

LAMPIRAN

Transkrip Wawancara

Pewawancara : Dani Soetrisno
Informan : Kepala PDPP SAMSAT Surabaya Selatan (Pak Dory)
Tanggal : 6 Juni 2023
Tempat : SAMSAT Surabaya Selatan
Pukul : 9.00-12.00 WIB

Peneliti	Apakah petugas melaksanakan standar komunikasi pelayanan 3S?
Informan	<i>petugas diwajibkan melayani masyarakat dengan 3S Senyum Sapa Salam, Menurut saya para petugas sudah melaksanakan senyum sapa salam dengan baik kepada masyarakat.</i>
Peneliti	Apakah sudah terlaksana dengan baik?
Informan	<i>Dari survey kepuasan quisioner triwulan yang dilakukan SAMSAT kepada masyarakat, data menunjukan bahwa pelayanan yang ada disamsat sudah terlaksana dengan baik Mas</i>
Peneliti	Bagaimana kesantunan komunikasi petugas dengan masyarakat? Apakah ada perbedaan standar pelayanan pada tiap loket? Karena dari observasi saya lihat tidak semua loket memberikan 3S.
Informan	<i>Komunikasi petugas sudah saya tanamkan hati dan perasaan yang tebal mas, dalam kondisi kondusif maupun tidak, petugas harus sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama komunikasinya</i>
Peneliti	Apakah kualitas Komunikasi Pelayanan petugas kepada masyarakat sudah baik dan mudah dipahami?
Informan	<i>Menurut saya sangat baik mas, karena saya wajibkan kepada setiap staff saya memberikan informasi kepada tiap masyarakat dengan bahasa yang mudah di pahami, dan tiap loket wajib paham semua alur administrasi kendaraan, jadi jika ada masyarakat yang bertanya pada tiap loket bisa menjawab. Contohnya pelayanan stnk 5 tahunan selesai dalam waktu 1 jam. Jadi menurut saya kualitas Komunikasi di sini sangat baik.</i>
Peneliti	Bagaimana Informasi Non Verbal disini?
Informan	<i>Kualitas informasi non-verbal disini sudah baik mas, kita menyeldiakan papan alur administrasi kendaraan di depan pintu masuk, sehingga masyarakat dapat memulai langkah awal administrasi dengan mudah.</i>

Transkrip Wawancara

Pewawancara : Dani Soetrisno
Informan : Petugas loket informasi (Pak Faisal)
Tanggal : 6 Juni 2023
Tempat : SAMSAT Surabaya Selatan
Pukul : 9.00-12.00 WIB

Peneliti	Apakah petugas melaksanakan standar komunikasi pelayanan 3S?
Informan	<i>Sudah mas, petugas melaksanakan Senyum, Sapa, Salam dengan baik kepada masyarakat yang hendak melaksanakan proses administrasi kendaraan, mulai dari awal jam kerja sampai akhir jam kerja kami melayani masyarakat dengan Senyum, Sapa, Salam.</i>
Peneliti	Apakah sudah terlaksana dengan baik?
Informan	<i>Terlaksana dengan baik mas, meskipun terkadang ada petugas yang kelelahan menghadapi berbagai sikap masyarakat yang menjadikan kami tidak melaksanakan 3S, namun menurut saya kami sudah melaksanakan dengan baik</i>
Peneliti	Bagaimana kesantunan komunikasi petugas dengan masyarakat? Apakah ada perbedaan standar pelayanan pada tiap loket? Karena dari observasi saya lihat tidak semua loket memberikan 3S.
Informan	<i>Menurut saya tidak ada mas, karena saya menjalankan tugas ini dengan standart pelayanan yang sama pada tiap masyarakat, tidak ada perbedaan dari masyarakat sipil maupun non sipil, semua saya layani dengan santun dan tidak ada perbedaan pelayanan</i>
Peneliti	Apakah kualitas Komunikasi Pelayanan petugas kepada masyarakat sudah baik dan mudah dipahami?
Informan	<i>Sudah Mas, Kami diwajibkan oleh kepala kami untuk menggunakan bahasa yang informatif mudah dipahami oleh masyarakat awam dan tidak berbelit belit, semudah mungkin pertanyaan yang diberikan masyarkat kami jawab dengan informasi yang mudah di pahami</i>
Peneliti	Bagaimana Informasi Non Verbal disini?
Informan	<i>Menurut saya informasi non verbal disini sangat kurang mas, sehingga membebani kinerja saya, gambar gambar alur administrasi hanya ada beberapa saja dan tidak detail alurnya, sehingga masyarakat mau tidak mau harus bertanya kepada saya</i>

