

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Skala dan Klasifikasi Pengukuran Efektivitas Pelaksanaan Program..... | 12 |
| Tabel 4.1 Realisasi KTP Kecamatan Tambaksari..... | 33 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 4.1 Lokasi Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya | 34 |
| Gambar 4.2 Bagan Susunan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya | 36 |

LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara Dengan Informan

Pedoman wawancara kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan kependudukan

1. Bagaimana menurut saudara sikap petugas pelayanan E-Ktp saat melayani ?
2. Bagaimana tingkat ketepatan waktu sudah efektif, efisien dan cukup dalam proses pembuatan E – Ktp di Kecamatan Tambaksari ?
3. Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam kerapian dan keseragaman pegawai saat melayani masyarakat di Kecamatan Tambaksari?
4. Pernahkah saudara mengalami hambatan atau kendala saat mengalami pengurusan E – Ktp pada website Dispendukcapil?
5. Sebagai pengguna pelayanan apakah bapak sudah merasa puas terhadap pelayanan publik yang di berikan oleh Kecamatan Tambasari?
6. Adakah saran dari saudara untuk pegawai Kecamatan Tambaksari dalam meningkatkan kinerja pengurusan pelayanan administrasi tersebut?
7. Apakah dalam pembuatan E – Ktp masih ditarik biaya oleh petugas?
8. Pernahkah anda mendapati petugas melakukan kesalahan (kurang teliti) terhadap berkas yang anda serahkan?

Pedoman wawancara kepada Pegawai Bidang Pelayanan di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya

1. Apakah menurut bapak atau ibu sarana dan prasarana di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya sudah cukup baik untuk mendukung tugas dan dalam melayani pemohon?
2. Bagaimana peranan bapak atau ibu saat proses penyelesaian berkas pemohon setelah anda terima?
3. Pernahkah bapak atau ibu menerima keluhan dari pemohon atas layanan yang anda berikan?
4. Bagaimana dalam memberikan informasi kepada pemohon atau masyarakat mengenai prosedur layanan semisal pada pelayanan E-Ktp ?
5. Apa yang anda lakukan untuk membantu pemohon yang mengalami kesulitan dalam pelayanan E – Ktp?
6. Mohon informasi pada Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya memberikan kotak pengaduan dari masyarakat atas pelayanan yang mereka terima dari pelayanan masyarakat?
7. Apakah bapak/ibu dapat dengan mudah berkonsultasi dengan atasan apabila terjadi kendala dalam menangani tugas pelayanan kepada masyarakat?
8. Apakah bapak/ibu pernah mengalami hambatan atau kendala saat melakukan pelayanan pada jaringan system komputer?

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara Dengan Informan



Wawancara dengan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan publik (Bu Etty)



Wawancara dengan kepala sub bagian umum dan kepegawaian (Bu Asri)



Wawancara dengan petugas dispendukcapil (Bapak Sandy)



Wawancara dengan masyarakat (Mas Fauzi)



Wawancara dengan masyarakat (Mbak Fitri)

Lampiran 3 Permohonan Ijin Penelitian



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, 30 Maret 2022

Nomor : 1225/K/FISIP/III/2022
Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal
Perihal : **Permohonan Ijin Observasi**

Kepada Yth. : Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya
Jl. Mendut No 7. Kec. Tambaksari. 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 |
|--|---------------------|
| Cynthia Salsa Arifah Rachma (1111800161) | Administrasi Negara |

Guna melakukan pengambilan data di:

"Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya"

Dengan Judul Skripsi: **"Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Kependudukan (Studi pada Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya)".**

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.


Dekan
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP
NPP. 20120.87.0103

Lampiran 4 Permohonan Ijin Penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



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, 4 April 2022

Kepada

Yth. Camat Tambaksari

Nomor : 070 / 1094 / S / RPM / 436.7.15 /
2022

Lampiran : -

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/S470/H36.8.6/2022 Tanggal 04 April 2022
- Memperhatikan :
- Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya Nomor 1225/K/FISIP/III/2022 Tanggal 30 Maret 2022 Perihal Permohonan Ijin Observasi.

