

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Jalan Penelitian



Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

Jl. Telaga Warna Tlogomas Malang, 65144,-Indonesia Telp. 0341-565500; Fax 0341-565522

Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK, ILMU KOMUNIKASI

SURAT JALAN PENELITIAN UNTUK TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Nomor : 1381 /TB- FISIP /DL-420 /11/2025

1. Pejabat yang berwenang memberi tugas :	Dr. Agung Suprojo, S. Kom.,M.AP Jabatan Dekan Fakultas : FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
2. Mahasiswa yang ditugaskan	SOLVIANA DAPPA NIM : 2022210058 ADMINISTRASI PUBLIK
3. Judul Penelitian / Skripsi	Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik
4. Tujuan	Kelurahan Songgokerto Kecamatan Batu Kota Batu Jalan Trunojoyo Nomor 35 Batu, Kota Batu Jawa Timur
5. Lamanya Tugas : Tanggal Berangkat Tanggal Kembali	 24/Nov/2025 24/Dec/2025

**Mengetahui,**
Pembimbing Utama,

Dr. IGNATIUS ADIWIDJAYA, S.Sos, M.Si

Telah ditetapkan dengan keterangan bahwa perjalanan tersebut diatas benar dilakukan atas tugasnya dan semata-mata untuk kepentingan studi dalam waktu yang telah di tentukan.

Telah Kembali,
Dekan,Dr. Agung Suprojo, S. Kom., M.AP
NUPIK - 0727087301Dr. Agung Suprojo, S. Kom., M.AP
NIDN - 0727087301

Lampiran 2

Interview Guide

1. Bagaimana proritas utama dalam peningkatan fasilitas dan infrastruktur pelayanan publik di Kelurahan Songgokerto?
2. Bagaimana hambatan utama yang mempengaruhi kinerja pengawai di Kelurahan Songgokerto dalam memberikan pelayanan publik yang optimal?
3. Bagaimana mekanisme Kelurahan Songgokerto dalam merespons dan menindaklanjuti keluhan atau masukan dari masyarakat terkait pelayanan publik?
4. Bagaimana upaya Kelurahan Songgokerto dalam membangun dan memelihara kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang di berikan?
5. Bagaimana cara pengawai Kelurahan Songgokerto kepedulian dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan publik?
6. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Kinerja pengawai Dalam Meningkatkan Kualita Pelayanan Publik Di Kelurahan Songgokerto?



Lampiran 3

Hasil Reduksi Data

NO	Informan	Jawaban Informan	Hasil Reduksi Data
1	Bagaimana prioritas utama dalam peningkatan fasilitas dan infrastruktur pelayanan	“Secara umum fasilitas fisik di Kelurahan Songgokerto sudah cukup memadai untuk menunjang pelayanan administrasi kepada masyarakat. Gedung kantor dalam kondisi layak pakai, ruang pelayanan tertata dengan baik, serta tersedia meja dan kursi tunggu bagi masyarakat. Selain perangkat komputer dan printer telah disediakan untuk mempercepat proses administrasi surat-menyurat. Beliau juga menambahkan bahwa kebersihan dan kerapian kantor selalu dijaga sebagai bentuk komitmen terhadap kenyamanan masyarakat”,(Wawancara, 24 November 2025, Sekretaris Kelurahan Songgokerto, Aryo Wibisono, S.E)	Prioritas peningkatan fasilitas dan infrastruktur pelayanan publik difokuskan pada penyediaan sarana pendukung pelayanan administrasi, seperti perbaikan ruang pelayanan, ketersediaan perangkat kerja, serta jaringan internet yang memadai.
		a. “Sisi fasilitas, kantor kelurahan sudah menyediakan ruang tunggu yang cukup, meskipun pada waktu tertentu terasa penuh ketika jumlah masyarakat yang datang meningkat. Menilai bahwa sarana penunjang seperti papan informasi dan alur pelayanan sudah tersedia, sehingga masyarakat dapat memahami prosedur pelayanan secara lebih jelas” meskipun beban kerja tinggi. (Wawancara 25	peningkatan fasilitas pelayanan publik diarahkan pada kenyamanan dan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan, terutama melalui penataan ruang tunggu, ketersediaan tempat duduk, dan kejelasan informasi pelayanan. Fasilitas yang nyaman dinilai dapat meningkatkan kepuasan masyarakat