	<i>dan menyebabkan penumpukan antrian</i>
--	---

Transkrip Wawancara

Pewawancara : Dani Soetrisno
Informan : Ibu Siti Masyarakat Wajib Pajak
Tanggal : 6 Juni 2023
Tempat : SAMSAT Surabaya Selatan
Pukul : 9.00-12.00 WIB

Peneliti	Apakah petugas melaksanakan standar komunikasi pelayanan 3S?
Informan	<i>Sudah mas, petugas melaksanakan Senyum, Sapa, Salam dengan baik kepada masyarakat yang hendak melaksanakan proses administrasi kendaraan, mulai dari awal jam kerja sampai akhir jam kerja kami melayani masyarakat dengan Senyum, Sapa, Salam.</i>
Peneliti	Apakah sudah terlaksana dengan baik?
Informan	<i>Menurut saya petugas kurang baik dalam melaksanakan 3S, contohnya pada saat memberikan pelayanan tidak semua loket memberikan senyum sapa salam, tadi saya waktu di loket informasi petugas memberikan 3S dengan baik, namun pada loket antrian stnk petugas diam saja</i>
Peneliti	Bagaimana kesantunan komunikasi petugas dengan masyarakat? Apakah ada perbedaan standar pelayanan pada tiap loket? Karena dari observasi saya lihat tidak semua loket memberikan 3S.
Informan	<i>Kesantunan petugas menurut saya sudah baik mas, komunikasi petugas memberikan pelayanan kepada kami yang awam mengenai administrasi kendaraan sopan dan mudah dipahami, meskipun jika kami terlalu banyak tanya petugas kadang sedikit kesusala, tapi menurut saya sudah baik.” (Sumber ; Ibu Siti, Masyarakat wajib pajak</i>
Peneliti	Apakah kualitas Komunikasi Pelayanan petugas kepada masyarakat sudah baik dan mudah dipahami?
Informan	<i>Menurut saya kualitas Komunikasi Pelayanan petugas sudah sangat baik mas, mereka memberikan informasi pada kami dengan bahasa yang mudah kita pahami dan tidak berbelit-belit, sehingga kami yang awam ini merasa senang melaksanakan administrasi</i>

Peneliti	Bagaimana Informasi Non Verbal disini?
Informan	<i>Menurut saya disini gambar alur kurang banyak dan kurang jelas mas, tidak dijelaskan step stepnya, kami jadi sering bertanya dan tidak mandiri dalam melaksanakan administrasi, seharusnya gambar alur di perjelas dan diperbanyak, tidak hanya pada 1 tempat.</i>

Transkrip Wawancara

Pewawancara : Dani Soetrisno
Informan : Ibu Ratna Masyarakat Wajib Pajak
Tanggal : 6 Juni 2023
Tempat : SAMSAT Surabaya Selatan
Pukul : 9.00-12.00 WIB

Peneliti	Apakah petugas melaksanakan standar komunikasi pelayanan 3S?
Informan	<i>Menurut saya petugas kurang baik dalam melaksanakan 3S, contohnya pada saat memberikan pelayanan tidak semua loket memberikan senyum sapa salam,</i>
Peneliti	Apakah sudah terlaksana dengan baik?
Informan	<i>Menurut saya ada beberapa petugas yang sudah baik dalam memberikan pelayanan namun ada juga petugas kurang baik dalam melaksanakan 3S.</i>
Peneliti	Bagaimana kesantunan komunikasi petugas dengan masyarakat? Apakah ada perbedaan standar pelayanan pada tiap loket? Karena dari observasi saya lihat tidak semua loket memberikan 3S.
Informan	<i>Petugas sudah melaksanakan kesopanan dengan baik mas, baik dalam melayani saya maupun orang lain, tadi ada polisi yang minta di uruskan administrasi tanpa antri dengan sedikit arogan melnunjukkan pangkat di bajunya, namun petugas melnolak dengan baik dan telgas</i>
Peneliti	Apakah kualitas Komunikasi Pelayanan petugas kepada masyarakat sudah baik dan mudah dipahami?
Informan	<i>Menurut Saya kualitas Komunikasi petugas sudah baik, di setiap loket para petugas mampu memberikan jawaban mengenai administrasi kendaraan, sehingga kita tidak perlu bertanya kepada 1 loket pelayanan informasi mas, bahasa yang digunakan juga mudah dipahami</i>
Peneliti	Bagaimana Informasi Non Verbal disini?
Informan	<i>Menurut saya kualitas informasi non-verbal juga kurang baik, contohnya alur pendaftaran hanya di sediakan 1 gambar alur saja tidak dijelaskan syarat apa saja yang harus di bawa, dan loketnya juga tidak di kasih arah panah petunjuk, jadi kita bergerombol di loket informasi jika ingin tanya tanya, alhasil memakan waktu yang lumayan lama.</i>

Transkrip Wawancara

Pewawancara : Dani Soetrisno
Informan : Bapak Eko Masyarakat Wajib Pajak
Tanggal : 22 Juni 2023
Tempat : SAMSAT Surabaya Selatan
Pukul : 9.00-12.00 WIB

Peneliti	Apakah petugas melaksanakan standar komunikasi pelayanan 3S?
Informan	<i>Menurut saya petugas tidak melaksanakan SOP dengan konsisten, saya melihat seorang polisi yang hendak mengambil berkas di loket stnk dilayani dengan ramah dan diajak berbasa basi dan di beri tahu jika proses administrasi sudah selesai tinggal menunggu kertas stnk, sedangkan saya yang hendak mengambil stnk hanya disuruh menulis di buku tanpa informasi apa apa, saya bertanya kenapa hanya ada kertas pajak saja, jawaban singkat dan ketus, kertas stnk masih habis tunggu 3 bulan, itu yang menurut saya perlu di benahi, semua masyarakat disini menguntungkan pendapatan daerah, sehingga harus dilayani dengan baik</i>
Peneliti	Apakah sudah terlaksana dengan baik?
Informan	<i>Menurut saya petugas tidak melaksanakan SOP dengan konsisten, saya melihat seorang polisi yang hendak mengambil berkas di loket stnk dilayani dengan ramah dan diajak berbasa basi dan di beri tahu jika proses administrasi sudah selesai tinggal menunggu kertas stnk, sedangkan saya yang hendak mengambil stnk hanya disuruh menulis di buku tanpa informasi apa apa, saya bertanya kenapa hanya ada kertas pajak saja, jawaban singkat dan ketus, kertas stnk masih habis tunggu 3 bulan, itu yang menurut saya perlu di benahi, semua masyarakat disini menguntungkan pendapatan daerah, sehingga harus dilayani dengan baik</i>
Peneliti	Bagaimana kesantunan komunikasi petugas dengan masyarakat? Apakah ada perbedaan standar pelayanan pada tiap loket? Karena dari observasi saya lihat tidak semua loket memberikan 3S.
Informan	<i>Petugas tidak memberikan pelayanan dengan santun pada saat jam ramai mas, saya waktu mengurus administrasi kendaraan saya pada loket fiskal sekitar pukul 9 pagi pada saat masih sepi antriannya, saya dilayani dengan baik, tapi pada saat antrian sudah ramai dan overload, petugas fiskal marah marah menyuruh masyarakat duduk dan antri, sedangkan pada loket fiskal tidak di beri pengeras suara, sehingga masyarakat terpaksa mendekat</i>

	<i>pada loket.</i>
Peneliti	Apakah kualitas Komunikasi Pelayanan petugas kepada masyarakat sudah baik dan mudah dipahami?
Informan	<i>Menurut saya kualitas komunikasi yang diberikan petugas tidak professional, masyarakat yang awam dan bertanya terus pada petugas akan diberikan jawaban yang kurang ramah dan membuat masyarakat enggan bertanya, bahkan batal mengurus pajak kendaraan, padahal masyarakat yang hendak membayar pajak seharusnya dilayani dengan baik meskipun kita lama dalam memahami informasi yang diberikan, itu kan masuk pendapatan provinsi</i>
Peneliti	Bagaimana Informasi Non Verbal disini?
Informan	<i>Menurut saya informasi non verbal disini berupa gambar atau papan alur sangat minim sekali mas, hanya sekedarnya saja, sehingga memaksa kami harus bertanya pada petugas, namun loket informasi hanya ada satu saja, sehingga masyarakat berkerumun di satu tempat</i>

