

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara untuk Kasie Bagian Pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk,

a. Transparansi.

Salah satu asas pelayanan publik yaitu transparansi, apakah bentuk transparansi yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk ?

b. Akuntabilitas.

Bagaimana cara mengukur kinerja pegawai pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk ?

c. Kondisional.

Menurut anda, apakah pegawai pelayanan telah memberikan kemudahan dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan dalam proses pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas ?

d. Partisipatif.

Apabila kritik dan saran dari masyarakat telah diperoleh, tindakan apa saja yang dilakukan Kepala Mal Pelayanan Publik dalam membimbing kinerja pegawai pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk ?

e. Kesamaan Hak.

Apakah Kepala Mal Pelayanan Publik memberi pelayanan khusus terhadap masyarakat yang menjadi korban diskriminasi yang telah melaporkan kejadiannya kepada yang bersangkutan di Mal Pelayanan Publik ?

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Menurut anda, apakah sudah melaksanakan keseimbangan hak dan kewajiban ? yaitu pelaksana pelayanan Mal Pelayanan Publik mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan Mal Pelayanan Publik ?

Pedoman wawancara untuk Pegawai Pelaksana Pelayanan Publik.

a. Transparansi.

Bagaimana sikap keterbukaan pelayanan kepada masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk ?

b. Akuntabilitas.

Apakah lingkungan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk ?

c. Kondisional.

Apa saja fasilitas yang diperoleh pegawai pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk ?

d. Partisipatif.

Bagaimana cara pegawai melayani masyarakat dalam hal pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk ?

e. Kesamaan Hak.

Apabila terjadi tindakan diskriminatif yang dilakukan pegawai, tindakan hukum apa yang dilakukan oleh Kepala Mal Pelayanan Publik kepada pegawai pelayanan publik ?

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Apa saja indikator pelayanan yang dilakukan oleh pegawai, dalam hal kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi ?

Pedoman wawancara untuk masyarakat.

a. Transparansi.

Apakah pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk bersifat terbuka, mudah, dapat diketahui oleh semua pihak yang membutuhkan pelayanan publik dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti ?

b. Akuntabilitas.

Menurut anda, apakah kinerja pegawai pelayanan publik sudah baik dan melaksanakan akuntabilitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik ?

c. Kondisional.

Apakah kritik dan saran dari masyarakat terhadap proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik ?

d. Partisipatif.

Dalam hal mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, apakah pihak yang terkait dengan Mal Pelayanan Publik ini memperhatikan aspirasi dan keluhan dari masyarakat terhadap pelaksana pelayanan ?

e. Kesamaan Hak.

Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau tidak membedakan dalam melayani masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik ?

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Ketika memberikan layanan, apakah pegawai memberikan layanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi?

## Lampiran 2. Hasil Wawancara

Hasil Wawancara dengan Bapak Deddy Trilaksana, Kasie Bagian Pelayanan pada 1 Desember 2020 (Informan 1)

a. Transparansi.

Salah satu asas pelayanan publik yaitu transparansi, apakah bentuk transparansi yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk ?

Jawaban:

Kalau dari sudut pandang kami, menurut kami sudah sangat transparan. Pertama, hal tersebut dibuktikan dengan adanya peraturan membayar langsung via Bank BRI atau Bank Jatim yang ada di MPP ini, kami nggak menerima uangnya, contohnya pengurusan retribusi yang harus dibayar oleh masyarakat pengguna layanan ini semuanya harus ke bank, dulu ada istilah non tunai, yang kami kira tidak membayar ke kami tetapi membayar ke bank, ternyata salah non tunai itu nggak bayar pakai duit langsung tapi pakai transfer itu yang kami belum bisa laksanakan tetapi untuk sekarang sistem pembayarannya harus ke bank dan harus orangnya sendiri. Kedua, kami pasang tarif-tarif yang sudah terpampang disini, misalkan mau izin menyewa gedung di wilayah Kabupaten Nganjuk, keperluannya untuk hajatan disitu sudah tertulis tarifnya berapa tinggal mengecek. Jadi misalnya pemohon menanyakan berapa biaya yang akan saya bayarkan disini sudah ada tertera jadi transparansinya disini. Ketiga ada aplikasi dari DPMPPTSP yang menunjang transparansi kami yaitu Si Pentol. Disitu sudah ada informasinya tentang seluruh layanan yang ada di DPMPPTSP, semua informasi terkait persyaratan perizinan sudah ada disana, bisa diakses oleh seluruh masyarakat. Jadi masyarakat yang akan datang melakukan pengurusan perizinan bisa mengakses informasinya di Si Pentol, kalau akan datang ke kantor sudah membawa dokumen-dokumennya tersebut.

b. Akuntabilitas.

