

## LAMPIRAN

### Pedoman Wawancara Kepuasan Masyarakat

#### Pedoman Wawancara Buat Warga Yang Akan Melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Baratajaya

##### 1. Persyaratan.

Apakah dalam mengurus pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan baratajaya sulit atau tidak ?

##### 2. Sistik, mekanisme, dan prosedur.

Bagaimana tahapan prosedur dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor kelurahan baratajaya?

##### 3. Waktu penyelesaian.

Apakah di kantor kelurahan baratajaya dalam membuat surat pengantar dari kantor kelurahan, membuat surat pengantar tepat waktu dalam penyelesaiannya ?

##### 4. Biaya/tarif.

Apakah dikenakan biaya Administrasi oleh kantor kelurahan baratajaya bagian administrasi kependudukan dalam mengurus berkas pengantar untuk dibawah ke kecamatan ?

##### 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.

Apakah pegawai di kantor kelurahan baratajaya bagian administrasi kependudukan menguasai tugas dan fungsinya dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan?

##### 6. Kompetensi pelaksana.

Apakah pegawai yang bekerja di bagian administrasi kependudukan mempunyai kompetensi dalam bidangnya ?

##### 7. Perilaku pelaksana.

1. Apakah pihak kantor kelurahan baratajaya bagian administrasi kependudukan dalam memberikan pelayanan ramai dan sopan?
2. Apakah pihak Bidang kantor kelurahan baratajaya dalam memberikan pelayanan, apakah anda merasa masih ada perbedaan satu dengan yang lain ?

##### 8. Penangan pengaduan, saran dan masukan.

Apakah pihak Bidang pelayanan administrasi kependudukan memberikan saran dan masukan jika mendapatkan kendala?

##### 9. Sarana dan prasarana.

1. Menurut anda apakah fasilitas di kantor kelurahan baratajaya sudah memenuhi kebutuhan dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat?

2. Bagaimana menurut anda kebersihan dan Kenyamanan dikantor kelurahan baratajaya?

## **Pedoman Wawancara Buat Pegawai di Bagian administrasi Kependudukan**

### **1.Persyaratan.**

Apakah dalam mengurus pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan baratajaya sulit atau tidak ?

### **2. Sistim, mekanisme,dan prosedur.**

Bagaimana tahapan prosedur dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor kelurahan baratajaya?

### **3. Waktu penyelesaian.**

Apakah di kantor kelurahan baratajaya dalam membuat surat pengantar dari kantor kelurahan, membuat surat pengantar tepat waktu dalam penyelesaiannya ?

### **4. Biaya/tarif.**

Apakah dikenakan biaya Administrasi oleh kantor kelurahan baratajaya bagian administrasi kependudukan dalam mengurus berkas pengantar untuk dibawah ke kecamatan ?

### **5. Produk spesifikikasi jenis pelayanan.**

Apakah pegawai di kantor kelurahan baratajaya bagian administrasikependudukan menguasai tugas dan fungsinya dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan?

### **6. Kompetensi pelaksana.**

Apakah pegawai yang bekerja di bagian administrasi kependudukan mempunyai kompetensi dalam bidangnya ?

### **7. Perilaku pelaksana.**

1. Apakah pihak kantor kelurahan baratajaya bagian administrasi kependudukan dalam memberikan pelayanan ramai dan sopan?
2. Apakah pihak Bidang kantor kelurahan baratajaya dalam memberikan pelayanan, apakah anda merasa masih ada perbedaan satu dengan yang lain ?

### **8. Penangan pengaduan, saran dan masukan.**

Apakah pihak Bidang pelayanan adminstrasi kependudukan memberikansaran dan masukan jika mendapatkan kendala?

### **9. Sarana dan prasarana.**

1. Menurut anda apakah fasilitas di kantor kelurahan baratajaya sudah memenuhi kebutuhan dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat?
2. Bagaimana menurut anda kebersihan dan Kenyamanan dikantor kelurahan baratajaya?