Transkrip Wawancara

Pewawancara : Dani Soetrisno
Informan : Bapak Margono Masyarakat Wajib Pajak
Tanggal : 22 Juni 2023
Tempat : SAMSAT Surabaya Selatan
Pukul : 9.00-12.00 WIB

Peneliti	Apakah petugas melaksanakan standar komunikasi pelayanan 3S?
Informan	<i>Menurut saya petugas kurang baik dalam memberikan pelayanan, petugas tidak memberikan senyum dan salam kepada saya, ketika saya hendak mengambil berkas mutasi keluar, petugas hanya menyuruh meletakkan berkas saya tanpa senyum dan salam, dan wajah petugas juga kurang ramah” (Sumber: Bapak Margono, masyarakat wajib pajak</i>
Peneliti	Apakah sudah terlaksana dengan baik?
Informan	<i>Menurut saya petugas kurang baik dalam memberikan pelayanan, petugas tidak memberikan senyum dan salam kepada saya, ketika saya hendak mengambil berkas mutasi keluar, petugas hanya menyuruh meletakkan berkas saya tanpa senyum dan salam, dan wajah petugas juga kurang ramah</i>
Peneliti	Bagaimana kesantunan komunikasi petugas dengan masyarakat? Apakah ada perbedaan standar pelayanan pada tiap loket? Karena dari observasi saya lihat tidak semua loket memberikan 3S.
Informan	<i>Petugas kurang konsisten dalam memberikan pelayanan dengan santun pada saat jam ramai mas, pada saat masih sepi antriannya, saya dilayani dengan baik, tapi pada saat antrian sudah ramai dan overload, petugas seringkali menggunakan nada yang keras kepada masyarakat, sedangkan tiap loket tidak disediakan speaker.</i>
Peneliti	Apakah kualitas Komunikasi Pelayanan petugas kepada masyarakat sudah baik dan mudah dipahami?
Informan	<i>Menurut saya seharusnya petugas tetap ramah dan memberikan informasi dengan baik dan jelas kepada masyarakat meskipun ada masyarakat yang “maaf” kurang pintar dalam mencerna informasi, seharusnya dibantu ke loket loket mana yang akan di tuju terlebih dahulu</i>
Peneliti	Bagaimana Informasi Non Verbal disini?

Informan	<i>Menurut saya gambar alur administrasi disini sangat kurang mas, yang banyak hanya moto dan visi misi, sedangkan papan alur informasi administrasi sangat sedikit dan tidak detail</i>
----------	--



Gambar 5.1

Wawancara dengan bapak chudlori kepala pdpp samsat Surabaya selatan
6 Juni 2023

1. Surat Ijin Penelitian dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



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

Surabaya, 23 Mei 2023

Nomor : 1612/K/FISIP/VI/2023
Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal
Perihal : **Permohonan Ijin Observasi**

Kepada Yth. : Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan
Jl. Kertomenanggal II No.309, Dukuh Menanggal,
Kec. Gayungan, Surabaya

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkeanankan 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.	DANI SOETRISNO (1151900012)	Jl. Klampis Ngasem Gg.8 No.3-B Surabaya	081211763484

Guna melakukan pengambilan data di:

“SAMSAT KETINTANG SURABAYA SELATAN”

Dengan Judul Skripsi: **“Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik Samsat Surabaya Selatan”**.

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terima kasih.


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

2. Surat Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian dari UPT PPD Surabaya Selatan



PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UNIT PELAKSANA TEKNIS
PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
SURABAYA SELATAN

Jl. A.Yani 309 Kertomenanggal Telp. (031) 8499384, 8439782 Surabaya (60234)

SURAT KETERANGAN

Nomor : 970/1216/202.602/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : GALUH ASTRIWULAN,SE,MM
Nip. : 19720626 199602 2 001
Pangkat / Gol. : Pembina (IV/a)
Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : DANI SOETRISNO
NPM : 1151900012
Perguruan : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI

Telah selesai melaksanakan penelitian dengan Judul "Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik Samsat Surabaya Selatan" pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Surabaya Selatan.

Demikian Surat Keterangan ini saya buat dengan sesungguhnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 12 Juni 2023


KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
BADAN PENDAPATAN DAERAH
SURABAYA SELATAN
Kepala Sub Bagian Tata Usaha
UPT PPD
SURABAYA SELATAN

GALUH ASTRIWULAN, S.E., M.M.
Pembina
Nip. 19720626 199602 2 001

Gambar 5.3

Surat Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian dari UPT PPD Surabaya Selatan

3. Surat Rekomendasi Penelitian dari BAPENDA Jawa Timur

**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR**
BADAN PENDAPATAN DAERAH
JL. MANYAR KERTOARJO NO. 1 TELP. (031) 5947953, 5947948
SURABAYA 60116

Surabaya, 23 Mei 2023

Kepada
Yth. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya
di
SURABAYA

Nomor : 070/10935/202.1/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Menunjuk surat Saudara tanggal 15 Mei 2023, nomor :
1472/K/FISIP/XI/2023, perihal : Permohonan Ijin Observasi, dengan ini diberitahukan
bahwa mahasiswa di bawah ini :


Nama : DANI SOETRISNO
NIM : 1151900012
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul Penelitian : Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik Samsat Surabaya Selatan

agar menghadap Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan yang
beralamat di Jl. Kertomenanggal (A. Yani) No. 1, Surabaya guna melaksanakan penelitian
terhitung mulai tanggal 25 Mei 2023 sampai dengan 24 Agustus 2023.


Selanjutnya hasil penelitian walib diserahkan ke Sub Bagian Umum dan
Kepegawaian Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, Jl. Manyar
Kertoarjo No. 1 Surabaya.

Demikian untuk menjadikan maklum.

a.n. KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI JAWA TIMUR
Sekretaris


Drs. HARYANTO SETIABOWO S., MM
Pembina Tingkat I
NIP. 19690606 199412 1 005

TEMBUSAN :
Bapak Kepala Badan Pendapatan Daerah
Provinsi Jawa Timur

 Dipindai dengan CamScanner

Gambar 5.4
Surat Rekomendasi Penelitian dari BAPENDA Jawa Timur

4. Wawancara Dengan Petugas Samsat Bagian Layanan Informasi



Wawancara dengan Mas Faisal Petugas Loker Layanan Informasi
6 Juni 2023

5. Wawancara Dengan Bu Siti Selaku Masyarakat Wajib Pajak Ranmor



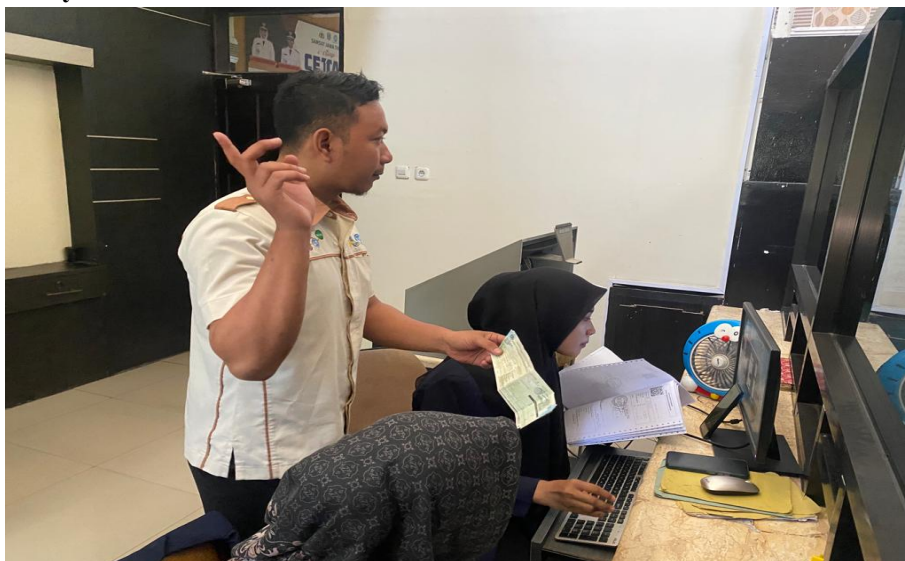
Wawancara dengan Bu Siti Masyarakat Wajib Pajak
6 Juni 2023