		November 25, Staf pelayanan Songgokerto Ibu Rena).	
		b. “Masyarakat umumnya merasa cukup nyaman ketika mengakses layanan di kantor kelurahan. Menilai bahwa pencahayaan, ventilasi, serta kebersihan ruangan sudah memadai. Namun, menyarankan agar dilakukan peremajaan beberapa fasilitas seperti kursi tunggu yang mulai mengalami penurunan kualitas. Pandangan ini menunjukkan adanya kebutuhan pemeliharaan berkelanjutan terhadap fasilitas fisik sebagai bagian dari manajemen pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat” (Wawancara 26 November Pak Budi, selaku masyarakat).	Peningkatan fasilitas pelayanan publik terletak pada pemeliharaan dan optimalisasi sarana yang sudah tersedia. Menurutnya, fasilitas yang ada perlu dirawat dan dimanfaatkan secara maksimal agar tetap mendukung kelancaran pelayanan..
		c. “Keseluruhan, fasilitas fisik di Kelurahan Songgokerto telah mendukung proses pelayanan administrasi secara optimal. Menilai bahwa tata ruang pelayanan cukup terstruktur, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi. Namun demikian, menyoroti pentingnya inovasi dalam penataan ruang dan digitalisasi layanan	Prioritas peningkatan infrastruktur pelayanan publik disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Penyesuaian fasilitas pelayanan dinilai penting agar pelayanan publik tetap efektif dan responsif terhadap peningkatan jumlah dan kebutuhan masyarakat

		untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang” (Wawancara 27 November 2025 Ibu Bustri, selaku masyarakat)	
2	Bagaimana hambatan utama yang mempengaruhi kinerja pegawai di Kelurahan Songgokerto dalam memberikan pelayanan publik yang optimal.	a. “Pelayanan di Kelurahan Songgokerto dilaksanakan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Setiap pengurus administrasi, seperti surat keterangan, pengantar, maupun legalisasi dokumen, diproses sesuai tahapan yang jelas dan terstruktur. Menegaskan bahwa aparat berupaya menyelesaikan pelayanan tepat waktu dan meminimalisasi kesalahan pengetikan maupun kesalahan data” (Wawancara 24 November 2025, Sekretaris Kelurahan Songgokerto, Aryo Wibisono, S.E.) b. “Ibu Rena menyampaikan bahwa pelayanan di kelurahan umumnya dapat diandalkan, terutama dalam hal ketepatan penyelesaian dokumen. Menilai bahwa aparat cukup responsif dalam memperbaiki apabila terdapat kekeliruan administratif. Namun mengakui bahwa,	Hambatan utama kinerja pegawai adalah ketidakseimbangan antara jumlah pegawai dan volume permohonan layanan. Lonjakan pemohon pada waktu tertentu meningkatkan beban kerja dan berpotensi menurunkan fokus serta ketelitian pelayanan. Tidak lengkap persyaratan administrasi dari masyarakat, kondisi meyebabkan tertunda proses pelayanan dan mengurangi efisiensi kerja pegawai.

