

## LAMPIRAN



Wawancara bersama Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya



Wawancara bersama Koordinator Bidang Pelayanan Dan Pengaduan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya



Wawancara bersama Pegawai Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya



Wawancara bersama masyarakat



Wawancara bersama masyarakat



Wawancara bersama masyarakat

## PEDOMAN WAWANCARA

Daftar Pertanyaan Ketua Bidang

Nama Informan :

Jabatan :

1. Apa saja jenis pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
2. Bagaimana cara pegawai memberikan pelayanan tanpa membedakan satu sama lain?
3. Bagaimana cara pegawai memberikan keadilan dalam pelayanan?
4. Bagaimana bentuk loyalitas pegawai pelayanan terhadap kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, pimpinan, bawahan, serta rekan kerja?
5. Bagaimana pegawai pelayanan dalam melaksanakan tugasnya?
6. Bagaimana cara pegawai pelayanan dalam merespon masyarakat ketika menyampaikan pengaduan?
7. Sebagai Kabid, bagaimana peran ibu dalam membentuk etika pelayanan yang baik khususnya kepada pegawai pelayanan administrasi?

## PEDOMAN WAWANCARA

Daftar Pertanyaan Pegawai Pelayanan

Nama Informan :

Jabatan :

1. Apa saja jenis pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?
2. Bagaimana cara pegawai memberikan pelayanan tanpa membedakan satu sama lain?
3. Bagaimana cara pegawai memberikan keadilan dalam pelayanan?
4. Bagaimana bentuk loyalitas pegawai pelayanan terhadap kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, pimpinan, bawahan, serta rekan kerja?
5. Bagaimana pegawai pelayanan dalam melaksanakan tugasnya?
6. Bagaimana cara pegawai pelayanan dalam merespon masyarakat ketika menyampaikan pengaduan?
7. Bagaimana pemanfaatan sarana dan prasarana oleh pegawai pelayanan yang menunjang pelayanan administrasi?

## PEDOMAN WAWANCARA

### Daftar Pertanyaan Masyarakat

#### Nama Informan :

1. Terkait dengan etika, apakah pegawai pelayanan administrasi dapat memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat tanpa membedakan status sosial?
2. Apakah pegawai pelayanan administrasi telah bersikap adil, tidak deskriminasi dan terbuka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
3. Bagaimana kesetiaan pegawai pelayanan administrasi kepada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya? Sejauh mana pelaksanaan tugas serta wewenang yang diemban?
4. Bagaimana tanggung jawab pegawai pelayanan administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk menyelesaikan pekerjaan terkait pelayanan yang diberikan?
5. Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini?
6. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan atau Undang-Undang yang berlaku?

## KARTU BIMBINGAN SKRIPSI


**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi  
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi  
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Yafie Amaratus Sania

NBI : 1111900182

Program Studi : Administrasi Negara

Dosen Pembimbing I : Drs. Supri Hartono, M.S

Dosen Pembimbing II : Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

Judul Skripsi : Etika Pelayanan Administrasi Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	1/3/2023	Perbaiki LBM sesuai arahan		f.
2	21/3	Konsep dijelaskan aspek : dan wawancara	ps	
3	21/3	III dan kelengkapan	ps	
3	29/2023 /3	Bab 1 ACC Bab 2 perbaiki sesuai arahan		f.
4	16/2023 /5	Revisi bab 3 Pedoman wawancara		f.
5	16/5	III dan kelengkapan	ps	
6	29/2023 /5	Revisi Bab 4 Pembahasan		f.



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi  
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi  
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
7	30/5	Bab IV see Bab V diperbaiki. sama	<i>[Signature]</i>	
8	30/5	Bab V see	<i>[Signature]</i>	
9	5/6	Bab IV & V ACC		<i>[Signature]</i>

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

Bimbingan dinyatakan telah selesai  
 Tanggal : .....

Dosen Pembimbing I,

*[Signature]*  
 (.....)

Dosen Pembimbing II,

*[Signature]*  
 (Dida Rahmadani, M.A.P.)



## IZIN PENELITIAN



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi  
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi  
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 17 Mei 2023

Nomor : 1501/K/FISIP/2023  
 Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal  
 Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota  
 Surabaya  
 Jl. Tunjungan No. 1-3, Genteng, Surabaya

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan 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:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Yafie 'Amaratus Sania (1111900182)	Ngaglik DKA No.9 RT.001 RW.005 Tambaksari Surabaya	8819673889

Guna melakukan pengambilan data:

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Dengan judul Skripsi : "Etika Pelayanan Administrasi Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya"

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Dekan  
  
 Dr. Drs. Yun Maduwanti, MP  
 N.P. 20120.87.0103

## 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

Surabaya, 17 Mei 2023

Kepada

Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

di -

Surabaya

Nomor : 500.16.7.4 / 1852 / S / RPM / 436.7.15 / 2023  
 Lampiran : -  
 Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

### 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 dan Politik Kota Surabaya Nomor 000.9.2/7603/436.8.6/2023 Tanggal 17 Mei 2023

Memperhatikan : Surat dari Dekan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya Nomor 1501.K/FISIPV/2023 Tanggal 17 Mei 2023 Perihal Permohonan Ijin Observasi.

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

a. Nama : YAFIE 'AMARATUS SANIA  
 b. Alamat : NGAGLIK DKA NO. 9  
 c. Pekerjaan/jabatan : MAHASISWA  
 d. Instansi/Organisasi : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
 e. Kewarganegaraan : INDONESIA

Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan :

a. Judul / Tema : ETIKA PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA  
 b. Tujuan : Penelitian  
 c. Bidang Penelitian : SKRIPSI  
 d. Penanggung Jawab : YAFIE AMARATUS SANIA  
 e. Anggota Peserta : -  
 f. Waktu : 22 Mei 2023 s.d. 22 Juni 2023  
 g. Lokasi : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

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/survey/kegiatan wajib dalam keadaan sehat saat pelaksanaan kegiatan penelitian;
5. Peserta Penelitian/survey/kegiatan wajib menaati 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 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 WALIKOTA SURABAYA,  
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu



DEWI SOERNYAWATI, ST. MT  
 Pembina Tingkat I  
 NIP. 197465132001122001

Tembusan :

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

## UJI TURNITIN SKRIPSI



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH  
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 262/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP  
NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Yafie Amaratus Sania  
NBI : 1111900182

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%. Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 09 Juni 2023  
Kepala Lab. Otoda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP