

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Pedoman Wawancara

#### A. Ditujukan untuk Staff Kelurahan

- Menurut anda, Apakah inovasi KNG ini membantu kemampuan (*Ability*) pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Pakal?
- Menurut anda, Bagaimana sikap (*attitude*) pegawai dalam memberikan pelayanan KNG di Kantor Kelurahan Pakal?
- Menurut anda, Apakah kondisi Kantor Kelurahan Pakal mendukung dalam memberikan pelayanan dalam segi penampilan (*appearance*)?
- Menurut anda, Bagaimana perhatian (*attention*) pegawai dalam memberikan pelayanan KNG di Kantor Kelurahan Pakal?
- Menurut anda, Bagaimana langkah/tindakan (*action*) pegawai dalam membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Pakal?
- Menurut anda, Bagaimana bentuk tanggung jawab (*accountAbility*) pegawai dalam memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Pakal?

#### B. Ditujukan untuk Masyarakat

- Menurut anda, Bagaimana kemampuan (*Ability*) staff dalam memberikan pelayanan KNG di Kantor Kelurahan Pakal?
- Menurut anda, Bagaimana sikap (*attitude*) staff dalam memberikan pelayanan KNG di Kantor Kelurahan Pakal?
- Menurut anda, Apakah penampilan (*appearance*) staff dan gedung di Kantor Kelurahan Pakal mendukung dalam memberikan pelayanan?
- Menurut anda, Apakah staff di Kantor Kelurahan Pakal melakukan perhatian (*attention*) lebih dalam memberikan pelayanan?
- Menurut anda, Bagaimana tindakan (*action*) staff di Kantor Kelurahan Pakal ketika anda ingin melakukan pengurusan berkas administrasi kependudukan?
- Menurut anda, Bagaimana tanggung jawab (*accountAbility*) pelayanan staff di Kantor Kelurahan Pakal dalam mengurus berkas administrasi kependudukan anda?

#### PEDOMAN DOKUMENTASI

- Profil Kantor Kelurahan Pakal Kota Surabaya
- Struktur organisasi Kantor Kelurahan Pakal Kota Surabaya
- Foto dokumentasi lapangan

**Lampiran 2. Dokumentasi/foto**



**Wawancara bersama Kasi Pemerintahan dan Pelayanan**





**Wawancara bersama Petugas Pelayanan Kelurahan**



**Wawancara bersama Masyarakat Kelurahan Pakal**

### Lampiran 3. Surat Pengantar Penelitian

	<b>UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b> 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, 24 Maret 2023									
Nomor	: 1058/K/FISIP/III/2023								
Lampiran	: 1 (Satu) Berkas Proposal								
Perihal	: <u>Permohonan Ijin Observasi</u>								
Kepada Yth.	: Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemerintahan Kota Surabaya Jl. Jaksa Agung Suprpto No.2, ketabang, Kec. Genteng, Kota 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:									
<table border="1"><thead><tr><th>No.</th><th>Nama dan NIM</th><th>Alamat</th><th>No. Tlp</th></tr></thead><tbody><tr><td>1.</td><td>Julian Irvanda Wijaya Putra</td><td>Jl. Pakal Madya Jaya 1A No.16, Surabaya</td><td>81231140747</td></tr></tbody></table>	No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp	1.	Julian Irvanda Wijaya Putra	Jl. Pakal Madya Jaya 1A No.16, Surabaya	81231140747	
No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp						
1.	Julian Irvanda Wijaya Putra	Jl. Pakal Madya Jaya 1A No.16, Surabaya	81231140747						
Guna melakukan pengambilan data di :									
<b>"Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemerintahan Kota Surabaya"</b>									
Dengan judul Skripsi: <b>"Penerapan Pelayanan Prima Berbasis Inovasi Klampid New Generation (KNG) (Studi Kantor Kelurahan Pakal Kecamatan Pakal Kota Surabaya)"</b>									
Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.									
	 Dr. Drs. Ajun Maduwinarti, MP NIP. 20420.87.0103								
Tembusan :									



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

Surabaya, 30 Maret 2023

Nomor : 1132/K/FISIP/III/2023  
Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal  
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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.	Julian Irvanda Wijaya Putra (1111800058)	Jl. Pakal Madya Jaya 1A No.16 RT.04 RW.02 Pakal, Kecamatan Pakal Kota Surabaya	81231140747

Guna melakukan pengambilan data di :

**"Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya"**

Dengan judul Skripsi: **"Penerapan Pelayanan Prima Berbasis Inovasi Klampid New Generation (KNG) (Studi Kantor Kelurahan Pakal Kecamatan Pakal Kota Surabaya)"**

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

  
Dr. Dr. Ayuun Maduwinarti, MP  
01420.87.0103

Tembusan :

## Lampiran 4. Surat Balasan 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, 31 Maret 2023

Kepada

Yth. (terlampir)

Nomor : 500.16.7.4 / 1339 / S / RPM /

436.7.15 / 2023

Lampiran : 1 Lembar

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 dan Politik Kota Surabaya Nomor 000.9.2/5241/436.8.6/2023 Tanggal 31 Maret 2023
- Memperhatikan :
- Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya Nomor 1152/K/FISIP/III/2023 Tanggal 31 Maret 2023 Perihal Permohonan Ijin Observasi.