**Panduan Wawancara Kepada Masyarakat**  
**Kualitas Pelayanan**  
**Pedoman Wawancara Buat Warga Yang Akan Melakukan Pelayanan**  
**Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Baratajaya**

**Tangible (Berwujud/Bukti Fisik)**

**Kelengkapan Fasilitas tempat pelayanan**

1. Bagaimana kelengkapan fasilitas tempat pelayanan di bagian administrasi kependudukan di kantor Kelurahan Baratajaya ?
2. Apakah fasilitas (komputer, printer, scanner) sudah lengkap atau diperlukan penambahan di bagian administrasi kependudukan ?

**Penampilan Pegawai dalam melayani pengguna layanan**

1. Bagaimana penampilan pegawai dalam melayani di bagian administrasi kependudukan?

**Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Pelayanan**

1. Bagaimana kebersihan ruangan pelayanan di bagian administrasi kependudukan ?
2. Bagaimana kenyamanan ruangan pelayanan bagian administrasi kependudukan di kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya ?

**Reliability (Kehandalan)**

**Memiliki Standar Pelayanan yang jelas**

Apakah Bapak/Ibu mengerti standar pelayanan yang telah ditetapkan di kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya bagian administrasi kependudukan?

**Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan**

1. Bagaimana Kedisiplinan pegawai bagian administrasi kependudukan dalam memberikan pelayanan ?

**Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan**

1. Apakah Bapak/Ibu dalam menerima pelayanan oleh pegawai bagian administrasi kependudukan pernah melihat pegawai kesulitan dalam menggunakan alat bantu pelayanan? (komputer/aplikasi dll)

## **Responsiveness (Ketanggapan)**

### **Pegawai tanggap terhadap pengguna layanan**

Bagaimana respon pegawai di bagian administrasi kependudukan dalam melakukan pelayanan ?

### **Pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan pengurusan akta kelahiran**

Apakah Bapak/Ibu pengguna layanan pengurusan administrasi kependudukan pernah memberikan Kritik & Saran?

## **Assurance (Jaminan)**

### **Jaminan keamanan lingkungan**

Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai keamanan lingkungan di kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya ?

## **Emphaty (Empati)**

### **Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun**

Apakah pegawai di administrasi kependudukan dalam melayani Bapak/Ibu telah bersikap ramah dan sopan santun?

## **Tidak Diskriminasi**

Apakah Bapak/Ibu merasakan diskriminasi dalam pelayanan di lingkungan kantor Kelurahan Baratajaya kecamatan Gubeng Kota Surabaya ?

