

LAMPIRAN

Panduan Wawancara Kepada Masyarakat

Tangible (Berwujud/Bukti Fisik)

a. Kelengkapan Fasilitas tempat pelayanan

1. Bagaimana kelengkapan fasilitas tempat pelayanan e-klampid di bagian kepengurusan akta kelahiran di kantor Kelurahan Baratajaya ?
2. Apakah fasilitas (komputer, printer, scanner) sudah lengkap atau diperlukan penambahan?

b. Penampilan Pegawai dalam melayani pengguna layanan

1. Bagaimana penampilan pegawai dalam melayani?

c. Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Pelayanan

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

Reliability (Kehandalan)

a. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

1. Apakah Bapak/Ibu mengerti standar pelayanan yang telah ditetapkan di kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya ?

b. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan

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

c. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan

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

Responsiveness (Ketanggapan)

a. Pegawai tanggap terhadap pengguna layanan

1. Bagaimana respon pegawai di bagian administrasi kependudukan dalam pengurusan akta kelahiran ?

b. Pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan pengurusan akta kelahiran

1. Apakah Bapak/Ibu pengguna layanan pengurusan akta kelahiran pernah memberikan Kritik & Saran?

Assurance (Jaminan)

a. Jaminan keamanan lingkungan

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

Emphaty (Empati)

a. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

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

b. Tidak Diskriminasi

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

Panduan Wawancara Kepada Pegawai Kelurahan Baratajaya

Tangible (Berwujud/Bukti Fisik)

a. Kelengkapan Fasilitas tempat pelayanan

1. Apakah sudah lengkap fasilitas tempat pelayanan e-klampid di bagian kepengurusan akta kelahiran di kantor Kelurahan Baratajaya ?
2. Apakah fasilitas (komputer, printer, scanner) sudah lengkap atau diperlukan penambahan?

b. Penampilan Pegawai dalam melayani pengguna layanan

1. Bagaimana penampilan pegawai dalam melayani?

c. Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Pelayanan

1. Apakah kebersihan ruangan pelayanan di bagian administrasi kependudukan sudah baik ?
2. Apakah ruangan pelayanan di kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya sudah nyaman bagi pegawai ?

Reliability (Kehandalan)

a. Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

1. Apakah Bapak/Ibu mengerti standar pelayanan yang telah ditetapkan di kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya ?

b. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan

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

c. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan

1. Apakah pegawai pernah merasa kesulitan dalam menggunakan alat bantu pelayanan (komputer/ aplikasi dll) untuk pengurusan akta kelahiran ?

Responsiveness (Ketanggapan)

a. Pegawai tanggap terhadap pengguna layanan

1. Bagaimana pegawai memberi respon kepada warga yang mengurus akta kelahiran ?

b. Pegawai memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan pengurusan akta kelahiran

1. Apakah pegawai pernah mendapat kritik dan saran dari warga ?

Assurance (Jaminan)

a. Jaminan keamanan lingkungan

1. Apakah keamanan lingkungan di kantor Kelurahan Baratajaya Kota Surabaya sudah aman ?

Emphaty (Empati)

a. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

1. Apakah pegawai di administrasi kependudukan dalam melayani warga telah bersikap ramah dan sopan santun?

b. Tidak Diskriminasi

1. Apakah pegawai pernah mendiskriminasi warga dalam pelayanan di lingkungan kantor Kelurahan Baratajaya kecamatan Gubeng Kota Surabaya ?

Surat Ijin 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, 30 Mei 2022

Nomor : 1630/K/FISIP/II/2022
Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal
Perihal : **Permohonan Ijin Observasi**

Kepada Yth. : Plt. Lurah Baratajaya
Jl. Manyar No. 80, 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
Dina Karlinawati (1111800038)	Administrasi Negara

Guna melakukan pengambilan data di:

"Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya"

Dengan Judul Skripsi: **"Kualitas Elektronik Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang dalam Peningkatan Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran di Kelurahan Baratajaya Kecamatan Gubeng Kota Surabaya"**.