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

- a. Nama : JULIAN IRVANDA WIJAYA PUTRA  
b. Alamat : PAKAL MADYA JAYA I-A  
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 : PENERAPAN PELAYANAN PRIMA BERBASIS INOVASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) (STUDI KANTOR KELURAHAN PAKAL KECAMATAN PAKAL KOTA SURABAYA)
- b. Tujuan : Penelitian
- c. Bidang Penelitian : ADMINISTRASI NEGARA
- d. Penanggung Jawab : DR. RADJIKAN, M.Si
- e. Anggota Peserta : -
- f. Waktu : 31 Maret 2023 s.d. 28 April 2023
- g. Lokasi : (terlampir)

- 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 SOERHAWATI, ST, MT  
Pembina Tingkat I  
NIP.197405132001122001

Tembusan :

Yth. 1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya.

2. Pimpinan yang bersangkutan.

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

Lampiran  
Nomor : 500.16.7.4 / 1339 / S / RPM / 436.7.15 / 2023  
Tanggal : 31 Maret 2023

Kepada :  
1. Camat Pakal Kota Surabaya  
2. Lurah Pakal Kota Surabaya



**PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

**KECAMATAN PAKAL**

Jalan Raya Babat Jerawat 1A Surabaya  
Telp. (031) 7415162

Surabaya, 16 Mei 2023

Kepada

Yth. Lurah Pakal  
di -  
Surabaya

Nomor : 500.16.7.4 /756/436.9.17/2023  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 Bendel  
Hal : Ijin Penelitian

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian di wilayah Kelurahan Pakal (surat terlampir), oleh :

Nama : JULIAN IRVANDA WIJAYA PUTRA

Alamat : Pakal Madya Jaya I-A

Status : Mahasiswa Universitas 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA

mohon dapatnya Saudara membantu pelaksanaan kegiatan tersebut agar berjalan dengan lancar.


Demikian atas perhatian dan pelaksanaannya disampaikan terimakasih.



Tembusan:

Yth. Sdr. JULIAN IRVANDA WIJAYA PUTRA

**Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi**

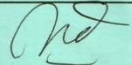
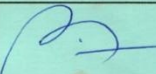
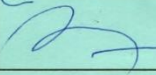

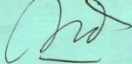

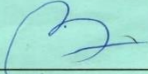


**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Program Studi ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi  
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi  
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisp@untag-sby.ac.id

---

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Julian Irvanda Wijaya Putra  
 NBI : 1111800058  
 Program Studi : Administrasi Negara  
 Dosen Pembimbing I : Drs. Radjikan, M.Si  
 Dosen Pembimbing II : Dra. Indah Indartuti, M.Si  
 Judul Skripsi : Penerapan Etika Administrasi Guna Mewujudkan Pelayanan Prima (Studi di Kantor Kecamatan Pakal Kota Surabaya)  
 Penerapan Pelayanan Prima Berbasis Inovasi Klampid New Generation (KNG) (Studi di kantor kelurahan pakal kecamatan pakal kota Surabaya Jawa Timur)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1.	27/2 2023	Bab I : Try un & ferbunhi II : Part terkemuka di tambahkan Teori Etika		
2.	2/3 2023	Bab I - Kurir judul (Topik) Penelitian nya		
3.	21/3 2023	Bab I. Etika, sebagai, dan - ( siap tegus ke lapangan )		
4.	13/4 2023	Bab I : tambahkan di LB. yg contoh kesulitan Bab II : ace . Bab III : narsun selintas		
	4/5 23.	Bab I = ace Bab III = ace.		
	20/5 23	Bab IV : masukkan data di skrip di sesuai dg bahasan. Bab I - V = ace.		
	30/5 '23	Bab. I & II Acc.		





Program Studi: • Administrasi Publik • Administrasi Sumber Daya Manusia  
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi  
 Gedung F-101 Jl. Senilowatu 45 Surabaya (60118)  
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email: fisp@unstag-sby.ac.id

No.	Tanggal	Sesi/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dosen 1	Paraf Dosen 2

**Catatan:**

1. Kartu Pembimbing dibawa saat pembimbingan
2. Kartu pembimbing diisi oleh Dosen Pembimbing

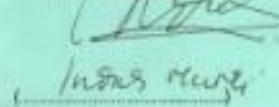
Pembimbing dinyatakan telah selesai

Tanggal 30/7/2023

Dosen Pembimbing I



Dosen Pembimbing II



## Lampiran 6. Hasil Uji Turnitin



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

---

### SURAT KETERANGAN Nomor: 235/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 : Julian Irvan  
NBI : 1111800058

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, 05 Juni 2023  
Kepala Lab. Otda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

**Lampiran 7. Lembar Perintah Revisi**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

---

**LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI**

Nama : Julian Inanda Wijaya Putra

NIM : 1111800058



Hari/ Tanggal Ujian : Jumat, 23 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

Lihat & skripsi.  
Lengkapi anjuran dari penguji l3.

Surabaya, \_\_\_\_\_  
Perseujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan,

Surabaya, \_\_\_\_\_  
Revisi dari Dosen Penguji 1,



### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Julian Inanda Wijaya Putra

NIM : 1111800568

Hari/ Tanggal Ujian : Jumat, 23 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

1. Jelaskan perbedaan penelitian saat ini dengan sebelumnya. ✓

2. Halaman ke dikuyupi ✓

3. jenis penelitian disesuaikan ✓

4. informasinya di tambah ya sudah baik. ✓

5.

Surabaya, 1 Juli 2023  
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji 1,

  
( Kusman )

  
( Kusman )

### LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Julian Ivanda Wijaya Putra

NIM : 1111800058

Hari/ Tanggal Ujian : Jumat, 23 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

1. Lengkapi data sekunder dalam Pengajian data ✓
2. Pasang TPO dan Istilah asing dengan miring ✓

Surabaya, .....  
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan,



Revisi dari Dosen Penguji 1,



(Dywan Hariyanto)