

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

No.	Variabel Teori	Daftar Pertanyaan Wawancara
1.	Support Atau Dukungan	1. Sejauh mana dukungan pemerintah, khususnya kepada Kepala Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur, dalam mendorong penerapan e-government pada sistem pengaduan masyarakat berbasis online melalui kanal resmi seperti WhatsApp, email, dan situs web milik Ombudsman? Selain itu, regulasi atau peraturan apa saja yang mendasari pelaksanaan e-government tersebut, dan apakah implementasinya telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku ? 2. Bagaimana bentuk sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat di Jawa Timur, agar masyarakat mau untuk melakukan pengaduan berbasis online melalui kanal resmi Ombudsman ?
2.	Capacity Atau Kapasitas	1. Apakah terjadi kendala dalam hal sumber daya finansial berupa anggaran yang dialokasikan dalam penerapan e-government pada pengaduan masyarakat berbasis online, dan berapa jumlah anggaran yang diperlukan dalam penerapan e-government pada pengaduan masyarakat melalui kanal resmi Ombudsman Provinsi Jawa Timur ? 2. Sejauh mana kesiapan sumber daya manusia dalam mendukung pelaksanaan penerapan e-government pada pengaduan berbasis online di Ombudsman ?

3.	Value Atau Manfaat	1. Apa saja keuntungan atau manfaat yang diperoleh oleh pegawai di Ombudsman dengan adanya penerapan e-government untuk melayani pengaduan dari masyarakat ?
4.	Willingnes Atau Kemauan	1. Sejauh mana Kepala Bidang PVL (Penerimaan dan Verifikasi Laporan) Ombudsman Provinsi Jawa Timur memiliki kemauan untuk merespons pengaduan masyarakat dengan cepat dan efektif melalui platform online ? 2. Apa saja langkah – langkah yang diambil untuk memastikan bahwa masyarakat merasa didengar dan memiliki kemauan untuk menggunakan platform pengaduan berbasis online ini ?
5.	Local Culture Atau Budaya Lokal	1. Bagaimana cara mengubah pemikiran masyarakat yang sudah terbiasa melakukan pengaduan secara langsung dengan datang secara langsung di Kantor Ombudsman Provinsi Jawa Timur untuk beralih melakukan pengaduan berbasis online agar lebih bisa menghemat waktu dan bisa lebih efektif ? 2. Bagaimana Kepala Bidang PVL Ombudsman mendorong masyarakat tidak hanya menjadi pengguna sistem pengaduan, tetapi juga berperan aktif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui feedback dan memberikan partisipasi online ?

Pedoman Wawancara (Instansi Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur)
(Kepada : Keasistenan PVL Ombudsman)

No.	Variabel Teori	Daftar Pertanyaan Wawancara
1.	Support Atau Dukungan	1. Sejauh mana dukungan anda sebagai Keasistenan PVL dalam penerapan e-government pada pengaduan masyarakat di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur ? 2. Apakah bidang Keasistenan PVL terus melakukan inovasi dalam pengelolaan dan pengembangan e-government pada pengaduan masyarakat yang dilakukan berbasis online ?
2.	Capacity Atau Kapasitas	1. Apa saja infrastruktur yang mendukung pada penerapan e-government pada pengaduan masyarakat melalui kanal online seperti tersedianya perangkat lunak, perangkat keras dan juga tersedianya jaringan ? 2. Dukungan dalam bentuk apa saja yang sudah dilakukan oleh Ombudsman yang mengelola pengaduan khususnya kepada Keasistenan PVL untuuk menjadikan SDM yang lebih baik dari sebelumnya ?
3.	Value Atau Manfaat	1. Manfaat apa saja yang diperoleh oleh SDM atau pegawai yang bertugas dalam mengelola atau menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat berbasis online ?
4.	Willingnes Atau Kemauan	1. Seberapa cepat khususnya bidang Keasistenan PVL Ombudsman dalam merespons atau menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat dan apakah ada pembagian tugas bagi keasistenan pvl untuk menangani pengaduan berbasis online ? 2. Apakah terjadi kendala selama dalam proses menangani atau menyelesaikan pengaduan berbasis online di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur ?

5.	Local Culture Atau Budaya Lokal	1. Jelaskan upaya yang dilakukan oleh Keasistenan PVL Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan publik, serta bagaimana respons masyarakat terhadap layanan tersebut berdasarkan data pengaduan yang diterima ? 2. Bagaimana pengaruh peningkatan kanal pengaduan daring terhadap kepuasan masyarakat dalam menyampaikan laporan pelayanan publik?
----	--	---

Pedoman Wawancara
(Kepada : Masyarakat / Pelapor)

