

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

(GUIDE INTERVIEW)

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT JASA TRANSPORTASI BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS JATIM KORIDOR I (SIDOARJO – SURABAYA – GRESIK)

(DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI JAWA TIMUR)

Data Diri

Nama :

Umur :

Informan :

Pertanyaan:

1. *Tangible* (Bukti Langsung)

Kelengkapan Fasilitas Bus Trans Jatim Koridor I

- 1) Fasilitas apa saja yang diberikan kepada masyarakat pengguna Bus Trans Jatim Koridor I, baik di halte maupun di dalam armada bus?
- 2) Apakah fasilitas pelayanan terus dilakukan inovasi atau penambahan guna keberlanjutan pengadaan layanan Trans Jatim?
- 3) Bagaimana kemudahan akses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?

Penampilan Petugas Bus Trans Jatim Koridor I dalam memberikan pelayanan

1. Bagaimana ketentuan atau aturan terkait penampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Kebersihan dan Kenyamanan dari Armada dan Halte Bus Trans Jatim Koridor I

- 1) Apakah ada petugas khusus yang disediakan untuk mengawasi dan membersihkan armada dan area halte Bus Trans Jatim?
- 2) Apa saja aspek kenyamanan yang diberikan kepada masyarakat selaku penerima layanan?
- 3) Bagaimana upaya Dishub Provinsi Jawa Timur dalam menghadapi dan mengantisipasi aksi vandalisme di area halte Bus Trans Jatim?

6. Reliability (Kehandalan)

Standar Pelayanan Bus Trans Jatim

- 1) Bagaimana standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dishub Provinsi Jawa Timur dalam operasional Bus Trans Jatim Koridor I ?
- 2) Apakah standar pelayanan yang ada, sudah memenuhi standar regulasi pelayanan pemerintah pusat?

Kedisiplinan Petugas Bus Trans Jatim Koridor I

- 1) Bagaimana SOP (*Standar Operational Procedure*) yang berkaitan dengan kedisiplinan petugas Bus Trans Jatim dalam memberikan pelayanan?

Kemampuan dan Keahlian petugas Bus Trans Jatim Koridor I

- 1) Apakah petugas mendapatkan pelatihan khusus terkait sistem pelayanan?
- 2) Bagaimana kemampuan para petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

7. Responsiveness (Daya Tanggap)

Ketanggapan petugas Bus Trans Jatim Koridor I dalam memberikan pelayanan

- 1) Bagaimana cara petugas menanggapi permasalahan dalam memberikan pelayanan di Bus Trans Jatim Koridor I ?

Pengetahuan petugas tentang operasional pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I

- 1) Apakah petugas operasional pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I sudah memberikan informasi seputar pelayanan secara optimal?

8. Assurance (Jaminan)

Jaminan Legalitas dalam Pelayanan

- 1) Bagaimana jaminan legalitas yang diberikan dalam pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I ?

Jaminan Tepat Waktu

- 1) Bagaimana jaminan ketepatan waktu pelayanan dari Bus Trans Jatim Koridor I ?

Jaminan Kepastian Biaya

- 1) Bagaimana jaminan kepastian biaya pelayanan dari Bus Trans Jatim Koridor I ?

9. Emphaty (Empati)

Sikap Ramah dan Sopan Santun

- 1) Bagaimana prosedur pelayanan dalam bersikap ramah dan sopan santun yang diberikan petugas kepada masyarakat?

Tidak Diskriminasi

- 1) Bagaimana cara petugas dalam melayani dan menghargai setiap masyarakat pengguna layanan Bus Trans Jatim Koridor I tanpa melakukan diskriminasi (membeda-bedakan)?

PEDOMAN WAWANCARA

(GUIDE INTERVIEW)

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT JASA TRANSPORTASI
BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS JATIM KORIDOR I (SIDOARJO –
SURABAYA – GRESIK)**

(PETUGAS BUS TRANS JATIM KORIDOR I)

Data Diri

Nama :

Umur :

Informan :

Pertanyaan:

1. *Tangible* (Bukti Langsung)

Kelengkapan Fasilitas Bus Trans Jatim Koridor I

- 1) Fasilitas apa saja yang diberikan kepada masyarakat pengguna Bus Trans Jatim Koridor I, baik di halte maupun di dalam armada bus?
- 2) Apakah fasilitas pelayanan terus dilakukan inovasi atau penambahan guna keberlanjutan pengadaan layanan Trans Jatim?
- 3) Bagaimana kemudahan akses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?