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

- a. Nama : CYNTHIA SALSA ARIFAH RACHMAN
b. Alamat : KAPAS NADYA 1-C/45
c. Pekerjaan/Jabatan : MAHASISWA
d. Instansi/Organisasi : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
e. Kewarganegaraan : INDONESIA

Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan :

- a. Judul / Tema : EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN (STUDI PADA KECAMATAN TAMBAKSARI KOTA SURABAYA)
- b. Tujuan : Penelitian
- c. Bidang Penelitian : PELAYANAN PUBLIK
- d. Penanggung Jawab : CYNTHIA SALSA ARIFAH RACHMAN
- e. Anggota Peserta : -
- f. Waktu : 04 April 2022 s.d. 30 Juni 2022
- g. Lokasi : KECAMATAN TAMBAKSARI
- 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 sebagaimana dimaksud pada nomor 2 (dua) sewaktu-waktu dapat berubah mengikuti ketentuan pembatasan kegiatan oleh Pemerintah;
 3. Kegiatan sebagaimana dimaksud pada nomor 2 (dua) sewaktu-waktu dapat berubah mengikuti ketentuan pembatasan kegiatan oleh Pemerintah;
 4. Peserta Penelitian/survey/kegiatan wajib dalam keadaan sehat saat pelaksanaan kegiatan penelitian;
 5. Peserta Penelitian/survey/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/survey/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.



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.

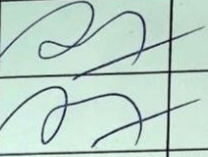
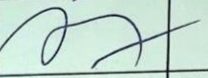



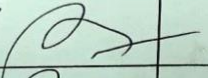

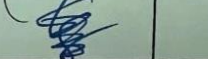

Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi



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 : fsip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

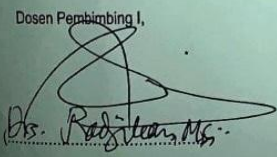
Nama : Cynthia Salsa Arifah Rachman
 NBI : 1111800161
 Program Studi : Administrasi Negara
 Dosen Pembimbing I : Drs. Radjikan, M.Si
 Dosen Pembimbing II : Drs. Teguh Santoso, M.Si
 Judul Skripsi : Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Kependudukan (Studi Ppada Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya)

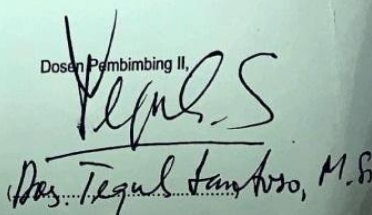
| No | Tanggal | Saran/Perbaikan | Pembimbing | |
|----|-----------|---|--|---|
| | | | Paraf Dospem 1 | Paraf Dospem 2 |
| 1. | 30 Mar 22 | - Judul & perbaikan - Fokus penelitian perbaikan sesuai - pengantar |  | |
| 2. | 7/4 | - Proposal Acc. |  | |
| 3 | 4/4 | Bab I (diperbaiki tata cara penulisan skripsi) | |  |
| 4 | 11/5/2022 | Bab I: Acc | |  |
| 5. | 11/5 | Bab II: Acc (kembali Pemb I) | |  |
| 6 | 12/5/22 | Bab I & II: Perbaikan sesuai dg. arahan. |  | |
| 7. | 31/5/22 | Bab I, II, III Acc. Bab IV - Perbaikan sesuai arahan |  | |
| 8 | 3/6 | Bab III: Acc |  |  |

| No | Tanggal | Saran/Perbaikan | Paraf Dospem 1 | Paraf Dospem 2 |
|-----|------------|--|----------------|----------------|
| 9 | 3/22 /6 | Bab <u>IV</u> : Acc | | g |
| 10 | 7/22 /6 | Bab <u>IV</u> dan <u>V</u> : Acc (mohon jasanya Pemb I) | | g |
| 11. | 8/22 /6 | Bab <u>I</u> & <u>V</u> - Acc. (smpun) | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

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

Bimbingan dinyatakan telah selesai
 Tanggal : ..8 Juni 2022..