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Dekan,

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

Dokumentasi wawancara dengan pegawai kantor Kelurahan (Ibu Indah)



Sumber : kantor Kelurahan Baratajaya

Dokumentasi wawancara dengan kepala kasi pemerintahan di kantor Kelurahan Baratajaya (Ibu Nafisah)



Sumber : kantor Kelurahan Baratajaya

Dokumentasi wawancara dengan warga (ibu Wiwik)



Sumber : kantor Kelurahan Baratajaya

Dokumentasi wawancara dengan warga (Bapak Agung)



Sumber : kantor Kelurahan Baratajaya

Dokumentasi wawancara dengan warga (Bapak Rizky)



Sumber : kantor kelurahan Baratajaya

Dokumentasi wawancara dengan warga (Ibu Erna)



Sumber : kantor Kelurahan Baratajaya

Keterangan ruangan tunggu pelayanan kantor Kelurahan Baratajaya



Sumber : kantor Kelurahan Baratajaya

Keterangan kamar mandi di Kantor Kelurahan Baratajaya



Sumber : kantor Kelurahan Baratajaya

Keterangan bagian halaman Kantor Kelurahan Baratajaya



Sumber : kantor Kelurahan Baratajaya

Keterangan ruangan loket pelayanan



Sumber : kantor Kelurahan Baratajaya

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 : fisp@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERINTAH REVISI

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

NBI dan Nama : Dina Karlinawati 1111800038
Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi

Surabaya, 30/06/2022 8:41:50

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 : fsip@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERINTAH REVISI

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

NBI dan Nama : Dina Karlinawati 1111800038
Program Studi : Administrasi Negara

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	rekomendasi

Surabaya, 27/06/2022 15:36:03

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

Dosen Penguji,

(Drs. Supri Hartono, MS)

(Drs. Supri Hartono, 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 5825982, 5931800 psw. 159 e-mail : fsip@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERINTAH REVISI

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

NBI dan Nama :Dina Karlinawati 1111800038
Program Studi : Administrasi Negara

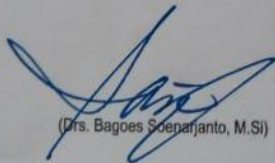
Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	Dicatat oleh mahasiswa

Surabaya, 27/06/2022 15:22:50

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

Dosen Penguji,



(Drs. Bagoes Soeparjanto, M.Si)



(Drs. Bagoes Soeparjanto, M.Si)

Hasil Turnitin

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	2%
2	Azis Hakim. "Analysis of Effectiveness of Public Services in Rawalumbu District Bekasi City", The Social Perspective Journal, 2021 Publication	1%
3	id.wikipedia.org Internet Source	1%
4	123dok.com Internet Source	1%
5	anzdoc.com Internet Source	1%
6	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	1%
7	jurnal.yamasi.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	1%

repository.stia-aan.ac.id

9	Internet Source	1 %
10	ojs.uho.ac.id Internet Source	1 %
11	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	<1 %
12	akuntansipublikums.blogspot.com Internet Source	<1 %
13	jurnal.untan.ac.id Internet Source	<1 %
14	repository.president.ac.id Internet Source	<1 %
15	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
16	ojs.umsida.ac.id Internet Source	<1 %
17	hnews.id Internet Source	<1 %
18	hotelescuela.no-ip.org Internet Source	<1 %
19	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
20	repository.unsoed.ac.id Internet Source	<1 %

21	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
22	Dewi Cahyani Pangestuti, Renny Husniaty. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kelurahan Limo Depok", Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 2021 Publication	<1 %
23	Ni Nyoman Suriani, Idris Azis, Mohammad Ali Murad. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG (KPKNL) PALU", Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT), 2018 Publication	<1 %
24	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
25	www.bappeda.kulonprogokab.go.id Internet Source	<1 %
26	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %
27	jgp.ub.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

