

**REFORMASI PELAYANAN SURABAYA SINGLE WINDOWS (SSW)
ALFA MENGGUNAKAN PENDEKATAN *DYNAMIC GOVERNANCE*
DI KELURAHAN MENUR PUMPUNGAN KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan
Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata S-1
Program Studi Administrasi Publik



Oleh :

Florentina Virginia Bebbe Gaba

1112000092

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

2024

**REFORMASI PELAYANAN SURABAYA SINGLE WINDOWS (SSW)
ALFA MENGGUNAKAN PENDEKATAN *DYNAMIC GOVERNANCE*
DI KELURAHAN MENUR PUMPUNGAN KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat Pencapaian
Gelar Sarjana Strata S-1

Program Studi Administrasi Publik



Oleh :

Florentina Virginia Bebhe Gaba

1112000092

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

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Florentina Virginia Bebbe Gaba

NBI : 1112000092

Judul : Reformasi Pelayanan Surabaya Single Windows (SSW) Alfa
Menggunakan Pendekatan *Dynamic Governance* di Kelurahan
Menur Pumpungan Kota Surabaya

Surabaya, 2 Juli 2024

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing I



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.
NPP 20120870103



Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si.
NPP 20110870101

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Depan Sidang Dewa Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal

Dewan Penguji :

1. Drs. M.Kendry Widiyanto, M.Si
Ketua



2. Dra. Indah Murti, M.Si
Anggota



3. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si
Anggota



Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP 20120870103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Florentina Virginia Bebbe Gaba
NBI : 1112000092
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Reformasi Pelayanan Surabaya Single Windows (SSW)Alfa Menggunakan Pendekatan *Dynamic Governance* di Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing saya, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguhnya dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila kedepannya ternyata di pada naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya siap bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatallkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 2 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Florentina Virginia Bebbe Gaba



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
email : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Florentina Virginia Bebbe Gaba
NBI : 1112000092
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

“Reformasi Pelayanan Surabaya Single Windows (SSW) Alfa Menggunakan Pendekatan *Dynamic Governance* di Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : Selasa, 2 Juli 2024

Yang Menyatakan,



(Florentina Virginia Bebbe Gaba)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria atas penyertaan-Nya yang telah memberikatkan rahmat serta berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan ini penulis mempersembahkan kepada :

1. Kedua orangtua saya tercinta Bapak Silverinus Gaba dan Ibu Theresia Poe yang selalu memotivasi, mendukung, memberikan semangat, dan selalu mendoakan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua kakak tersayang penulis, Jonno Odanck dan Eltris Kunce yang senantiasa selalu memberikan dukungan, doa dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh sukacita dan dengan tepat waktu.
3. Untuk Florentina Virginia Bebbe Gaba yakni diri sendiri yang telah semangat,percaya diri,dan berhasil berjuang memerangi rasa malas dalam diri sehingga dapat menyelesaikan pendidikan sarjana.
4. Almamater tercinta Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang penulis banggakan. Teman-teman circle pejuang S.AP : Yulia Adinda Telusa,Emmanuela Widji Marlia, Darius Ati,Febryanti Ina yang senantiasa memberikan semangat, bantuan, doa dan hiburan ketika penulis dalam kejenuhan mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu dan penuh dengan sukacita.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

Data Pribadi

Nama : Florentina Virginia Bebbe Gaba
Tempat, Tanggal Lahir : Aimere, 20 Juni 2000
Anak Ke : 1 (satu)
Alamat : Libra
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Status Perkawinan : Belum Menikah
Agama : Katolik
Hobi : Voli, Menyanyi, Memasak
Email : taniabebbe@gmail.com
No. Telp/HP : 081237060586

Riwayat Pendidikan

1. Tk. Rosa Mistika Piga : 2005-2006
2. SDK Piga : 2006-2013
3. SMPS Slamet Ryadi Soa : 2013-2016
4. SMAN 1 Soa : 2016-2019
5. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya : 2020-2024

Pengalaman Organisasi

1. Anggota Osis SMPS Slamet Riyadi Soa : 2013-2015
2. Ketua Bidang Keagamaan Osis SMPS Slamet Ryadi Soa : 2013-2015
3. Anggota Orang Muda Katolik Paroki Salib Suci Soa : 2017-2018
4. Ketua Bidang Jurnalistik Osis SMAN 1 Soa : 2017-2020

MOTTO PENULIS

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang.”

(Amsal 28:13)

“Aku ditolak dengan hebat sampai jatuh, tetapi TUHAN Menolong aku.”

(Mazmur 118:13)

RINGKASAN

Skripsi ini berjudul “Reformasi Pelayanan Surabaya Single Windows (SSW)Alfa Menggunakan Pendekatan *Dynamic Governance* di Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya” Ini ditulis oleh Florentina Virginia Bebbe Gaba, NIM : 1112000092, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang di bimbing oleh : 1. Drs. M.Kendry Widiyanto,MSi. , 2. Anggraeny Puspaningtyas,S.AP.,M.AP

Penelitian ini membahas tentang reformasi pelayanan publik di Kelurahan Menur Pumpungan, Kota Surabaya, melalui penerapan Surabaya Single Window (SSW) Alfa. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak dan efektivitas SSW Alfa dalam mempermudah proses perizinan serta meningkatkan kesadaran teknologi informasi dan komunikasi di kalangan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dengan warga dan pejabat kelurahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SSW Alfa telah memberikan kemudahan signifikan bagi warga dalam mengurus perizinan tanpa harus mendatangi kantor kelurahan secara langsung. Warga merasa terbantu dengan adanya pelayanan digital ini, meskipun beberapa di antaranya harus menyesuaikan diri dengan sistem baru. Selain itu, evaluasi dan monitoring rutin dilakukan untuk memastikan efektivitas layanan dan kepuasan masyarakat. Peningkatan kualitas sumber daya manusia di kelurahan melalui pelatihan dan pemanfaatan teknologi juga berkontribusi pada kesuksesan reformasi ini. Kesimpulannya, penerapan SSW Alfa di Kelurahan Menur Pumpungan telah berhasil meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, serta mendorong masyarakat untuk lebih melek teknologi.

Keywords: reformasi pelayanan publik, Surabaya Single Window Alfa, teknologi informasi dan komunikasi, Kelurahan Menur Pumpungan, evaluasi dan monitoring.

SUMMARY

This thesis entitled "Reforming Surabaya Single Windows (SSW) Alfa Services Using the Dynamic Governance Approach in Menur Pumpungan Village, Surabaya City" was written by Florentina Virginia Bebhe Gaba, NIM: 1112000092, Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, University of 17 Agustus 1945 Surabaya, who is supervised by: 1. Drs. M. Kendry Widiyanto, MSi, 2. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP, M.AP.

This research discusses public service reform in Menur Pumpungan Urban Village Menur Pumpungan, Surabaya City, through the implementation of the Surabaya Single Window (SSW) Alfa. This research aims to evaluate the impact and effectiveness of SSW Alfa in simplifying the licensing process and increasing awareness of information and communication technology among the public. information and communication technology awareness among community. The research method used is qualitative with data collection techniques in the form of in-depth interviews with residents and village officials. The results showed that SSW Alfa has provided significant convenience for residents in processing licenses without having to go to the village office. for residents in managing licenses without having to go to the village office directly. the urban village office directly. Residents feel helped by the existence of this digital service, although some of them have to adjust to the new system. to the new system. In addition, regular evaluation and monitoring are conducted to ensure service effectiveness and community satisfaction. Improving quality of human resources in urban villages through training and the utilization of technology also contributed to the success of this reform. Conclusion, the implementation of SSW Alfa in Menur Pumpungan urban village has successfully improve the efficiency and effectiveness of public services, as well as encouraging the community to be more technologically literate.

Keywords: public service reform, Surabaya Single Window Alfa information and communication technology, Menur Pumpungan Village, evaluation and monitoring.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang maha esa karena berkat rahmat dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "REFORMASI PELAYANAN SURABAYA SINGLE WINDOWS (SSW)ALFA MENGGUNAKAN PENDEKATAN *DYNAMIC GOVERNANCE* DI KELURAHAN MENUR PUMPUNGAN KOTA SURABAYA" ini sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Selama menyelesaikan penelitian ini, tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai banyak pihak. Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, doa, dukungan, kritik dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa syukur dan ucapan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus dan Ibunda Maria yang selalu ada disetiap langkah penulis dalam menyelesaikan perjalanan ini. Terima kasih karena selalu memberikan harapan, serta penyertaan diwaktu yang tepat ditengah keputusasaan penulis. Terima kasih karena sudah menyertai seorang Tania saat ia tidak mampu untuk melangkah maju dan menjadi sumber kekuatan ditengah ketidakpastian. Terima kasih sudah menjadi rumah bagi penulis untuk meneteskan air mata sukacita dan kebahagiaan.
2. Kedua kesayangan penulis, Bapak Silverinus Gaba dan Ibu Theresia Poe sukacita yang senantiasa memberikan semangat, pelukan, doa, dan kasih sayang yang luar biasa kepada penulis. Sosok orangtua yang berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Penulis menyadari, bahwa setiap kata dalam skripsi ini adalah buah dari kerja keras dan doa orangtua. Skripsi ini adalah persembahan untuk kalian berdua dari putri tunggal kalian yang saat ini sudah tumbuh dewasa dan dapat menyelesaikan kewajibannya.
3. Kedua kakak tersayang penulis, Jonno Odanck dan Eltris Kunce yang senantiasa selalu memberikan dukungan, doa dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh sukacita dan dengan tepat waktu.
4. Kakak kandung penulis tersayang, Alm. Johaness Gaba, adik kandung kesayangan penulis Erick Rema Gaba, dan ponakan kesayangan Novia Ina yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis dalam setiap proses pengerjaan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

5. Seluruh keluarga-keluarga tersayang penulis, yang dengan caranya masing-masing selalu mendukung, mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Prof.Dr. Mulyono Nugroho, MM., CMA., CPA. selaku Rektor di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Ibu Dr.Dra.Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
8. Bapak Drs. Agung Pudjianto, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
9. Bapak Yusuf Hariyoko, S. AP., M.AP selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
10. Bapak Muhammad Roisul Basyar,S.AP.,M.KP selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan dari awal masuk kuliah sampai saat ini.
11. Bapak Drs. M.Kendry Widiyanto,MSi selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing selama perkuliahan dan telah membantu menyelesaikan skripsi.
12. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S. AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing selama perkuliahan dan telah membantu menyelesaikan skripsi.
13. Seluruh dosen Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu dan dedikasinya kepada penulis.
14. Seluruh staf Akademik FISIP UNTAG dan seluruh staf prodi Administrasi Publik.
15. Kelurahan Menur Pumpungan Kota Surabaya yang telah membantu penulis dalam mendapatkan data dalam penyusunan skripsi.
16. Seluruh narasumber yang telah memberikan waktu dan informasinya untuk membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
17. Seluruh penghuni kos Putri 59 Pumpungan III terlebih khusus untuk BPJS Squad: kakak Vita Nono,kaka Endang,kaka Nita,Koa alias Veni,kaka Vio,kaka Nani,dan si Bocil Al yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat selama penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
18. Grup Wisuda Bareng: Nia,Anisa,Emma,Yulia yang selalu setia menjadi pendengar dan selalu memberikan doa, keceriaan, hiburan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
19. Grup Arek S.AP MOLULUS NIH : Nia from bajawa,Darius from atambua,Feby from adonara,ka Maria from bajawa,sofana from jawa,Srinandini from Sulawesi.