Penampilan Petugas Bus Trans Jatim Koridor I dalam memberikan pelayanan

- 1) Bagaimana ketentuan atau aturan terkait penampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Kebersihan dan Kenyamanan dari segi Armada maupun Halte Bus Trans Jatim Koridor I

- 1) Apakah ada petugas khusus yang disediakan untuk mengawasi dan membersihkan armada dan area halte Bus Trans Jatim?
- 2) Apa saja aspek kenyamanan yang diberikan kepada masyarakat selaku penerima layanan?
- 3) Bagaimana upaya dalam menghadapi dan mengantisipasi aksi vandalisme di area halte Bus Trans Jatim?

2. **Reliability (Kehandalan)**

Standar Pelayanan Bus Trans Jatim

- 1) Bagaimana standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dishub Provinsi Jawa Timur dalam operasional Bus Trans Jatim Koridor I?
- 2) Apakah standar pelayanan yang ada, sudah memenuhi standar regulasi pelayanan pemerintah pusat?

Kedisiplinan Petugas Bus Trans Jatim Koridor I

- 1) Bagaimana SOP (*Standar Operational Procedure*) yang berkaitan dengan kedisiplinan petugas Bus Trans Jatim dalam memberikan pelayanan?

Kemampuan dan Keahlian petugas Bus Trans Jatim Koridor I

- 1) Apakah petugas mendapatkan pelatihan khusus terkait sistem pelayanan?
- 2) Apakah masih kesulitan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

3. **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Ketanggapan petugas Bus Trans Jatim Koridor I dalam memberikan pelayanan

- 1) Bagaimana cara petugas menanggapi permasalahan dalam memberikan pelayanan di Bus Trans Jatim Koridor I ?

Pengetahuan petugas tentang operasional pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I

- 1) Apakah petugas operasional pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I sudah memberikan informasi seputar pelayanan secara optimal?

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan Legalitas dalam Pelayanan

- 1) Bagaimana jaminan legalitas yang diberikan dalam pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I ?

Jaminan Tepat Waktu

- 1) Bagaimana jaminan ketepatan waktu pelayanan dari Bus Trans Jatim Koridor I ?

Jaminan Kepastian Biaya

- 1) Bagaimana jaminan kepastian biaya pelayanan dari Bus Trans Jatim Koridor I ?

5. *Emphaty* (Empati)

Sikap Ramah dan Sopan Santun

- 1) Bagaimana prosedur pelayanan dalam bersikap ramah dan sopan santun yang diberikan petugas kepada masyarakat?

Tidak Diskriminasi

- 1) Bagaimana cara petugas dalam melayani dan menghargai setiap masyarakat pengguna layanan Bus Trans Jatim Koridor I tanpa melakukan diskriminasi (membeda-bedakan)?

PEDOMAN WAWANCARA

(GUIDE INTERVIEW)

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT JASA TRANSPORTASI
BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS JATIM KORIDOR I (SIDOARJO –
SURABAYA – GRESIK)**

(MASYARAKAT)

Data Diri

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

Pertanyaan

1. *Tangible* (Bukti Langsung)

Kelengkapan Fasilitas

- 1) Bagaimana kelengkapan fasilitas pelayanan yang disediakan Bus Trans Jatim Koridor I, baik di halte maupun di dalam armada bus?
- 2) Apakah fasilitas pelayanan tersebut sudah lengkap atau masih diperlukan penambahan?
- 3) Bagaimana kemudahan akses dalam pelayanan?

Penampilan Petugas dalam melayani masyarakat pengguna layanan

- 1) Bagaimana penampilan petugas dalam operasional pelayanan di Bus Trans Jatim Koridor I ?
- 2) Bagaimana kedisiplinan petugas Bus Trans Jatim Koridor I dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Kebersihan dan Kenyamanan dari Armada dan Halte Bus Trans Jatim

- 1) Bagaimana kebersihan halte dan armada bus yang diberikan oleh pihak pengelola dan petugas dari Bus Trans Jatim Koridor I ?
- 2) Bagaimana kenyamanan halte dan armada bus yang diberikan oleh pihak pengelola dan petugas dari Bus Trans Jatim Koridor I ?
- 3) Apa tanggapan Bapak/Ibu terkait aksi vandalisme yang akhir-akhir ini terjadi di halte Bus Trans Jatim?

2. Reliability (Kehandalan)

Memiliki Standar Pelayanan yang jelas

- 1) Apakah Bapak/Ibu memahami standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak penyelenggara Bus Trans Jatim Koridor I ?
- 2) Apakah standar pelayanan mudah dipahami dan sesuai dengan ketentuan pemerintah?

Kemampuan dan Keahlian Petugas Bus Trans Jatim dalam memberikan pelayanan

- 1) Apakah petugas telah sigap, cermat, dan sesuai dalam memberikan pelayanan?
- 2) Apakah Bapak/Ibu sebagai penerima layanan, pernah melihat adanya petugas Bus Trans Jatim Koridor I yang kesulitan dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan? (komputer/aplikasi, dll.)

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Ketanggapan petugas terhadap masyarakat pengguna layanan Bus Trans Jatim Koridor I

- 1) Bagaimana respon petugas dalam menanggapi permasalahan terkait pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I ?

Pengetahuan petugas tentang operasional pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I

- 1) Apakah petugas memberikan informasi yang jelas terkait operasional pelayanan?

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan Legalitas dalam Pelayanan

- 1) Bagaimana petugas memberikan jaminan legalitas terhadap pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I ?

Jaminan Tepat Waktu

- 1) Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai ketepatan waktu pelayanan dari Bus Trans Jatim Koridor I ?

Jaminan Kepastian Biaya

- 1) Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai kepastian biaya yang ditentukan oleh penyelenggara pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I ?

5. *Emphaty* (Empati)

Melayani dengan Sikap Ramah dan Sopan Santun

- 1) Apakah petugas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor I dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu telah bersikap ramah dan sopan santun?

Tidak Diskriminasi

- 1) Apakah Bapak/Ibu merasakan diskriminasi (dibeda-bedakan) dalam menerima pelayanan dari Bus Trans Jatim Koridor I ?

Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian

Dokumentasi 01: Dokumentasi di depan kantor Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur



Dokumentasi 02: Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur bagian halaman depan



Dokumentasi 03: Wawancara Staf Angkutan Jalan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur



Dokumentasi 04: Wawancara Masyarakat 01



Dokumentasi 05: Wawancara Masyarakat 02



Dokumentasi 06: Wawancara Masyarakat 03



Dokumentasi 07: Wawancara Masyarakat 04



Dokumentasi 08: Wawancara Masyarakat 05



Dokumentasi 09: Wawancara Masyarakat 06



Dokumentasi 10: Wawancara Masyarakat 07



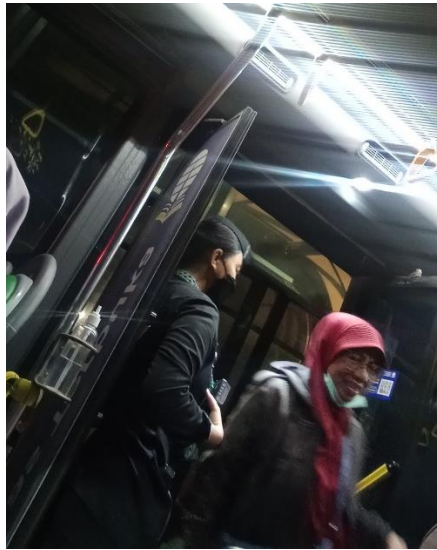
Dokumentasi 11: Halte Trans Jatim Koridor I kurang penerangan lampu



Dokumentasi 12: Karcis atau Tiket Bus Trans Jatim



Dokumentasi 13: Suasana naik dan penurunan penumpang



Dokumentasi 14: Area Penyimpanan Barang Bawaan Penumpang



Dokumentasi 15: Area Belakang Khusus Penumpang Pria



Dokumentasi 16: Area Belakang Khusus Penumpang Wanita



Dokumentasi 17: *Hand Sanitizer*, Alat Pemadam (APAR), dan Tempat Sampah di dalam Bus Trans Jatim Koridor I