Bagaimana cara mengukur kinerja pegawai pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk ?

Jawaban:

Mengukur kinerja pegawai kami ini dibidang pelayanan, pertama kami melihat dulu kinerja mereka dengan pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat disini ada yang namanya Indeks Kepuasan Masyarakat salah satunya itu. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini kami bisa setiap hari melaksanakannya karena kami sudah ada secara elektronik di aplikasi [dpmptsp.nganjukkab.go.id](http://dpmptsp.nganjukkab.go.id) tata caranya yaitu tiap masyarakat yang telah selesai menggunakan pelayanan di bidang perizinan ini akan mendapat nomor resi kemudian bisa mengisi e-form survey dari pelayanan kami. Kedua, dengan melihat tugas yang diberikan setiap harinya, tugas utama pegawai yang ada dipelayanan ini kunci utamanya adalah pendampingan. Jadi sistem pengurusan disini kan online, masyarakat diharuskan mengerjakan sendiri tetapi tetap kami yang mendampingi, kami yang mengajarkan sampai mereka tuntas mengerjakan atau mengurus keperluan perizinannya sampai tahap terakhir. Kemudian ada lagi tugas-tugas yang sifatnya mengarahkan masyarakat, berupa memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan, mengarahkan jika akan melakukan pengurusan perizinan kami arahkan kemana letaknya.

c. Kondisional.

Menurut anda, apakah pegawai pelayanan telah memberikan kemudahan dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan dalam proses pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas ?

Jawaban:

Kalau menurut saya sebagai Kasie Pelayanan, yang menilai bukan saya, kami hanya berusaha. Karena yang berhak menilai itu masyarakat sendiri, berdasarkan IKM itu pelayanan yang telah kami berikan sudah berjalan dengan maksimal atau memang belum. Kalau kami bicaranya sesuai standar operasional prosedur yang penting harus sesuai SOP, kalau urusan mereka puas atau tidak dengan pelayanan itu masyarakat yang berhak menilai. Kalau menurut saya pribadi yang penting sesuai SOP dan untuk masa pandemi ini penting juga harus sesuai protokol kesehatan

d. Partisipatif.

Apabila kritik dan saran dari masyarakat telah diperoleh, tindakan apa saja yang dilakukan Kasie Pelayanan Mal Pelayanan Publik dalam membimbing kinerja pegawai pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk ?

Jawaban:

Kami mencoba menerapkan punishment and rewards. Jadi kalau menurut kami melaksanakan pelayanannya yang tidak sesuai ya kami salahkan, saya sebagai Kasie Pelayanan disini paling sering marah-marah kalau ada yang tidak sesuai, saya akan mengintrogasi kenapa bisa terjadi demikian sesuai dengan kritik masyarakat. tetapi kalau kinerja selama ini sudah bagus saya selaku Kasie akan memberikan rewards kepada mereka dari dana pribadi saya sendiri, meskipun rewards kecil-kecilan setidaknya menghargai mereka yang sudah melaksanakan kinerjanya dengan baik.

e. Kesamaan Hak.

Apakah Kepala Mal Pelayanan Publik memberi pelayanan khusus terhadap masyarakat yang menjadi korban diskriminasi yang telah melaporkan kejadiannya kepada yang bersangkutan di Mal Pelayanan Publik ?

