	repository.widyatama.ac.id Internet Source	1%
7	core.ac.uk Internet Source	1%
8	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
9	id.scribd.com Internet Source	<1%

Bab V

ORIGINALITY REPORT

5% SIMILARITY INDEX	5% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	0% STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	repository.upnvj.ac.id Internet Source	2%
2	text-id.123dok.com Internet Source	2%
3	123dok.com Internet Source	1%

Exclude quotes Off
Exclude bibliography On

Exclude matches Off