6. Wawancara Dengan Bu Ratna Selaku Masyarakat Wajib Pajak Ranmor



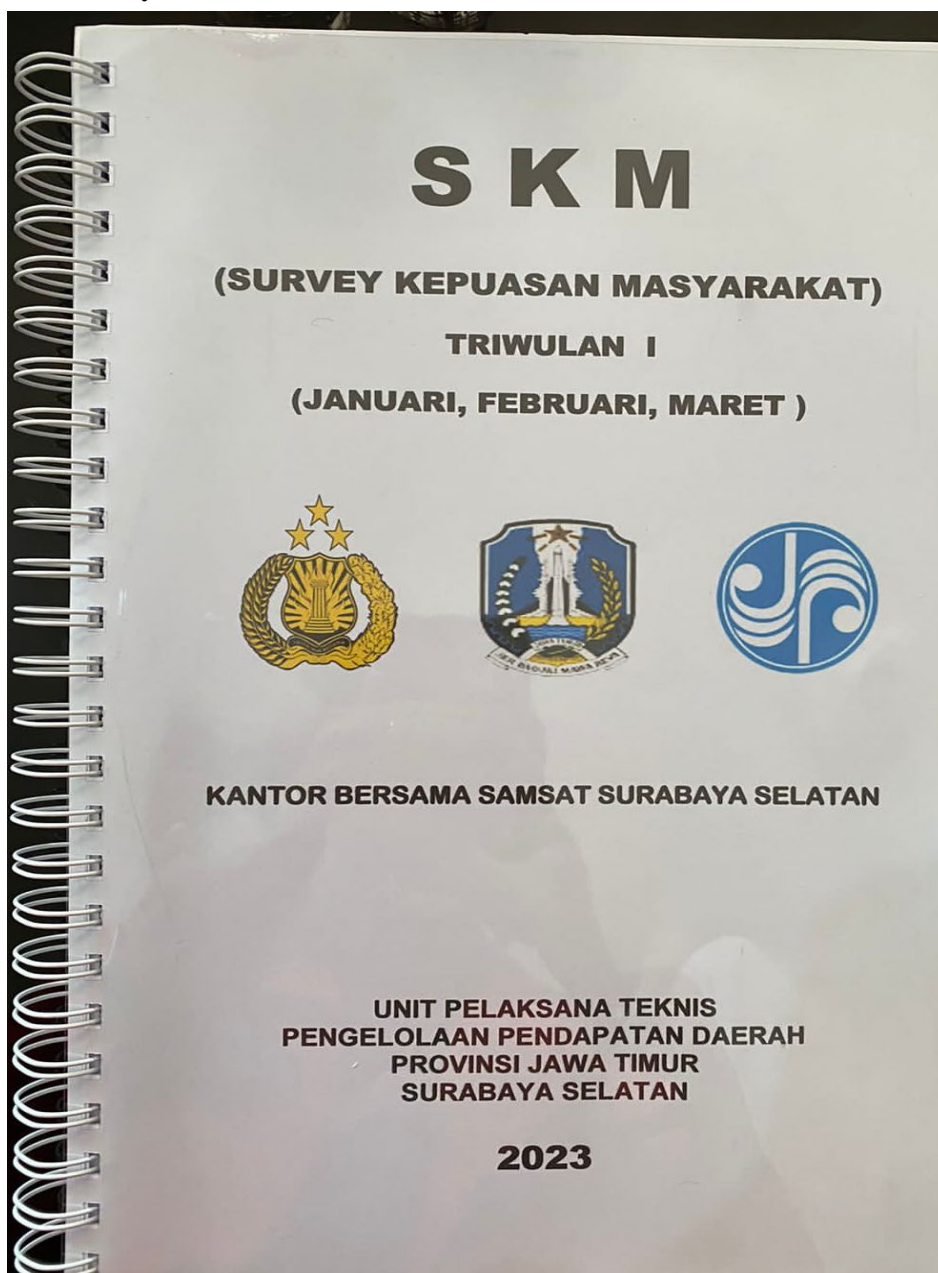
Wawancara dengan Bu Ratna Masyarakat Wajib Pajak
6 Juni 2023