Jawaban:

Selama adanya pelayanan di Mal Pelayanan Publik ini belum ada yang melapor adanya tindakan diskriminasi, masyarakat yang terlihat kaya pelayanannya didahulukan sedangkan yang biasa saja dicuekin. Kami semua memberikan pelayanan yang sama bagi semua masyarakat. Yang kami sayangkan disini fasilitas untuk disabilitas yang tidak memadai disini, seperti didepan lobby tadi semuanya berbentuk tangga, kan yang memakai kursi roda kesusahan naiknya harus ada yang membantu angkatnya, menurut kami itu yang perlu ditingkatkan agar mempermudah semua masyarakat pengguna pelayanan.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Menurut anda, apakah sudah melaksanakan keseimbangan hak dan kewajiban ? yaitu pelaksana pelayanan Mal Pelayanan Publik mempunyai

kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan Mal Pelayanan Publik ?

Jawaban:

Tentu saja kami sudah menerapkan keseimbangan hak dan kewajiban dimana masyarakat sebagai pengguna pelayanan wajib mendapatkan pelayanan yang terbaik dari kami dan juga masyarakat tersebut wajib pula menyelesaikan haknya membayarkan jasa yang kami berikan yang sesuai dengan asas transparansi sesuai dengan yang sudah tertera dan dibayarkan langsung ke bank, bukan melalui kami, peran kami disini kan pelayanan publik jadi kami semaksimal mungkin memberikan keseimbangan hak dan kewajiban dalam hal pelaksanaan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik ini.

Hasil wawancara dengan Bapak Sugiono, pegawai pelayanan publik bagian perizinan DPMPTSP pada 1 Desember 2020 (Informan 2)

a. Transparansi.

Bagaimana sikap keterbukaan pelayanan kepada masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk ?

Jawaban:

Disini pelayanannya semua sudah transparan, semuanya informasi mengenai pengurusan dan biaya sudah ada, sikap saya disini menjelaskan, mengarahkan kepada masyarakat hal-hal yang dirasa kurang jelas.

b. Akuntabilitas.

Apakah lingkungan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk ?

Jawaban:

Iya, lingkungan sangat berpengaruh terhadap kerja saya, menurut saya disini lingkungan kerjanya sudah mendukung, tapi ya masih perlu ditingkatkan lagi.

c. Kondisional.

Apa saja fasilitas yang diperoleh pegawai pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk ?

Jawaban:

Sudah mendapatkan meja komputer, komputer, kursi yang nyaman, ruangan ber AC.

d. Partisipatif.

Bagaimana cara pegawai melayani masyarakat dalam hal pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk ?

Jawaban:

Ya saya melayani dengan ramah dan informatif agar masyarakat juga dapat mengetahuinya dengan mudah dan memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan, saya melaksanakannya sesuai dengan standar operasional prosedur.

e. Kesamaan Hak.

Apabila terjadi tindakan diskriminatif yang dilakukan pegawai, tindakan hukum apa yang dilakukan oleh Kepala Mal Pelayanan Publik kepada pegawai pelayanan publik ?

Jawaban:

Selama ini tidak ada tindakan diskriminatif yang dilakukan oleh pegawai pelaksana pelayanan publik. Karena kami memberikan pelayanan yang sama bagi seluruh masyarakat, profesinya mereka berbeda-beda tetapi kami memberikan pelayanan yang sama.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Apa saja indikator pelayanan yang dilakukan oleh pegawai, dalam hal kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi ?

Jawaban:

Saya sebagai pelaksana pelayanan publik tentu saja mengutamakan memberikan pelayanan kepada masyarakat dulu, kemudian jika saya ada kepentingan ke kamar kecil misalnya, saya akan menyelesaikan dulu kemudian masyarakat yang berikutnya saya ambil jeda sambil saya izin dulu. Kalau ada telepon masuk kepada saya juga saya akan izin, bilang dulu kalau akan mengangkat telepon sebentar, takutnya Pak Kepala Dinas yang telepon saya ada hal penting yang ingin dibicarakan.

Hasil wawancara dengan Ibu Suparti pengguna pelayanan publik yang sedang mengurus pajak Kantor Unit Desa di Mal Pelayanan Publik bagian DPMPTSP pada 1 Desember 2020 (Informan 3)

a. Transparansi.

Apakah pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk bersifat terbuka, mudah, dapat diketahui oleh semua pihak yang membutuhkan pelayanan publik dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti ?