20. Warkop Aj Semolowaru yang selalu menjadi tempat bagi penulis untuk meluangkan waktu dalam menyegarkan otak selama ini.
21. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak sekali kekurangan yang ada pada skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan kesempurnaan pada skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, serta bagi para pembaca pada umumnya.

Surabaya, 2 Juli 2024

Penyusun,



Florentina Virginia Bebhe Gaba

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER SKRIPSI	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO.....	viii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Akademis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.4.3 Manfaat bagi pihak lain.....	10
BAB II	
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Konsep Administrasi Publik.....	17
2.2.2 Paradigma Administrasi Publik.....	20
2.2.2.1 Pelayanan Publik	25
2.2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik	25
2.2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik.....	25
2.2.2.4. Unsur-unsur pelayanan publik.....	27
2.2.3 Manajemen Pelayanan Publik	28
2.2.4. Reformasi Pelayanan.....	30
2.2.5. Pendekatan	31

2.2.6. Paradigma Manajemen Pelayanan Publik	32
2.2.7 Dynamic Governance	34
2.2.8 Kapabilitas Dinamis	36
2.2.9. Implementasi Dynamic Governance	38
2.2.10 Kerangka Berpikir	41
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Tipe Penelitian	45
3.2 Fokus Penelitian	46
3.3 Lokasi Penelitian	46
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.1 Sumber Data Primer	46
3.4.2 Sumber Data Sekunder	46
3.4.3 Teknis Pengumpulan Data	47
3.4.3.1 Wawancara	47
3.4.3.2 Observasi	47
3.4.3.3 Dokumentasi	47
3.6 Teknis Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.2 Penyajian Data	56
4.2.1 Thinking Ahead	57
4.2.2 Thinking Again	64
4.2.3 Thinking Across	68
4.3 Pembahasan	72
4.3.1 Thinking Ahead	72
4.3.3 Thinking Across	74
4.4.1 Faktor Pendukung dan Penghambat	74
4.4.1.1 Faktor Pendukung	74
4.4.1.2 Faktor Penghambat	75
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Peneltian terdahulu	11
Tabel 2.2	Perbedaan Utama Pelayanan Publik dan Pelayanan Prima	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Pembagian Administrasi.....	20
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Dynamic Governance	35
Gambar 2.3	Sumber : Olahan Peneliti.....	44
Gambar 4.1	Peta Kelurahan Menur Pumpungan.....	49
Gambar 4.2	Lokasi Kelurahan Menur Pumpungan.....	50
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Kelurahan Menur Pumpungan	51
Gambar 4.3	Tabel Indikator Kinerja Perangkat Daerah yang mengacu pada Tujuan dan Sasaran RPJMD.....	54
Gambar 4.4	Tabel Indikator Kinerja Perangkat Daerah yang mengacu pada Tujuan dan Sasaran RPJMD Sumber : Kecamatan Sukolilo 2024...55	
Gambar 4.2.1	Tabel Pencapaian Kinerja Pelayanan Perangkat daerah kec.Sukolilo Kota Surabaya	59
Gambar 4.2.1	Tabel Pencapaian Kinerja Pelayanan Perangkat daerah Kec.Sukolilo Kota Surabaya	60
Gambar 4.2.1	Tabel Anggaran - Realisasi Pendanaan Pelayanan Perangkat Daerah kec.Sukolilo Kota Surabaya.....	61
Gambar 4.2.2	Monitoring Evaluasi Pendamping Ibu Hamil kec.Sukolilo Kota Surabaya.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	83
LAMPIRAN 2	86
Lampiran : Dokumentasi Wawancara	86
Lampiran : Surat Perijinan Observasi Instansi Perguruan Tinggi	87
Lampiran : Surat Perijinan Observasi DPMPTSP Kota Surabaya	88
Lampiran : Kartu Bimbingan Skripsi.....	89
Lampiran : Hasil Turnitin	91
Lampiran : LOA PRAJA Observer	93
Lampiran : Lembar Revisi Ujian Skripsi	94