7. Petugas Layanan Informasi Sedang Memberikan Arahan Kepada Masyarakat



Dokumentasi petugas memberikan arahan terhadap masyarakat wajib pajak
4 Juni 2023

8. Berkas Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Samsat Surabaya Selatan



Dokumen Survey Kepuasan Masyarakat
6 Juni 2023

9. Petugas Sedang Memberikan Petunjuk Tempat Loker 5 Tahunan



Petugas Memberikan Informasi Loker Kepada Masyarakat
6 Juni 2023

10. Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat

Nomor Responden : 0 0 9

KUESIONER

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
KANTOR BERSAMA SAMSAT SURABAYA SELATAN
JL. KETINTANG SERATEN SURABAYA
 TELP. (031) 8439782 FAX. (031) 8295395

PERHATIAN:

- Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- Pilihan jawaban yang diberikan oleh Responden diharapkan sebagai pilihan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik, oleh karenanya keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.

Sebelum mengisi kuesioner tentang pernyataan persepsi dan kepentingan, perlu dilengkapi keterangan identitas Responden dengan melingkari nomor pilihan jawaban yang tersedia.

I. IDENTITAS RESPONDEN			
Umur	a. < 25 th.	b. 25 th – 35 th.	c. 36 th – 45 th.
Jenis Kelamin	a. Pria.	b. Wanita	
Pendidikan terakhir	a. SD ke bawah.	b. SLTP.	c. SLTA.
	d. Diploma.	e. S1.	f. S2 ke atas.
Pekerjaan utama	a. PNS/TNI/Polri.	b. Pegawai/Karyawan swasta.	c. Wirasaha
	d. Mahasiswa.	e. Lainnya	
Kapan terakhir datang ke unit ini	a. < 3 bulan yg lalu.	b. 3-6 bulan yg lalu.	c. 7-9 bulan yg lalu.
	d. 10-12 bulan yg lalu.	e. > 12 bulan yg lalu.	

II. IDENTITAS PENCACAH/PENGUMPUL DATA (DIISI OLEH SURVEYOR)	
Nama Pencacah	Ped
Tanda Tangan	

III. PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP LAYANAN PUBLIK DAN TINGKAT KEPENTINGAN <small>(lingkari pilihan jawaban (a, b, c, atau d) yang sesuai dengan pendapat dan kepentingan bagi Saudara)</small>			
Pernyataan	Pendapat Saudara	Tingkat Kepentingan	
1) Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dari setiap jenis pelayanan	a. Tidak Lengkap b. Kurang Lengkap c. Lengkap d. Sangat Lengkap	a. Tidak penting	c. Penting
Apa Harapan Anda terhadap persyaratan di setiap Jenis Layanan :		b. Kurang Penting	d. Sangat Penting
2) Bagaimana pendapat Saudara tentang Prosedur tata cara pelayanan yang dibukukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan..	a. Tidak Sesuai Prosedur Baku b. Kurang Sesuai Prosedur Baku c. Sesuai Prosedur Baku d. Sangat Sesuai Prosedur Baku	a. Tidak penting	c. Penting
Apa Harapan Anda terhadap prosedur pelayanan yang dibukukan :		b. Kurang Penting	d. Sangat Penting

6 Juni 2023

11. Bebas Turnitin



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

SURAT KETERANGAN

Nomor: 395/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 : Dani Soetrisno

NBI : 1151900012

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, 14 Juni 2023

Kepala Lab. Otda,

LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

12. Turnitin Artikel Ilmiah

NEW Dani Soetrisno 1151900012 Jurnal Simposium (1).docx

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

pt.scribd.com

Internet Source

5%

2

Muhammad Thabran Talib. "Service culture assessment focusing on the use value of medical records and health information in hajj general hospital Makassar city Indonesia", Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan, 2023

Publication

1%

3

Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Student Paper

1%

4

text-id.123dok.com

Internet Source

1%

5

uniflor.ac.id

Internet Source

1%

6

jyx.jyu.fi

Internet Source

1%

7

id.123dok.com

Internet Source

1%