Jawaban:

Saya ke Mal Pelayanan Publik yang sekarang ini sudah kedua kali, pertama saya mengurus pembuatan Kartu Keluarga dibagian Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil, awalnya bingung karena dilobby depan bagian informasi itu tidak ada petugasnya, jadi harus mencari sendiri dimana letak yang saya maksud tersebut, tetapi dibagian ruang pelayanan tersebut sudah ada informasinya tahap-tahap pengurusannya, termasuk dibagian DPMPTSP juga sudah ada tulisan-tulisan informasinya.

b. Akuntabilitas.

Menurut anda, apakah kinerja pegawai pelayanan publik sudah baik dan melaksanakan akuntabilitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik ?

Jawaban:

Kalau menurut saya, pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik, pegawainya juga memberikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti akan tetapi harus lebih ditingkatkan lagi pelayanannya.

c. Kondisional.

Apakah kritik dan saran dari masyarakat terhadap proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik ?

Jawaban:

Saya tidak ada kritik, karena menurut saya pelayanan yang diberikan sudah baik.

d. Partisipatif.

Dalam hal mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, apakah pihak yang terkait dengan Mal Pelayanan Publik

ini memperhatikan aspirasi dan keluhan dari masyarakat terhadap pelaksana pelayanan ?

Jawaban:

Seharusnya kepala Mal Pelayanan Publik ini mendengarkan kritik dan saran dari masyarakat, karena setelah kami selesai pengurusannya diminta untuk mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat.

e. Kesamaan Hak.

Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau tidak membedakan dalam melayani masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik ?

Jawaban:

Pegawai Mal Pelayanan Publik disini melayani kami dengan sama rata tidak membeda-bedakan dan tidak ada perlakuan khusus untuk orang tertentu, yang saya tau kalau masih antri banyak ya tetap antri tidak ada yang tiba-tiba didahulukan.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Ketika memberikan layanan, apakah pegawai memberikan layanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi ?

Jawaban:

Ya, saat pegawai melayani masyarakat mereka fokus dengan melayani kepentingan masyarakat terlebih dahulu, dengan tetap ditempatnya tidak meninggalkan saya sampai pengurusan saya selesai.

Hasil wawancara dengan Bapak Yuangga yang sedang mengurus perizinan pemakaian gedung milik PEMDA di Mal Pelayanan Publik bagian DPMPTSP pada 2 Desember 2020 (Informan 4)

a. Transparansi.

Apakah pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk bersifat terbuka, mudah, dapat diketahui oleh semua pihak yang membutuhkan pelayanan publik dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti ?

Jawaban:

Menurut saya ya sudah sangat transparan, karena sudah ada aplikasinya DPMPTSP yang bernama Si Pentol, disini saya bisa mengakses informasi yang akan saya jalani, ada informasi tentang gedung-gedung milik Pemkab Nganjuk yang masih tersedia di tanggal berapa, bisa menampung berapa orang didalamnya, serta disitu ada info tarifnya sudah diatur sesuai dengan perda.

b. Akuntabilitas.

Menurut anda, apakah kinerja pegawai pelayanan publik sudah baik dan melaksanakan akuntabilitas dalam menyelenggarakan pelayanan publik ?

Jawaban:

Saya rasa sudah baik, pegawainya ramah dan sabar mengarahkan saya dalam mengurus perizinan sewa gedung

c. Kondisional.

Apakah kritik dan saran dari masyarakat terhadap proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik ?

Jawaban:

Kalau menurut saya pegawai yang didalam bagian seperti DPMPTSP, DISPENDUKCAPIL, yang seperti ini sudah baik sudah melaksanakan tugasnya dengan baik, tetapi perlu ditambah lagi SDMnya untuk yang didepan dibagian lobby informasi masih tidak ada petugasnya, jadinya kalau pertama kali kesini bingung mencari letaknya, kalau dipusat informasi ada petugasnya kan enak, masyarakat tidak bingung mencari letak tempatnya

d. Partisipatif.

Dalam hal mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, apakah pihak yang terkait dengan Mal Pelayanan Publik ini memperhatikan aspirasi dan keluhan dari masyarakat terhadap pelaksana pelayanan ?

Jawaban:

Ya semoga saja mendengar masukan dari kami, agar pelayanannya lebih ditingkatkan lagi dan lebih memuaskan masyarakat

e. Kesamaan Hak.

Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau tidak membedakan dalam melayani masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik ?