Dokumentasi 18: Alat Pemecah Kaca Darurat



Dokumentasi 19: Akses Disabilitas



Dokumentasi 20: Poster Himbauan dan Larangan di dalam Armada Bus



Dokumentasi 21: *Digital Science* di halte Bus Trans Jatim Koridor I



Dokumentasi 22: Suasana Antrean di dalam Halte Transit Point Trans Jatim Terminal Purabaya



Dokumentasi 23: Armada Bus Trans Jatim Koridor I



Dokumentasi 24: Suasana Halte Koridor I yang mengalami kerusakan



Dokumentasi 25: Fasilitas Kotak P3K, *Handgrip*, *CCTV*, *Running Text*, Jam Digital dan Alat *Ticketing*



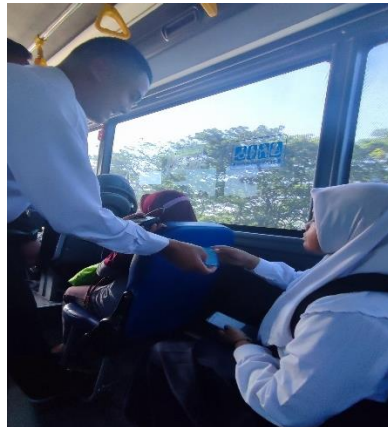
Dokumentasi 26: Rambu Lajur Prioritas Bus Trans Jatim



Dokumentasi 27: Area Belakang Khusus Penumpang Pria



Dokumentasi 28: Petugas Memberikan Pelayanan



Dokumentasi 29: Papan Rute Bus Trans Jatim Koridor I



Dokumentasi 30: LCD Proyektor Pusat Kontrol Operasional Bus Trans Jatim



Lampiran 3 Keterangan Izin Riset



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS PERHUBUNGAN
 Jl. Ahmad Yani No. 268 Tlp. (031) 8292276, 8291530, Fax. (031) 8292433
SURABAYA

Surabaya, 28 Agustus 2023

Nomor : 800/ 4204 /113.1/2023
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Praktek Kerja Lapangan

K e p a d a
 Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
 di-

SURABAYA

Menindaklanjuti Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya nomor: 2389/K/FISIP/VIII/2022 tanggal 01 Agustus 2023 Perihal Permohonan Ijin Observasi, maka bersama ini disampaikan bahwa Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur menerima Penelitian Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya mulai tanggal 04 September 2023 sampai dengan 10 September 2023.

Adapun Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang akan melaksanakan Penelitian di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur yaitu:

Nama : **LULUK NAFILATUR RIZQI**
 NIM : 1111900051
 Program Studi : Administrasi Negara

Demikian atas perhatian disampaikan terima kasih.

a.n. KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
 PROVINSI JAWA TIMUR
 Sekretaris



Drs. PADELAN, M.Si.
 Pembina Tk. I
 NIP. 19651117 199202 1 002

Tembusan :
 Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 JALAN PUTAT INDAH NO.1 TELP. (031) – 5677935, 5681297, 5675493
 SURABAYA – (60189)

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 070/ 7812 /209/2023

- Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 316), Sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 168);
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
- Menimbang : Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Nomer : 2389/K/FISIP/VIII/2023 Tanggal : 1 Agustus 2023
- Nama : **LULUK NAFILATUR RIZQI**
- Alamat : Jl. Bungurasih Timur No.121 RT.012 RW.001 Kec. Waru Kabupaten Sidoarjo
- Nomor Telepon : 085749499124
- Pekerjaan : Mahasiswa
- Judul Penelitian : "Kualitas Pelayanan Bus Trans Jawa Timur Terhadap Kepuasan Masyarakat"
- Bidang Penelitian : Mencari data, Wawancara, Skripsi / Administrasi Publik
- Lokasi Penelitian : Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dan Halte Bus Trans Jawa Timur Koridor (Sidoarjo – Surabaya – Gresik)
- Waktu Penelitian : 3 (Tiga) Bulan
- Status Penelitian : Baru
- Anggota Tim : -
- Penelitian : -

