

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Skripsi

Pedoman Wawancara

Optimalisasi Aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Laporan dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur

A. Pertanyaan untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur

- 1) Kualitas Informasi
 - a) Apakah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo sudah melakukan sosialisasi terkait penggunaan dan kegunaan Aplikasi SP4N Laporan?
- 2) Kualitas Sistem
 - a) Bagaimana sistem pelaksanaan dalam pengelolaan pengaduan pada Aplikasi SP4N Laporan di Kabupaten Sidoarjo?
- 3) Kualitas Layanan
 - a) Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas pada Aplikasi SP4N Laporan di Kabupaten Sidoarjo?
- 4) Penggunaan
 - a) Apakah sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sidoarjo terkait penggunaan dan kegunaan Aplikasi SP4N Laporan di peruntukan untuk semua jenjang usia dan dapat menerima hal tersebut?
- 5) Kepuasan Penggunaan
 - a) Apakah menurut Anda masyarakat dapat menerima dengan baik mengenai sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sidoarjo terkait penggunaan dan kegunaan Aplikasi SP4N Laporan?
- 6) Apa saja Faktor eksternal dan internal yang mempengaruhi kinerja aplikasi SP4N Laporan dalam manajemen pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo?

B. Pertanyaan untuk masyarakat pengguna aplikasi SP4N Lapor Kabupaten Sidoarjo

1. Beberapa indikator yang berpengaruh terhadap optimalisasi e-government yaitu sebagai berikut :
 - 1) Kualitas Informasi
 - a) Apakah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo sudah melakukan sosialisasi terkait penggunaan dan kegunaan Aplikasi SP4N Lapor?
 - 2) Kualitas Sistem
 - a) Bagaimana sistem pelaksanaan dalam pengelolaan pengaduan pada Aplikasi SP4N Lapor di Kabupaten Sidoarjo?
 - 3) Kualitas Layanan
 - a) Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas pada Aplikasi SP4N Lapor di Kabupaten Sidoarjo?
 - 4) Penggunaan
 - a) Apakah sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sidoarjo terkait penggunaan dan kegunaan Aplikasi SP4N Lapor di peruntukan untuk semua jenjang usia dan dapat menerima hal tersebut?
 - b) Berapa jangka waktu tindak lanjut terkait pengaduan yang di proses oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo
 - 5) Kepuasan Penggunaan
 - a) Apakah menurut Anda masyarakat dapat menerima dengan baik mengenai sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Sidoarjo terkait penggunaan dan kegunaan Aplikasi SP4N Lapor?
 - 6) Hasil Bersih Yang Didapat
 - a) Apakah dengan munculnya Aplikasi SP4N Lapor dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan pelayanan publik?
 - 7) Faktor yang mempengaruhi kinerja aplikasi SP4N Lapor dalam manajemen pengaduan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo?

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara

1. Wawancara Eka Budi selaku masyarakat pengguna aplikasi SP4N Lapor di Kabupaten Sidoarjo



2. Wawancara Hadi Setiawan selaku masyarakat pengguna aplikasi SP4N Lapor di Kabupaten Sidoarjo



3. Wawancara Hj. Samsul Hidayat selaku masyarakat pengguna aplikasi SP4N Lapor di Kabupaten Sidoarjo



4. Wawancara Ibu Kasri selaku masyarakat pengguna aplikasi SP4N Lapor di Kabupaten Sidoarjo



5. Wawancara Iqbal Syahputra selaku masyarakat pengguna aplikasi SP4N Lapor di Kabupaten Sidoarjo



Lampiran 3 Lembar Revisi

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Rivano Adi Sowa
NIM : 1112000071
Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 2 Juli 2024
Judul Skripsi : Optimalisasi Aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Laporan dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur

Catatan Perbaikan:

*- Saran dan masukan ditindak lanjuti. Dr
Penguji*

Surabaya, 09-07-2024
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji,

[Signature] *[Signature]*
Zoko Widodo

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

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Rivano Adi Sowa

NIM : 1112000071

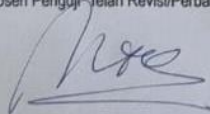
Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 2 Juli 2024