No	Variabel Teori	Daftar Pertanyaan Wawancara
1.	Support Dukungan Atau	1. Apakah anda sudah mengetahui adanya penerapan e-government pada pengaduan berbasis online melalui kanal resmi milik Ombudsman ? 2. Apakah anda mendukung dengan adanya penerapan e-government pada pengaduan masyarakat berbasis online yang telah dilakukan oleh Ombudsman ?
2.	Capacity Kapasitas Atau	1. Apakah pernah terjadi kendala yang dihadapi dengan adanya penerapan e-government pada pengaduan masyarakat berbasis online di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur ? 2. Apakah penerapan e-government pada pelayanan pengaduan masyarakat berbasis online ini sudah berjalan sesuai keinginan anda ?
3.	Value Atau Manfaat	1. Apakah manfaat yang anda dapatkan dengan adanya penerapan e-government setelah melakukan pengaduan berbasis online melalui kanal resmi Ombudsman ?
4.	Willingnes Kemauan Atau	1. Bagaimana menurut pendapat anda lebih mudah dan nyaman pada saat melakukan pengaduan berbasis online atau datang (bertatap wajah) secara langsung di kantor ? 2. Apakah ada saran yang ingin disampaikan kepada Ombudsman terkait dengan penerapan e-government pada pelayanan pengaduan berbasis online di masa mendatang ?
5.	Local Culture Atau Budaya Lokal	1. Sudahkah anda siap, sebagai warga atau masyarakat, untuk menerima pelayanan

		publik yang kini bisa diakses secara online ? 2. Apakah anda puas dengan adanya penerapan e-government pada pelayanan pengaduan berbasis online yang dilakukan oleh Ombudsman ?
--	--	---

LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI

Sehubungan dengan kepentingan penyusunan proposal skripsi mahasiswa jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, memohon kepada Dosen Pembimbing 1 dan Dosen Pembimbing 2 agar memberikan izin untuk melakukan penelitian. Maka dengan ini saya,

Nama : Shinta Arvianti

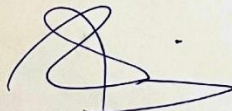
NIM : 1112100079

Judul : Penerapan E-Government Pada Pengaduan Masyarakat Berbasis Online di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur

Surabaya, 19 Maret 2025

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing 1



Drs. Radjikan, M.Si
NPP. 2010870100

Dosen Pembimbing 2



Muhammad Roisul Basyar, S.AP.M.KP
NPP. 20110210846

Surat Izin Observasi Dari Fakultas



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, 29 April 2025

Nomor : 0965/K/FISIP/IV/2025
Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Kepala Bidang PVL (Penerimaan dan Verifikasi Laporan) Ombudsman
Perwakilan Provinsi Jawa Timur.
Jl. Indragiri No.62, Sawunggaling, Wonokromo, Surabaya (60241)

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.	Shinta Arvianti (1112100079)	Jl.Kedung Klinter 7/9 Surabaya	081283813161

Guna melakukan pengambilan data di:

"Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur"

Dengan Judul Skripsi: **""Penerapan E-Government Pada Pengaduan Masyarakat Berbasis Online Di Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur "".**

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


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

Lampiran 4 Kartu Bimbingan Sisi Depan



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 : Shinta Arvianti
NBI : 1112100079
Program Studi : Administrasi Negara
Dosen Pembimbing I : Drs. Radjikan, M.Si
Dosen Pembimbing II : Muhammad Roisul Basyar, S.AP., M.KP

Judul Skripsi : PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS
ONLINE DI OMBUDSMAN PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

ke (2)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
	11/03/25	Perbaikan BAB I-III Sesuai arahan.	<i>(Signature)</i>	
	11/03/25	Revisi BAB I-II		<i>(Signature)</i>
	19/05/25	Akturisasi lampiran		<i>(Signature)</i>
	11/6/25	BAB I-IV - Revisi BAB II	<i>(Signature)</i>	
	4/6/25	Revisi BAB V		<i>(Signature)</i>
	11/6/25	Akturisasi BAB V		<i>(Signature)</i>

Dokumentasi Wawancara



Foto wawancara dengan Bapak Achamad Khoiruddin Achmad Khoiruddin, S.T., M.H., selaku Kepala Bidang PVL (Penerimaan Verifikasi Laporan)



Foto wawancara dengan Ibu Adinda Huriyah Nabilah P., S.H. selaku Keasistenan di bidang PVL (Penerimaan Verifikasi Laporan)



Foto wawancara dengan Pelapor Bapak Galih Wira Handika, S.H



Foto wawancara dengan Pelapor Ibu Cikra Wakhidah N.F.A



Foto wawancara dengan Pelapor Bapak berinisial D.D



Foto Sosialisasi Pojok Pengaduan Ombudsman

Dokumentasi Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur



Foto Lokasi Kantor Ombudsman
Perwakilan Provinsi Jawa Timur



Loby Pelayanan Kantor Ombudsman
Perwakilan Provinsi Jawa Timur



Ruang Konsultasi Keluhan Di Ombudsman
Perwakilan Provinsi Jawa Timur

Lampiran 6 Surat Keterangan Bebas Turnitin



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
 Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
 Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 630/K/LOD/VI/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Moh. Dey Prayogo, S.I.Kom., M.I.Kom

NPP : 20150220869

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Shinta Arvianti

NBI : 1112100079

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini diberikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 12 Juni 2025

Mengetahui
Kepala Lab. Otda,

Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP

PIC Uji Plagiasi

Moh. Dey Prayogo, S.I.Kom., M.I.Kom

Lampiran 7 Lembar Revisi Dosen Penguji 1

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Shinta Arvianti
NIM : 1112100079
Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 23 Juni 2025

Judul Skripsi

PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA PENGADUAN MASYARAKAT
BERBASIS ONLINE DI OMBUDSMAN PERWAKILAN PROVINSI JAWA
TIMUR

Catatan Perbaikan:

Perbaiki sesuai arahan penguji lainnya.