**Gambar 01** : keterangan kantor kelurahan Baratajaya Surabaya bagian halaman



**Sumber** : kantor kelurahan Baratajaya Surabaya

**Gambar 02** : keterangan dokumentasi di depan kantor kelurahan Baratajaya



**Sumber** : kantor kelurahan Baratajaya Surabaya

**Gambar 03:** keterangan dokumentasi di depan pintu masuk kantor kelurahan Baratajaya



Sumber : kantor kelurahan Baratajaya surabaya

**Gambar 04:** keterangan dokumentasi wawancara warga bapak (A)



Sumber : kantor kelurahan Baratajaya Surabaya

**Gambar 05:** keterangan dokumentasi wawancara warga dengan bapak (P)



Sumber : kantor kelurahan Baratajaya Surabaya

**Gambar 06:** keterangan dokumentasi warga dengan Ibu (I)



Sumber : kantor kelurahan baratajaya Surabaya

**Gambar 07:** keterangan dokumentasi wawancara warga dengan Ibu (U)



Sumber : kantor kelurahan Baratajaya Surabaya

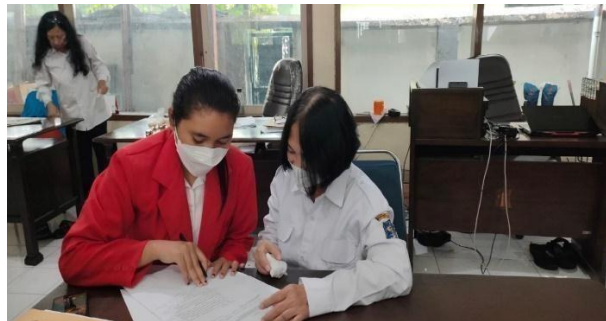


**Gambar 08:** keterangan dokumentasi wawancara pegawai dengan Ibu (I)



Sumber : kantor kelurahan Baratajaya Surabaya

**Gambar 09:** keterangan dokumentasi wawancara pegawai dengan Ibu (W)



Sumber : kantor kelurahan Baratajaya Surabaya

**Gambar 10:** keterangan dokumentasi di loket pelayanan administrasi kependudukan



Sumber : kantor kelurahan Baratajaya Surabaya

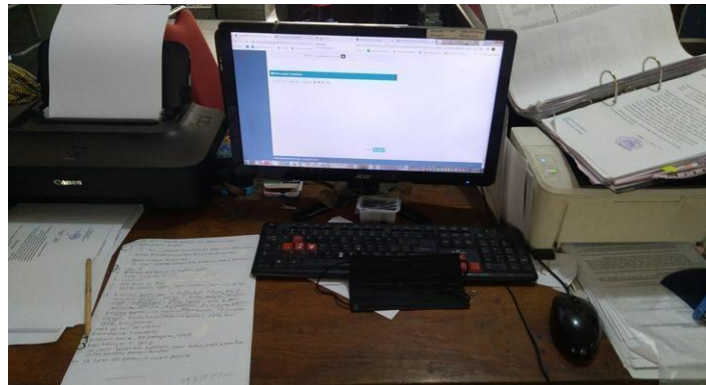


**Gambar 11:** keterangan dokumentasi ruang tunggu di bagian administrasi kependudukan



Sumber : kantor kelurahan Baratajaya Surabaya

**Gambar 12:** keterangan dokumentasi komputer bagian administrasi kependudukan



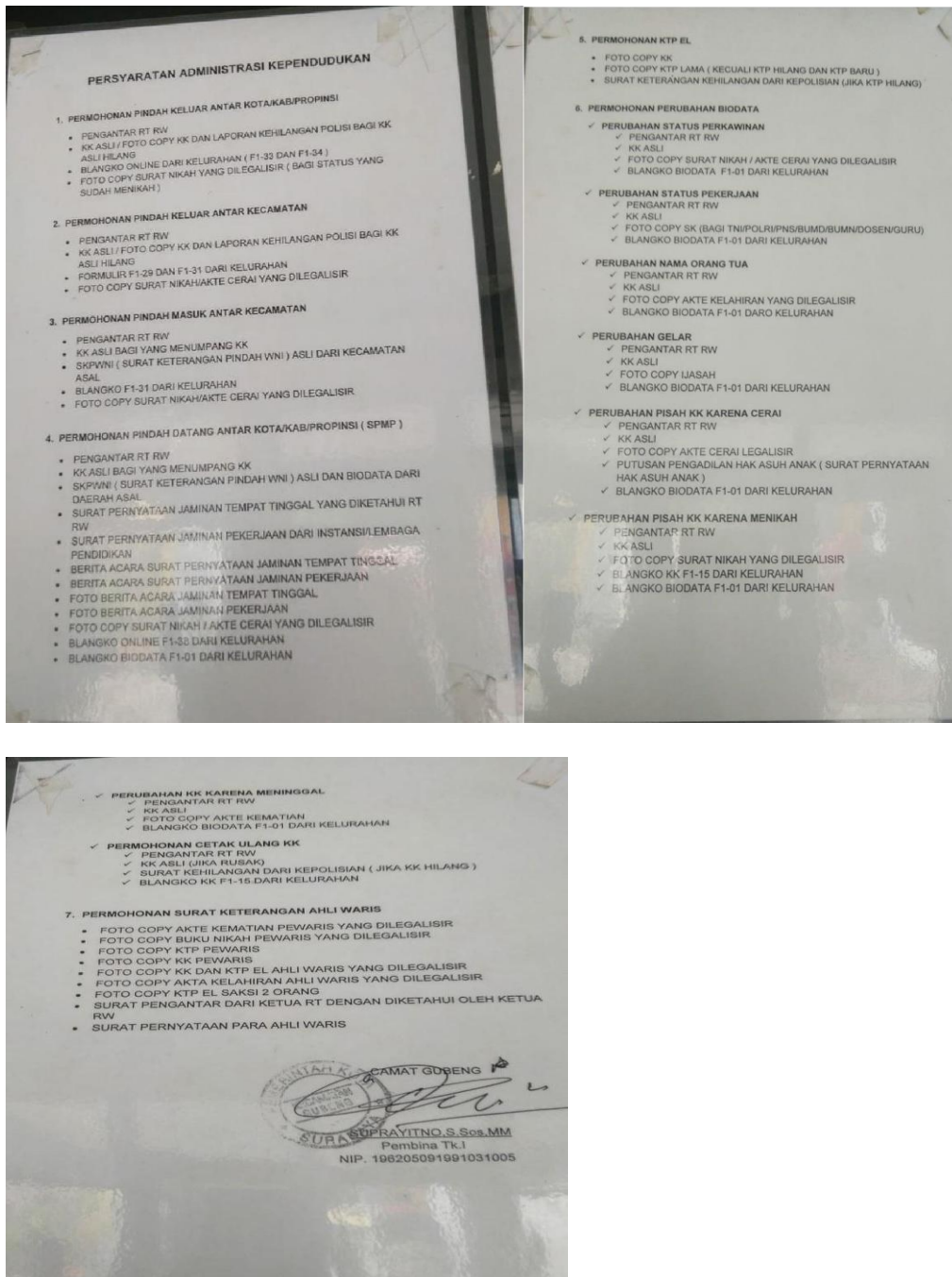
Sumber : kantor kelurahan Baratajaya Surabaya

