

LAMPIRAN

Surat 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 email : fakip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 08 Mei 2023

Nomor : 1397/N/F/IS/PM/2023
Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal
Perihal : Pemohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya
Jl. Turjungan No.1 Surabaya

Dengan hormat,

Selubungan 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.	Kornelius Ferland Saputra Waturu	Nginden batu 4 no 15	81338333898

Guna melakukan pengambilan data:

kecamatan sukilo kota surabaya

Dengan judul : "Kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan sukilo kota surabaya"

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Umiyulian Maduwiranti, MP
NIP. 20200870183

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 & #Sistem Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 & Samudra 45 Surabaya 60119
 Telp. 031-5970742, 5970903 psw 153 email: fas@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Komelius Ferland Saputra Wira
 NBI : 1111900028
 Program Studi : Administrasi Negara
 Dosen Pembimbing I : Dr. Drs. Endang Indartati, M.S.
 Dosen Pembimbing II : Drs. Indah Indartati, M.Si
 Jenis Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sukoharjo Surabaya

No	Tanggal	Isi/Perbaikan	Pembimbing	
			Pend. Dosen 1	Pend. Dosen 2
		Bab I - Struktur Kertas Jurnal fix ke ke bagian I	1	<i>[Signature]</i>
		Bab I - aee Bab I - aee Bab I - aee	1	<i>[Signature]</i>
		Bab I - aee Bab I - aee	1	<i>[Signature]</i>
		Bab II - teori & rumus secara jurnal	1	<i>[Signature]</i>
		Bab II - aee Bab II - aee	1	<i>[Signature]</i>
		Daftar Pustaka diurutkan terurut alfabet	1	<i>[Signature]</i>
		Daftar Pustaka aee skripsi	1	<i>[Signature]</i>



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 & #Sistem Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 & Samudra 45 Surabaya 60119
 Telp. 031-5970742, 5970903 psw 153 email: fas@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Isi/Perbaikan	Pembimbing	
			Pend. Dosen 1	Pend. Dosen 2
	6/16/23	Bab IV - data yang sudah di anal & di anal Bab IV - data yang sudah di analisis	1	<i>[Signature]</i>
	8/16/23	Bab IV - data & analisis & narasi	1	<i>[Signature]</i>
	13/16/23	Bab IV - aee	1	<i>[Signature]</i>
	19/16/23	Bab V - perbaikan lampiran	1	<i>[Signature]</i>
	26/16/23	Bab I - V - aee lihat bab I	1	<i>[Signature]</i>
	3/10/23	Aee fix aee		

Catatan:
 1. Kartu Bimbingan adalah alat bimbingan
 2. Kartu Bimbingan ini ditandatangani
 oleh Dosen Pembimbing
 Tanggal: 27/10/2023

Dosen Pembimbing I
[Signature]

Dosen Pembimbing II
[Signature]

Lembar Persetujuan Ujian Skripsi

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Kornelius Ferland Saputra Waru
NBI : 11119000028
Judul : Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya

Mengetahui:
Dosen Pembimbing I



DR. ENDANG INDARTUTI M.SI
NPP. 20110940402

Surabaya, 5 Oktober 2023

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing II



DRA. INDAH MURTI M.SI
NPP. 20110930301

Bukti publikasi Jurnal

JURNAL CAKRAWALA ILMIAH

<http://bajangjournal.com/index.php/JCI>

Letter Of Acceptance
Number:09/BJCI/IX/2023
October 03, 2023

The Editor in Jurnal Cakrawala Ilmiah stated that:

Name : Kornelius Ferland Saputra Waru,Endang Indartuti, Indah Murti
Institution : Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
ID Manuscript : 6083
Accepted : October 03, 2023
Publish : Vol.3 No.4 December 2023

The name mentioned has sent the article on 01 September, 2023 entitled "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SUKOLIO KOTA SURABAYA" and has been Approved worthy of filling out the Jurnal Cakrawala Ilmiah with P-ISSN 2808-1787 and E-ISSN 2808-1668 on Vol 3, No.4, of December 2023.
This reference is made to be used properly.