Demikian Surat Keterangan untuk digunakan seperlunya

Dikeluarkan di : Surabaya
 Pada Tanggal : 16 Agustus 2023

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 PROVINSI JAWA TIMUR

Sekretaris

Tembusan :

Yth. Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur



Lampiran 4 Surat Izin Penelitian dari TU


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, 1 Agustus 2023

Nomor : 2389/K/FISIP/VIII/2022
 Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal
 Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur
 Jl. Putat Indah Kelurahan No.1, Putat Gede, Kec. Sukomanunggal, Kota 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:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	LULUK NAFILATUR RIZQI (1111900051)	Jalan Bungurasih Timur No.121 RT.12 RW.01, Waru, Sidoarjo 61256	085749499124

Guna melakukan pengambilan data di:

**"Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dan
 Halte Bus Trans Jatim Koridor I (Sidoarjo-Surabaya-Gresik)"**

Dengan Judul Skripsi: **"Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Terhadap Kepuasan Masyarakat"**.

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


 Dekan
 Dr. Dra. Ayu Maduwiranti, M.P
 NPP 20120-87-0103

Lampiran 5 Letter of Acceptance (LoA)



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA YAPPI MAKASSAR

Status Terakreditasi B: Keputusan BAN-PT. Nomor : 3842/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2017 Sekretariat : Jl. Sumba No. 46 / Jl. Abd. Kadir No. 29
Telp. (0411) 3616142 No. Fax. (0411) 3623310 Makassar 90174
Website/Email : www.stiyappimakassar.ac.id / stiyappimks@yahoo.com

SURAT KETERANGAN TERIMA PAPER

No.887/EKSEKUSI/STIAYAPPI/B/2024

Kepada Yth,

Bapak / Ibu / Saudara / i : Luluk Nafilatur Rizqi, Rachmawati Novaria, Indah Murti di -

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dengan hormat,

Kami dari Redaksi **Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara**

E-ISSN: 2963-5527 (Online) / P-ISSN: 2963-5071 (print) menyampaikan bahwa artikel bapak/ibu dengan judul:

"Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Terhadap Kepuasan Masyarakat"

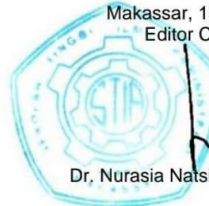
telah diterima dan sudah direview dan dinyatakan diterima (ACCEPTED) dan akan diterbitkan di **Volume 2 Nomor 1 Edisi Februari 2024**.

Kami mengucapkan terimakasih banyak atas kepercayaan bapak/ibu untuk menerbitkan artikel terbaik, kami akan kembali menginformasikan tahap proses berikutnya sampai publish (terbit). dan untuk seterusnya kami masih menunggu artikel terbaik saudara selanjutnya.

Demikianlah surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.


Makassar, 15 Desember 2023

Editor Chief Journal :



Dr. Nurasia Natsir, S.Hum., M.Hum






Lampiran 6 Kartu Bimbingan



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 : Luluk Nafilatur Rizqi
 NBI : 1111900051
 Program Studi : Administrasi Negara
 Dosen Pembimbing I : Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM
 Dosen Pembimbing II : Dra. Indah Murti, M.Si
 Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Terhadap Kepuasan Masyarakat

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
	02/23 5	Condit u/ persiapan pabuku skripsi AEC proposal		
	4/23 5	Bab 1 - all Bab II - tambahkan pnt terhadap perbedaan yg pnt terhadap yg selanj Teori realitas pelayanan Perbuku konseptual		
	16/23 5	Bab II : perbuku teori dan kerangka konseptual		
	30/23 05	kerangka konseptual bab II		
	26/23 05	Interview tude yg dibuat		



