

LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Daftar Wawancara

Nama : Mufid Gilang A.R

NIM : 1152200441

A. *Fact Finding* (identifikasi masalah)

1. bagaimana proses riset yang dilakukan oleh humas dalam menanggapi keluhan dari pelanggan?
2. Permasalahan apa saja yang sering menjadi keluhan dari pelanggan Perumda Delta Tirta Sidoarjo?
3. Dalam waktu satu bulan, seberapa sering perumda mendapatkan keluhan permasalahan dari pelanggan?

B. *Planning and Programming* (perencanaan dan pemrograman)

1. Program apa saja yang sudah dijalankan oleh perumda delta tirta sidoarjo?
2. Rencana apa yang akan dilakukan oleh humas terkait permasalahan yang menjadi keluhan pelanggan?

C. *Action and communicating* (tindakan dan komunikasi)

1. Bagaimana komunikasi humas dengan pelanggan guna menangani keluhan yang sedang terjadi di Perumda Delta Tirta Sidoarjo?
2. Apakah humas menyediakan media khusus untuk pelanggan dalam menyampaikan keluhannya?
3. Jika terdapat media yang digunakan, media apa yang paling efektif yang digunakan humas dalam menjalin komunikasi dengan pelanggan?
4. Apa yang akan dilakukan humas jika terdapat pendapat, komentar ataupun opini negatif tentang perumda tirta delta Sidoarjo yang mengakibatkan citra perusahaan menjadi buruk?

D. *Evaluation* (Evaluasi)

1. Hambatan apa saja yang dialami dalam menangani program yang sedang dijalankan?
2. Evaluasi seperti apa yang dilakukan humas terhadap program yang sudah dilakukan?

Lampiran 2. Kartu Bimbingan Skripsi

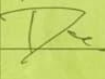
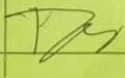
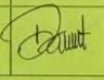


UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : • Ilmu Administrasi Negara • Ilmu Administrasi Niaga • Ilmu Komunikasi
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya 60118
 Telp. 031-5931800 pos. 159 email : feip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

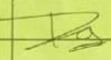
Nama : Mufid Gilang Al Rifqi
 NBI : 1152200441
 Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
 Dosen Pembimbing I : Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M. Med. Kom
 Dosen Pembimbing II : Doan Whidiandono, S. Sos., M. I. Kom
 Judul Skripsi : Peran Humas Dalam Menangani Pengaduan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Di Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo

A. Proses Bimbingan Skripsi

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
	11/3/26	Atur LBR due, telat typo		
	16/3/26	Revisi bab 1 dan 2		
	1/4/26	Telak penulisan ²		
	9/4/26	Telak penulisan ³		
	15/4/26	Revisi bab 3 dan landasan konseptual		
	16/4/26	ACC bab 1-3		
	12/5/26			
	21/5/26	Interview Guide		
	20/5/26	Bab 4		
	25/5/26	Revisi hasil & pembahasan		

Lampiran 3. Kartu Bimbingan Skripsi Bagian Belakang


UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : • Ilmu Administrasi Negara • Ilmu Administrasi Niaga • Ilmu Komunikasi
 • Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5931800 psw. 159 email : fsi@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dosen 1	Paraf Dosen 2
	23/5/26	Revisi Analisa di bab 4		
		Revisi typo & kerapian penulisan A. dan penulisan ledin?		
		ACC bab 4 dan 5		

B. Bimbingan Artikel Ilmiah dan Poster Hasil Luan Skripsi

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dosen 1	Paraf Dosen 2
	23/5/26	ACC Poster dan artikel		

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

Bimbingan dinyatakan telah selesai
Tanggal : 3-6-26

Dosen Pembimbing I,

Bagus Cahyo Shady AP

Dosen Pembimbing II,


Lampiran 4. Bukti Turnitin

Skripsi Mufid Gilang Al Rifqi			
ORIGINALITY REPORT			
15%	14%	4%	5%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	123dok.com Internet Source	1%	
2	digilib.uinsa.ac.id Internet Source	1%	
3	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1%	
4	pdam.sidoarjokab.go.id Internet Source	1%	
5	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	1%	
6	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1%	
7	sjdih.sidoarjokab.go.id Internet Source	<1%	
8	Submitted to LSPR Communication & Business Institute Student Paper	<1%	
9	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	<1%	
10	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1%	
11	Annisa Safitri, Andis Febrian. "Analisis Penerapan Strategi Pelayanan Prima dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah pada	<1%	

Lampiran 5. Dokumentasi



Dokumentasi Lapangan



Dokumentasi Wawancara

Lampiran 6. Lembar Revisi Penguji 1

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Mufid Gilang Al Rifqi
NIM : 1152200441
Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 15 Juni 2026
Judul Skripsi : Peran Humas Dalam Menangani Pengaduan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Di Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.

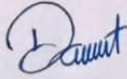
Catatan Perbaikan:

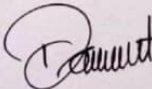
- Revisi seperti yg telah dibahas pada waktu sidang

25-6-26

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji,


Bagus Cahyo Shah A-P


Bagus Cahyo Shah A-P

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

Lampiran 7. Lembar Revisi Penguji 2

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Mufid Gilang Al Rifqi
NIM : 1152200441
Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 15 Juni 2026
Judul Skripsi : Peran Humas Dalam Menangani Pengaduan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Di Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.

Catatan Perbaikan:

[Handwritten signature: Mufid Gilang Al Rifqi]

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji: Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji,

[Handwritten signature: M. Mufid R.] *[Handwritten signature: M. Mufid R.]*

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

Lampiran 8: Lembar Revisi Penguji 3

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Mulid Gilang Al Rifqi
NIM : 1152200441
Hari/ Tanggal Ujian : Senin, 15 Juni 2026
Judul Skripsi : Peran Humas Dalam Menangani Pengaduan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Di Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.

Catatan Perbaikan:

Tidak ada revisi

Surabaya, 15/6/26
Persetujuan Dosen Penguji Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji,


Nara Garini A


Nara Garini A

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