Best Regards,
Editor in chief,

Shlo Masshadi M.Si
Scopus Id: 57478475906

<http://bajangjournal.com/index.php/JCI>

Surat Keterangan Bebas Laboratorium



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: 249/K/LOD/V/2023

Kepala Laboratorium Otonomi Daerah, Program Studi Administrasi Publik, 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 : Kornelius Ferland Saputra Waru

NBI : 1111900028

Sudah tidak memiliki tanggungan pembayaran dan kegiatan laboratorium otonomi daerah.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 23 Mei 2023

Kepala Lab. Otonomi

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Bukti Hasil Turnitin



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
LABORATORIUM OTODAERAH**

Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 770/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 : Kornelius Ferland Saputra Waru

NBI : 1111900028

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, 17 Oktober 2023
Kepala Lab. Otoda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Pedoman Wawancara Penelitian

Nama : Kornelius Ferland Saputra Waru

Nbi : 111190028

Pedoman wawancara

Tangible (bukti fisik)

1. Bagaimana penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan?
2. Bagaimana kenyamanan dari tempat pelayanan?
3. Bagaimana kedisiplinan dari para pegawai penyedia layanan?
4. Apakah petugas memberikan kemudahan akses kepada pemohonan pengguna layanan?
5. Apakah ada penyediaan alat bantu dalam proses pelayanan?

Reliability (kehandalan)

1. Bagaimana kecermatan pegawai dalam melakukan pelayanan?
2. Apakah memiliki standar pelayanan yang jelas?
3. Bagaimana kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

Responsiveness (daya tanggap)

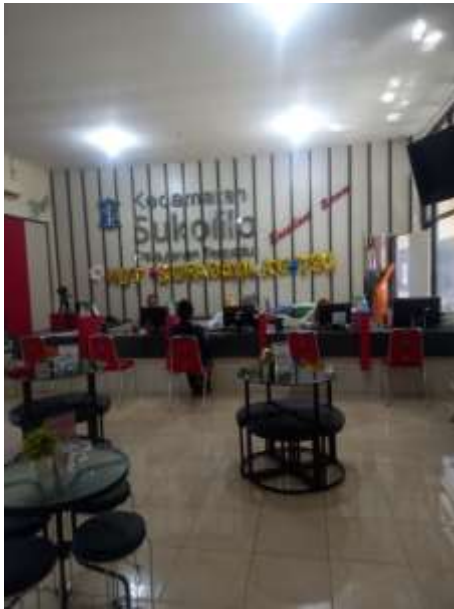
1. Apakah petugas merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan?
2. Apakah petugas melakukan pelayanan dengan cepat?
3. Apakah semua keluhan pengguna layanan direpson oleh petugas ?

Assurance (jaminan)

1. Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu?
2. Apakah petugas memberikan jaminan biaya?

Empathy (empati)

1. Apakah petugas mendahulukan kepentingan pengguna layanan ?
2. Apakah petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun?
3. Apakah petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
4. Apakah petugas melayani dan menghargai setiap pengguna layanan?



Ruangan Pelyanan



Proses Perekaman Ktp

Sumber. Dokumentasi Penelitian Di Kantor Kecamatan Sukolilo

Proses Wawancara Dengan Kepala Bagian Pelayanan Umum



Sumber :dokumentasi penelitian di kantor kecamatansukolilo

Proses Wawancara Yang Dilakukan Dengan Petugas Pelayanan Di kantor Kecamatan Sukolilo



Sumber: Dokumentasi penelitian di kantor kecamatan sukolilo

Proses wawancara dengan bapak Anto, selaku masyarakat yang membutuhkan pelayanan



Sumber: Dokumentasi Penelitian Di Kantor Kecamatan Sukolilo

Proses wawancara dengan ibu Sabrina selaku masyarakat yang membutuhkan pelayanan



Sumber: Dokumentasi Penelitian Di Kantor Kecamatan Sukolilo

Proses wawancara dengan Bapak Trio selaku masyarakat yang membutuhkan pelayanan



Sumber :Dokumentasi Penelitian Di Kantor Kecamatan Sukolilo

Lembar Revisi Ujian Skripsi

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Kornelius Ferland Saputra Waru

NIM : 1111900026

Tanggal Ujian : Rabu, 24 Oktober 2023

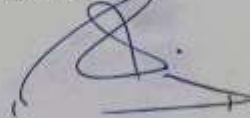
Catatan Pembaca:

Lihat di Skripsi -

Surabaya, _____
Persejukan Dosen Penguji
Telah Revisi Pembaca:



Revisi dari Dosen Penguji



Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Kornelius Ferland Saputra Wani

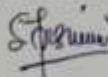
NIM : 1111900028

Tanggal Ujian : Rabu, 24 Oktober 2023

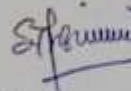
Catatan Perbaikan:

- o) Mengikuti revisi dosen pengaji lain
- o) Perbaikan coret-an / revisi yg ada & benar

Surabaya
Persetujuan Dosen Pengaji
Tersebut Revisi/Perbaikan



Revisi dari Dosen Pengaji



Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen pengaji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dari
ini