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

No.	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
	08/23 06	Revisi bab II & III	<i>[Signature]</i>	
	27/23 16	Bab II : Jelaskan palt baru yg ada kerangka konseptual & perbukan Bab III : fokus pada or. kebijakan, nar. dan p. p. p. p.		<i>[Signature]</i>
	27/23 16	Bab IV : acc. Bab V : acc. Hub. Dospem ?		<i>[Signature]</i>
	04/2023 06	Interview guide lanjut ke Copayon	<i>[Signature]</i>	
	21/2023 11	Kejelasan kopuler & subektor pendulum	<i>[Signature]</i>	
	30/2023 11	Perbaikan Bab IV & susunan yg urut, pernyaa.		<i>[Signature]</i>
	05/2023 12	Bab V : di perbaiki sama yg hasil penelitian bab IV : acc		<i>[Signature]</i>
	06/2023 12	Bab V : acc.		<i>[Signature]</i>
	07/2023 12	Bab V Revisi Bab VI acc	<i>[Signature]</i> <i>[Signature]</i>	

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

Bimbingan dinyatakan telah selesai
 Tanggal : 07/12/2023

Dosen Pembimbing I,

[Signature]
 (.....)

Dosen Pembimbing II,

[Signature]
 Indrawati
 (.....)

Lampiran 7 Lembar Revisi Ujian Skripsi

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

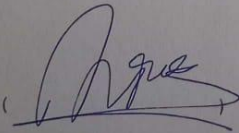
LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Luluk Nafiatul Rizqi
NIM : 1111900051
Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 20 Desember 2023
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Terhadap Kepuasan Masyarakat

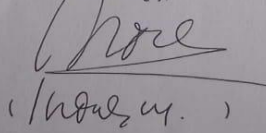
Catatan Perbaikan:

1. Saran & perbaikan.

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

()

Revisi dari Dosen Penguji,

()
(Indah, u.)

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

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Luluk Nafiatul Rizqi
NIM : 1111900051
Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 20 Desember 2023
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Terhadap Kepuasan Masyarakat


Catatan Perbaikan:

Beri yg lebih detail.
Beri yg lebih detail lagi.

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,

)

)

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

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

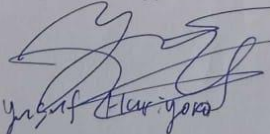
Nama : Luluk Nafilatur Rizqi
NIM : 1111900051
Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 20 Desember 2023

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Terhadap Kepuasan Masyarakat

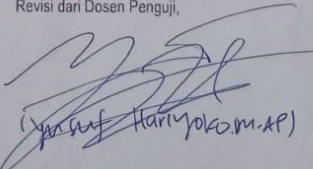
Catatan Perbaikan:

- y - Jurnal Perbaiki, ganti dengan Pendekatan Kualitatif
- y - Daftar Pustaka Jangan di Pisah, Gunakan mendeley
- y - Tambah data sekunder Penyelesaian data
- Pembahasan dibuat Per Point Sub bab bergamam dengan analisis memakai teori.
- Saran dibuat lebih teknis

Surabaya, 9-01-2024
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,


(Yusuf Hariyoko)

Revisi dari Dosen Penguji,


(Yusuf Hariyoko M.AP)

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

Lampiran 8 Surat Keterangan Hasil Uji Turnitin



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: 785/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 : Luluk Nafilatur Rizqi

NBI : 1111900051

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, 11 Desember 2023
 Kepala Lab. Otda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Lampiran 9 Hasil Uji Turnitin Jurnal

Jurnal

ORIGINALITY REPORT

13 %	11 %	6 %	6 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	2 %
2	Submitted to California Lutheran University Student Paper	1 %
3	jurnaluniv45sby.ac.id Internet Source	<1 %
4	kominfo.jatimprov.go.id Internet Source	<1 %
5	id.scribd.com Internet Source	<1 %
6	www.aksiologi.org Internet Source	<1 %
7	www.scribd.com Internet Source	<1 %
8	Tetes Nur Sofiyatunningtiyas, Agung Nugroho, Arifin Muslim. "IMPLEMENTASI PEMBELAJARAN TEMATIK KURIKULUM 2013	<1 %

DALAM PEMBENTUKAN KARAKTER SISWA",
 Jurnal Riset Pendidikan Dasar (JRPD), 2020
 Publication