Jawaban:

Semua sama, kami masyarakat menerima perlakuan yang sama para petugas tidak membeda-bedakan darimana background masyarakat entah itu pejabat atau profesi lainnya

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Ketika memberikan layanan, apakah pegawai memberikan layanan mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi ?

Jawaban:

Ya, pegawai memberikan pelayanan fokus mendahulukan masyarakat, tidak ada yang berjalan kesana kemari, tidak juga ditinggal mainan hp

## Lampiran 3. Surat Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN NGANJUK**  
**KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
Jl. Supriyadi No. 5 Nganjuk 64412  
Telp/Fax (0358) 328079 e-mail : kesbangpolkab.nganjuk@gmail.com

### REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 072/ 259 /411.700/2020.

Memperhatikan :

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah ;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
3. Surat dari Wakil Dekan Universitas 17 Agustus Surabaya, tanggal 04 Nopember 2020  
Nomor : 988.2/K-M/FISIP/IX/2020 Perihal Permohonan Ijin Penelitian

Dengan ini menyatakan memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : SHAFIRA AYU PERMATASARI  
Status : Mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus Surabaya  
Alamat : Jalan Semolowan 45 Surabaya.  
Untuk Keperluan : Ijin Penelitian.  
Judul/Tema : " PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN NGANJUK ".  
Lokasi Kegiatan : Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk.  
Lama Kegiatan : 1 (satu) bulan.  
Pengikut dalam Kegiatan : -

#### **DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam Daerah Hukum Pemerintah Kabupaten Nganjuk;
2. Menjaga tata tertib, mematuhi Protokol Kesehatan (memakai masker, jaga jarak dan cuci tangan pakai sabun dengan air mengalir) keamanan, kesopanan, dan kesucian serta menghindari dari perbuatan, pernyataan, baik lisan, tulisan maupun lukisan yang dapat melukai dan menyinggung perasaan atau menghina Agama, Bangsa dan Negara, maupun penduduk setempat ;
3. Kegiatan yang dilaksanakan harus sesuai dengan rencana / proposal yang telah diajukan ;
4. Tidak diperkenankan menjalankan kegiatan – kegiatan diluar ketentuan – ketentuan yang telah ditetapkan oleh Dinas/Badan/Kantor/Instansi lokasi Kegiatan ;
5. Setelah berakhirnya kegiatan, pemegang surat rekomendasi ini wajib melapor kepada Pejabat Dinas/Badan/Kantor/Instansi lokasi Kegiatan ;
6. Setelah selesai melaksanakan kegiatan, wajib memberikan laporannya kepada Bupati Nganjuk tentang hasil kegiatan maupun temuan-temuan yang ada didalamnya, melalui Kantor Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat Daerah Kabupaten Nganjuk ;
7. Surat Rekomendasi ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi apabila ternyata pemegang surat Rekomendasi ini tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tersebut diatas.

Disampaikan Kepada Yth  
Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk.

Tembusan disampaikan Kepada Yth :  
1. Bupati Nganjuk (sebagai Laporan)  
2. Kepala Bappeda Kabupaten Nganjuk  
3. Shafira Ayu Permatasari

Nganjuk, 9 Nopember 2020  
KEPALA KANTOR KESBANGPOL  
KABUPATEN NGANJUK

Drs. GATUT SUGIARTO, M.Si  
Pembina-Tingkat I  
NIPN 19890508 198903 1 002



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

**Lampiran 4. Lembar Perintah Revisi**

**PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Shafira Ayu Permatasari

N.B.I. : 1111600114

Jurusan : Administrasi Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Nihil		

Setuju telah direvisi,

Dosen Penguji,

Drs. Adi Soesiantoro, M.Si

Surabaya, 21 Januari 2021

Dosen Penguji,

Drs. Adi Soesiantoro, M.Si



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

**PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Shafira Ayu Permatasari

N. B. I. : 1111600114

Jurusan : Administrasi Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Perhatikan input Penguji 1		

Setuju telah direvisi,

Dosen Penguji,

Dr. Sukarno HS, M.Si

Surabaya, 20 Januari 2021

Dosen Penguji,

Dr. Sukarno HS, M.Si



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 : fisisip@untag-sby.ac.id

**PERINTAH REVISI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Shafira Ayu Permatasari

N. B. I. : 1111600114

Jurusan : Administrasi Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	Keterangan	BAB	HAL
	Perhatikan input dari Penguji 2		