Surabaya, 4 Juli 2025
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,

Lampiran 8 Lembar Revisi Dosen Penguji 2

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Shinta Arvianti
NIM : 1112100079
Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 23 Juni 2025
Judul Skripsi :

PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA PENGADUAN MASYARAKAT
BERBASIS ONLINE DI OMBUDSMAN PERWAKILAN PROVINSI JAWA
TIMUR

Catatan Perbaikan:

a. Sistem
 b. Sugawah
 c. Sosialisasi

Bentuk nyatany
 apa saja?

Surabaya,
 Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,

Lampiran 9 Lembar Revisi Dosen Penguji 3

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Shinta Arvianti
NIM : 1112100079
Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 23 Juni 2025
Judul Skripsi :

PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA PENGADUAN MASYARAKAT
BERBASIS ONLINE DI OMBUDSMAN PERWAKILAN PROVINSI JAWA
TIMUR

Catatan Perbaikan:

- Data pengujian setiap tahun 2021-2024
- Penguji revisi
- Pembahasan tidak mengartikan, revisi
- Sifat diperbaiki

Surabaya, 26/6/25
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,

Lampiran 10 Acceptance Artikel Jurnal



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA
DEPARTEMEN PENERBITAN

PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK

e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia

<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index>; e-mail: prajajurnal@gmail.com



PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

5/01/2025/#2152

L.o.A

13/06/2025

Kepada

SHINTA ARVIANTI,

shintavianti28@gmail.com;

RADJIKAN,

radjikan@untag-sby.ac.id;

MUHAMMAD ROISUL BASYAR,

roisulbasyar@untag-sby.ac.id;

Di

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

INDONESIA

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **"PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI OMBUDSMAN PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR"** yang diterbitkan pada bulan Januari Tahun 2025: Volume 5, No. 01 (2025).

Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,

Kusnan

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>

Indexed by:



Lampiran 11 Artikel Jurnal

PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE DI OMBUDSMAN PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR

Shinta Arvianti

Program Studi Administasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
shintavianti28@gmail.com

Radjikan

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
radjikan@untag-sby.ac.id

Muhammad Roisul Basyar

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
roisulbasyar@untag-sby.ac.id

ABSTRACT

Public service is an important thing in the implementation of government that aims to meet the needs and expectations of the community effectively and efficiently. The role of government is very important in improving the public service system so that the quality of services provided can be increased and in line with community expectations. Good public service will reflect a clean, transparent, and accountable government, so that good governance is created. However, there are still various problems of maladministration, such as abuse of authority, practices of Corruption, Collusion and Nepotism, and discrimination, which hinder the quality of public services. The community has the right to evaluate the performance of government services. These problems indicate that public services have not fully run in accordance with their main functions and objectives. Therefore, the public has the right to assess and evaluate the performance of government services as a form of evaluation control aimed at encouraging improvements in the quality of public services. Along with the development of information technology, the public can now submit input, complaints, or appreciation through digital platforms such as social media and online complaint channels. The use of this technology is part of the implementation of e-government which aims to increase transparency and accountability in public services. The Ombudsman as a public service supervisory institution has a strategic role in receiving and following up on public complaints through various online complaint channels, including WhatsApp, electronic mail, official websites, Ombudsman mobile applications, and SP4N-LAPOR. This online complaint system allows people in East Java Province to access complaint services easily, quickly, and efficiently without having to come directly to the Ombudsman office.

The formulation of the problem in this study is to determine how the implementation of e-government in online-based public complaints at the East Java Provincial Ombudsman Representative Office, as well as what are the supporting and inhibiting factors in the implementation of e-government. The approach used in this study is descriptive qualitative by referring to the theory of Indrajit (2004:15) which emphasizes the aspects of support, capacity, and benefits (value), as well as the theory of Moon (2008:168) which highlights the willingness (willingness) and local culture as important factors in the

Lampiran 12 Hasil Turnitin

Skripsi SHINTA ARVIANTI

ORIGINALITY REPORT

13%	13%	5%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.westjavatoday.com Internet Source	1 %
2	jurnal.uns.ac.id Internet Source	1 %
3	repository.ub.ac.id Internet Source	1 %
4	eprints.undip.ac.id Internet Source	1 %
5	ombudsman.go.id Internet Source	<1 %
6	nasional.kompas.com Internet Source	<1 %
7	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
8	adoc.pub Internet Source	<1 %
9	eprints2.ipdn.ac.id Internet Source	<1 %
10	core.ac.uk Internet Source	<1 %
11	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %

12	Yunita Ratna Sari. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Solo Destination di Kota Surakarta, Jawa Tengah", Sawala : Jurnal Administrasi Negara, 2019 Publication	<1 %
13	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
14	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
15	www.inglesbang.com	1 %