Judul Skripsi : Optimalisasi Aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Laporan dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur

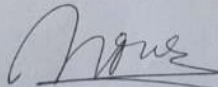
Catatan Perbaikan:

1. Kesimpulan dan Saran sesuai dg hasil preli.

Surabaya, 09-07-2024
Persetujuan Dosen Penguji-Telaah Revisi/Perbaikan,



Revisi dari Dosen Penguji,



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

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Rivano Adi Sowa

NIM : 1112000071

Hari/ Tanggal Ujian : Selasa, 2 Juli 2024


Judul Skripsi : Optimalisasi Aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Laporan dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur


Catatan Perbaikan:

1. kutipan di Lem 5 salah, nomor belahang, tahun
2. Beberapa paragraf tidak singkron dgn selanjutnya
3. tambahkan data Sekunder & penyajian data
4. format penulisan kutipan wawancara salah
5. Cara masuk pada foto kelola Advan

Surabaya, 09-07-2024
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,


Revisi dari Dosen Penguji,


M. Rosul Busyur


M. Rosul Busyur, S.AP., M.H.

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

Lampiran 4 Surat Pengantar Penelitian 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 : fsip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 22 Mei 2024

Nomor : 1602/K/FISIPV/2024
 Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal
 Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo
 Jl. Diponegoro No. 139 Sidoarjo


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.	Rivano Adi Sowa (1112000071)	Jl. Mangga 1, No. 8 Sruni, Gedangan Kabupaten Sidoarjo	081233812394

Guna melakukan pengambilan data di:
"Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo"

Dengan Judul Skripsi: **"Optimalisasi Aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Lapor dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo"**.

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



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.
 NPP 2017.0.87.0103

Lampiran 5 Surat Pengantar Penelitian 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 : fisisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 28 Mei 2024

Nomor : 1618/K/FISIPN/2024
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 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.	Rivano Adi Sowa (1112000071)	Jl. Mangga 1, No. 8 Sruti, Gedangan Kabupaten Sidoarjo	081233812394

Guna melakukan pengambilan data di:

"Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo"

Dengan Judul Skripsi: **"Optimalisasi Aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Lapor dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo"**.

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

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP 20120.87.0103

Lampiran 6 Surat Pengantar Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik 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 : 000.9 / 7160 /209/2024

- 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 dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya
 Nomer : 1574/K/FISIP/V/2024 Tanggal : 27 Mei 2024
- Nama : **RIVANO ADI SOWA**
- Alamat : Jl. Mangga 1/6 RT.05 RW.02 Kel.Sruni Kec.Gedangan Kabupaten Sidoarjo
- Nomor Telepon : 081233812394
- Pekerjaan : Mahasiswa / Mahasiswi
- Judul Penelitian : * Optimalisasi Aplikasi SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Publik Nasional) Lapor dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur *
- Bidang Penelitian : Mencari data, Wawancara, Skripsi / Administrasi Publik
- Lokasi Penelitian : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo
- Waktu Penelitian : 29 Mei – 29 Juli 2024
- Status Penelitian : Baru
- Anggota Tim Penelitian : -

Demikian Surat Keterangan untuk digunakan sepenuhnya

Dikeluarkan di : Surabaya
 Pada Tanggal : 28 Mei 2024

Tembusan :

Yth. Bupati Sidoarjo
 Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 PROVINSI JAWA TIMUR



Lampiran 7 Surat Pengantar Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sidoarjo



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Raya A. Yani No. 4 Telepon. 031 8921954
Email : bakesbangpolsidoarjo@gmail.com
Website : bakesbangpoi.sidoarjokab.go.id

Sidoarjo, 29 Mei 2024
Kepada
Yth. Sdr. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo;
Nomor : 000.9/1266/438.6.5/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian/Survey/Kegiatan An. Sdr. RIVANO ADI di **SIDOARJO**
SOWA

Berdasarkan Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur nomor : 000.9/7160/209/2024 tanggal 28 Mei 2024 Perihal **Permohonan Rekomendasi Penelitian / Survey / Kegiatan / PKL / KKN / Magang / OJT**, maka bersama ini kami hadapkan:

Nama : RIVANO ADI SOWA
Tempat/Tgl.Lahir : Sidoarjo, 16 November 2001
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
Alamat : JL. Mangga 1/6, RT. 005, RW 002 Sruni Gedangan Sidoarjo
Instansi : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA / FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
NIM : 1112000071
Judul : **OPTIMALISASI APLIKASI SP4N(SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL)LAPOR DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN SIDOARJO PROVINSI JAWA TIMUR**
Pembimbing / Penanggungjawab : Dr. Djoko Widodo, MS dan Drs. Radjikan, MSi
Peserta : -
Bidang : Teknologi
Tujuan : Mencari Data, Wawancara, Penelitian
Waktu : 29 Mei 2024 s/d 29 Juli 2024
Telephone/Hp : 081233812394 Email : ipong313@gmail.com

Untuk melakukan Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan di Instansi/Wilayah Saudara guna kepentingan studi, dengan syarat-syarat/ketentuan sebagai berikut :

1. Berkewajiban menghormati dan mentaati Peraturan dan Tata Tertib di Daerah setempat/Lokasi Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan.
2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah/lokasi.
3. Yang bersangkutan diberi tugas sesuai relevansinya dengan mata kuliah/pelajaran di sekolah/perguruan tinggi.
4. Wajib melaporkan hasil Penelitian ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sidoarjo dalam kesempatan pertama.
5. Surat Keterangan ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi syarat-syarat serta ketentuan seperti tersebut di atas.
6. Melaksanakan Protokol Kesehatan pada saat melakukan Penelitian/Survey/PKL/KKN/Magang/Kegiatan. Demikian untuk menjadikan Maklum.

Tembusan :
Yth. 1. Sdr. Kepala Bappeda Kab. Sidoarjo;
2. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya;
3. Sdr. Yang bersangkutan.

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN SIDOARJO

Ditandatangani secara elektronik oleh



FREDIK SUHARTO, S.Sos.MM
NIP. 197002021991011002

FREDIK SUHARTO, S.Sos.MM

Pembina Utama Muda
NIP. 197002021991011002



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE sesuai dengan Undang Undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, tandatangan secara elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah.

Lampiran 8 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, S1 Ilmu Administrasi
Jalan F. 101, J. Semolowangi 45 Surabaya 60119
Telp. 031-5981742, 9531800 psw. 139 email: fsp@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama: Irvano Adi Sowa
NID: 1112000071
Program Studi: Administrasi Negara
Dosen Pembimbing I: Dr. Djoko Widodo, MS
Dosen Pembimbing II: Drs. Radjikan, M.Si

Judul Skripsi: Optimisasi Aplikasi SP4N (Sistem Pengukuran Pengabdian Pelayanan Publik Nasional) Lapor dalam Pengabdian Pengabdian Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo

No	Tanggal	Sifat/Pelebaran	Pembimbing	
			Paraf Dosen 1	Paraf Dosen 2
1	13/04	Konultasi ke Pemb II	JWS	
2	05/24	Bab I-10 Pelebaran	JWS	
3	09/05	Tulisan Capmgsos	JWS	
4	23/24	Falsafah Pancasila & UUD 1945	JWS	
5	23/24	Paragraf bab N	JWS	
6	26/24	ACC Bab I-V	JWS	
7	26/24	Bab I-V-ACC	JWS	

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, S1 Ilmu Administrasi
Jalan F. 101, J. Semolowangi 45 Surabaya 60119
Telp. 031-5981742, 9531800 psw. 139 email: fsp@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Sifat/Pelebaran	Pembimbing	
			Paraf Dosen 1	Paraf Dosen 2

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

Bimbingan dinyatakan selesai dengan tanggal: 26-06-24

Dosen Pembimbing I: *[Signature]*
Dosen Pembimbing II: *[Signature]*