**Gambar 13:** keterangan dokumentasi kamar mandi di kantor kelurahan Baratajaya




Sumber : kantor kelurahan Baratajaya Surabaya

**Gambar 14:** keterangan dokumentasi persyaratan Administrasi Kependudukan di kantor kelurahan Baratajaya



Sumber : kantor kelurahan Baratajaya Surabaya

**Gambar Ke-15:** Kartu Revisi Penguji 1,2, 3

 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 :

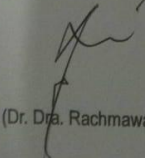
NBI dan Nama :Kandida Mina-1111800040  
Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

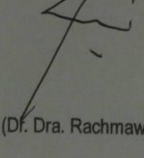
No	Keterangan Revisi
-	

Surabaya, 30/06/2022 8:45:20

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 : fisip@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERINTAH REVISI**

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

NBI dan Nama :Kandida Mina  
Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	revisi tertulis di file skripsi

Surabaya, 28/06/2022 10:10:21

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

Dosen Penguji,

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

(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, 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 :Kandida Mina  
Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	Revisi Summary, latar belakang, metpen, pembahasan.

Surabaya, 28/06/2022 7:22:58

Setuju telah direvisi,  
Dosen Penguji,

Dosen Penguji,

(Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP)

(Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP)

## **HASIL TURNITIN**

## Jurnal Kandida Mina 1111800040

### ORIGINALITY REPORT

<b>15%</b> SIMILARITY INDEX	<b>12%</b> INTERNET SOURCES	<b>5%</b> PUBLICATIONS	<b>8%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya</b> Student Paper	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>core.ac.uk</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>sakip.lumajangkab.go.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.jurnalekonomi.unisla.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to iGroup</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>jurnal.syntaxtransformation.co.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repository.untag-sby.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.neliti.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>Submitted to Universitas Negeri Padang</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>10</b>	<b>pt.scribd.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>11</b>	<b>eprints.uny.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>12</b>	<b>ejournal.iainbukittinggi.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>13</b>	<b>issuu.com</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>14</b>	<b>journal.uniga.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>15</b>	<b>jurnal.untag-sby.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>16</b>	<b>repository.ub.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>17</b>	<b>www.khamkoo.com</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>18</b>	<b>www.mitra-jatim.com</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>