Dosen Pembimbing I,

 Dr. R. R. M. S.

Dosen Pembimbing II,

 Dr. Teguh Santoso, M. S.

Lampiran 6 Hasil Turnitin Bab 1,4 dan 5

BAB I

ORIGINALITY REPORT

27% SIMILARITY INDEX
28% INTERNET SOURCES
8% PUBLICATIONS
15% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|----|--|----|
| 1 | yuliana1721.blogspot.com | 4% |
| 2 | jia.stialanbandung.ac.id | 3% |
| 3 | ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id | 3% |
| 4 | repository.uin-suska.ac.id | 3% |
| 5 | repository.fisip-untirta.ac.id | 3% |
| 6 | repository.uma.ac.id | 2% |
| 7 | 123dok.com | 1% |
| 8 | johannessimatupang.wordpress.com | 1% |
| 9 | media.neliti.com | 1% |
| 10 | Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II | 1% |
| 11 | repository.unair.ac.id | 1% |
| 12 | www.scribd.com | 1% |
| 13 | es.scribd.com | 1% |
| 14 | www.coursehero.com | 1% |
| 15 | repository.iainpurwokerto.ac.id | 1% |

Exclude quotes: Off
Exclude bibliography: Off

17 dari 19

BAB IV

ORIGINALITY REPORT

18% SIMILARITY INDEX
18% INTERNET SOURCES
3% PUBLICATIONS
5% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|----|-------------------------------------|-----|
| 1 | ejournal.unsrat.ac.id | 3% |
| 2 | id.123dok.com | 2% |
| 3 | jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id | 2% |
| 4 | research-report.umm.ac.id | 1% |
| 5 | docplayer.info | 1% |
| 6 | 123dok.com | 1% |
| 7 | www.scribd.com | 1% |
| 8 | core.ac.uk | 1% |
| 9 | repository.ub.ac.id | 1% |
| 10 | eprints.walisongo.ac.id | 1% |
| 11 | Submitted to Universitas Islam Riau | 1% |
| 12 | surabaya.go.id | 1% |
| 13 | www.djpk.depkeu.go.id | 1% |
| 14 | asrulpgk.blogspot.com | 1% |
| 15 | ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id | <1% |
| 16 | eprints.mdp.ac.id | <1% |
| 17 | Submitted | <1% |

Exclude quotes: Off
Exclude bibliography: Off

BAB V

ORIGINALITY REPORT

10% SIMILARITY INDEX
10% INTERNET SOURCES
0% PUBLICATIONS
3% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|---|----------------------------|----|
| 1 | repository.unisma.ac.id | 6% |
| 2 | repository.uinbanten.ac.id | 2% |
| 3 | www.harapanromora.org | 2% |

Exclude quotes: Off
Exclude bibliography: On
Exclude matches: Off

Lampiran 7 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 :

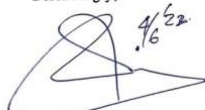
NBI dan Nama : "Cynthia Salsa Arifah Rachman"-1111800161
Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

| No | Keterangan Revisi |
|----|-----------------------------------|
| | REVISI SUDAH DIBERIKAN SAAT UJIAN |

Surabaya, 28/06/2022 22:27:39

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,



(Drs. Radjikan, M.Si)

Dosen Penguji,



(Drs. Radjikan, 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 : fisp@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERINTAH REVISI

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

NBI dan Nama : "Cynthia Salsa Arifah Rachman"-1111800161
Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

| No | Keterangan Revisi |
|----|------------------------------------|
| | Tambahan teori efektivitas kinerja |

Surabaya, 27/06/2022 5:34:27

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

(Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si)

Dosen Penguji,

(Drs. M. Kendry Widiyanto, 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 : fistp@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERINTAH REVISI

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

NBI dan Nama : "Cynthia Salsa Arifah Rachman"-1111800161
Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

| No | Keterangan Revisi |
|----|-------------------------------------|
| | Kesimpulan dan saran diperbaiki ... |

Surabaya, 21/06/2022 15:20:28

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

(Dr. Joko Widodo, MS)

Dosen Penguji,

(Dr. Joko Widodo, MS)