Setuju telah direvisi,

Surabaya, 20 Januari 2021

Dosen Punguji,

Dosen Punguji,

Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

## Lampiran 5. Hasil Turnitin

### Pelaksanaan Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk

#### ORIGINALITY REPORT

% <b>18</b>	% <b>18</b>	% <b>10</b>	% <b>10</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://wilyhikaru22.blogspot.com">wilyhikaru22.blogspot.com</a> Internet Source	% 1
2	<a href="http://ejurnal.untag-smd.ac.id">ejurnal.untag-smd.ac.id</a> Internet Source	% 1
3	<a href="http://journal.umpalangkaraya.ac.id">journal.umpalangkaraya.ac.id</a> Internet Source	% 1
4	Submitted to Lambung Mangkurat University Student Paper	% 1
5	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	% 1
6	<a href="http://dpmptsp.purwakartakab.go.id">dpmptsp.purwakartakab.go.id</a> Internet Source	% 1
7	<a href="http://eprints.iain-surakarta.ac.id">eprints.iain-surakarta.ac.id</a> Internet Source	% 1
8	<a href="http://ikatanudaunikabupatensolok.blogspot.com">ikatanudaunikabupatensolok.blogspot.com</a> Internet Source	% 1
9	<a href="http://jurnal.stikeswirahusada.ac.id">jurnal.stikeswirahusada.ac.id</a>	

	Internet Source	% 1
10	<a href="http://sinta.unud.ac.id">sinta.unud.ac.id</a> Internet Source	% 1
11	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	% 1
12	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet Source	% 1
13	<a href="http://lp2m.uncen.ac.id">lp2m.uncen.ac.id</a> Internet Source	% 1
14	<a href="http://repository.usu.ac.id">repository.usu.ac.id</a> Internet Source	% 1
15	<a href="http://zombiedoc.com">zombiedoc.com</a> Internet Source	<% 1
16	<a href="http://surabaya.tribunnews.com">surabaya.tribunnews.com</a> Internet Source	<% 1
17	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source	<% 1
18	<a href="http://kumparan.com">kumparan.com</a> Internet Source	<% 1
19	<a href="http://repository.unj.ac.id">repository.unj.ac.id</a> Internet Source	<% 1
	<a href="http://jurnal.uisu.ac.id">jurnal.uisu.ac.id</a>	

20	Internet Source	< 1 %
21	<a href="http://ejournal.iainbengkulu.ac.id">ejournal.iainbengkulu.ac.id</a> Internet Source	< 1 %
22	Wike Yuliana, Roni Ekha Putera, Yoserizal Yoserizal. "INOVASI PELAYANAN KESEHATAN PUBLIC SAFETY CENTER 119 (PSC 119) SMASH CARE'S DI KOTA SOLOK", <i>JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)</i> , 2020 Publication	< 1 %
23	<a href="http://www.permataindonesia.ac.id">www.permataindonesia.ac.id</a> Internet Source	< 1 %
24	<a href="http://www.p4tkpknips.id">www.p4tkpknips.id</a> Internet Source	< 1 %
25	<a href="http://repository.isi-ska.ac.id">repository.isi-ska.ac.id</a> Internet Source	< 1 %
26	<a href="http://siboa.wordpress.com">siboa.wordpress.com</a> Internet Source	< 1 %
27	<a href="http://repository.usd.ac.id">repository.usd.ac.id</a> Internet Source	< 1 %
28	<a href="http://pelayanan.jakarta.go.id">pelayanan.jakarta.go.id</a> Internet Source	< 1 %
29	<a href="http://www.neliti.com">www.neliti.com</a> Internet Source	< 1 %

**30** [investor.cimbniaga.co.id](http://investor.cimbniaga.co.id) <% 1  
Internet Source

---

**31** [www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com) <% 1  
Internet Source

---

**32** [khafidsociality.blogspot.com](http://khafidsociality.blogspot.com) <% 1  
Internet Source

---

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF

EXCLUDE  
BIBLIOGRAPHY OFF

## Lampiran 6. Dokumentasi