-
- | | | |
|----------|--|----------------|
| 9 | <p>Submitted to Universitas Lancang Kuning
 Student Paper</p> | <1 % |
|----------|--|----------------|
-
- | | | |
|-----------|---|----------------|
| 10 | <p>Fina Aryani, Mohammad Reza Firmansyah.
 "Analisis Tingkat Kepuasan Responden
 Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat
 Di UPT Puskesmas Bengkalis Kecamatan
 Bengkalis Provinsi Riau", PHARMACY: Jurnal
 Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of
 Indonesia), 2023
 Publication</p> | <1 % |
|-----------|---|----------------|
-
- | | | |
|-----------|--|----------------|
| 11 | <p>Submitted to Universitas Nasional
 Student Paper</p> | <1 % |
|-----------|--|----------------|
-
- | | | |
|-----------|--|----------------|
| 12 | <p>repository.ub.ac.id
 Internet Source</p> | <1 % |
|-----------|--|----------------|
-
- | | | |
|-----------|--|----------------|
| 13 | <p>eprints.walisongo.ac.id
 Internet Source</p> | <1 % |
|-----------|--|----------------|
-
- | | | |
|-----------|--|----------------|
| 14 | <p>journal.stialanmakassar.ac.id
 Internet Source</p> | <1 % |
|-----------|--|----------------|
-
- | | | |
|-----------|---|----------------|
| 15 | <p>Bambang Eka Saputra, Beddy Iriawan
 Maksudi, Euis Salbiah. "KUALITAS PELAYANAN
 PUBLIK PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
 BERMOTOR", JURNAL GOVERNANSI, 2021
 Publication</p> | <1 % |
|-----------|---|----------------|
-

16	daerah.sindonews.com Internet Source	<1 %
17	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1 %
18	etheses.iainpekalongan.ac.id Internet Source	<1 %
19	jurnal.unigal.ac.id Internet Source	<1 %
20	surabaya.kompas.com Internet Source	<1 %
21	www.jurnalp4i.com Internet Source	<1 %
22	media.neliti.com Internet Source	<1 %
23	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
24	www.detik.com Internet Source	<1 %
25	about.ngopibareng.id Internet Source	<1 %
26	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	<1 %

27	Submitted to Catholic University of Parahyangan	<1 %
Student Paper		
28	Putu Mika Maradiana. "Analisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan "drive thru" menurut para konsumen di restoran mc'donalds nangka gatsu barat denpasar", Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 2022	<1 %
Publication		
29	Silvia Ardayanti. "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang", The World of Public Administration Journal, 2021	<1 %
Publication		
30	docplayer.info	<1 %
Internet Source		
31	eprints.binus.ac.id	<1 %
Internet Source		
32	id.wikipedia.org	<1 %
Internet Source		
33	pdffox.com	<1 %
Internet Source		
34	repository.iainkudus.ac.id	<1 %
Internet Source		
vibdoc.com		

35	Internet Source	<1 %
36	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
37	Amandin Amandin. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Eceran (Retail Marketing Mix Application) terhadap Kepuasan Konsumen", <i>Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)</i> , 2019 Publication	<1 %
38	Ilham Wahyudi, Muhammad Arif. "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan", <i>VISA: Journal of Vision and Ideas</i> , 2022 Publication	<1 %
39	bbkpbelawan-ppid.pertanian.go.id Internet Source	<1 %
40	docobook.com Internet Source	<1 %
41	etd.repository.ugm.ac.id Internet Source	<1 %
42	fr.scribd.com Internet Source	<1 %
43	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %

44	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
45	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
46	Annisa Firdausi Fikri, Ertien Rining Nawangsari. "GAP ANALYSIS TO MEASURE SERVICE QUALITY AT PUBLIC SERVICE MALL (MPP)", <i>Jurnal Governansi</i> , 2023 Publication	<1 %
47	Erniati Erniati, Salimin A, Wa Ode Reni. "PELAYANAN PUBLIK E-KTP DI DESA TIRONGKOTUA KECAMATAN KABAENA KABUPATEN BOMBANA", <i>SELAMI IPS</i> , 2020 Publication	<1 %
48	Yuli Astutik, Soebijantoro Soebijantoro. "Dampak Kunjungan Wisatawan Terhadap Pelestarian Museum Trinil Tahun 2010-2013", <i>AGASTYA: JURNAL SEJARAH DAN PEMBELAJARANNYA</i> , 2015 Publication	<1 %
49	wilyhikaru22.blogspot.com Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off