		peningkatan jumlah permohonan layanan, penyelesaian bisa sedikit mengalami keterlambatan”. (Wawancara 25 November 2025, Staf pelayanan Kelurahan Songgokerto, Ibu Rena).	
		c. “Aparatur kelurahan cukup disiplin dalam menjalankan tugas pelayanan. Melihat bahwa pegawai hadir sesuai jam kerja dan melayani masyarakat secara berurutan berdasarkan antrean. Menurutnya, keandalan juga tercermin dari kesediaan pegawai untuk memastikan dokumen selesai pada hari yang sama apabila persyaratan telah lengkap” (Wawancara 26 November 2025, bersama Ibu Rini, selaku warga masyarakat).	Menunjukkan bahwa hambatan kinerja pegawai berkaitan dengan kendala komunikasi dan perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Hal ini menambah waktu pelayanan karena pegawai harus memberikan penjelasan berulang.
		d. “Aparatur kelurahan cukup disiplin dalam menjalankan tugas pelayanan. Melihat bahwa pegawai hadir sesuai jam kerja dan melayani masyarakat secara berurutan berdasarkan antrean. Menurutnya, keandalan juga tercermin dari kesediaan pegawai untuk memastikan dokumen selesai pada hari yang sama apabila	Pada hambatan berupa keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, fasilitas dan sistem administrasi yang belum optimal dapat memperlambat proses pelayanan, terutama saat jumlah pemohon meningkat.

		persyaratan telah lengkap” (Wawancara 26 November 2025, Ibu Bustri selaku warga masyarakat).	
		e. “ Pelayanan di Kelurahan Songgokerto dapat dipercaya karena proses administrasi dilakukan secara transparan dan tidak berbelit-belit. Menegaskan bahwa selama persyaratan dipenuhi, pelayanan diberikan tanpa diskriminasi. Namun, ia juga menyarankan agar dilakukan penguatan sistem digital untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi potensi kesalahan manual” (Wawancara 28 November 2025, Pak Budi, selaku warga masyarakat).	Berupa hambatan keterbatasan antara jumlah pengawai dan volume permohonan layanan, Lonjakan pemohon pada waktu tertentu meningkatkan beban kerja dan berpotensi menurunkan fokus serta ketelitian pelayanan.

3	Bagaimana mekanisme Kelurahan Songgokerto dalam merespon dan menindaklanjuti keluhan atau masukan dari masyarakat terkait pelayanan publik.	a. “Aparatur kelurahan berkomitmen untuk memberikan respons cepat terhadap setiap permohonan layanan masyarakat. Menegaskan bahwa setiap warga yang datang akan langsung diarahkan sesuai kebutuhan administrasinya, sehingga tidak terjadi kebingungan dalam proses pelayanan. Selain itu, apabila terdapat kendala dalam kelengkapan berkas, masyarakat segera diberikan penjelasan secara jelas dan solutif” (Wawancara 24 November 2025, Sekretaris Kelurahan Songgokerto, Aryo Wibisono, S.E.) b. ” Pegawai kelurahan cukup sigap dalam melayani masyarakat, terutama dalam memberikan informasi terkait persyaratan administrasi. menilai bahwa aparatur tidak menunda pelayanan apabila berkas telah lengkap. Namun, juga mengamati bahwa pada saat jumlah pengunjung meningkat, waktu respons sedikit melambat karena keterbatasan jumlah petugas”.(Wawancara 25 November 2025, Staf pelayanan, Ibu Rena).	Mekanisme penanganan keluhan dilakukan melalui penyampaian langsung dan jalur RT/RW, dengan setiap keluhan dicatat dan diteruskan kepada pegawai terkait untuk ditindaklanjuti. Adanya pencatatan keluhan dan koordinasi internal. Keluhan masyarakat diklasifikasikan dan diteruskan kepada bagian yang bertanggung jawab serta menjadi bahan evaluasi pelayanan.
---	--	--	--

		c. “Aparatur terlihat dari kesediaan menjawab pertanyaan masyarakat secara detail dan tidak terkesan terburu-buru. menilai bahwa pegawai berusaha membantu hingga masyarakat memahami prosedur yang harus ditempuh. Respons terhadap keluhan pun dinilai cukup baik, karena aparatur berupaya mencari solusi tanpa menyalahkan masyarakat” (Wawancara 26 2025, Ibu Rini, selaku warga masyarakat).	Menunjukkan bahwa penanganan keluhan dilakukan dengan pendekatan komonikatif, yaitu mendengarkan keluhan masyarakat, memberikan penjelasan, dan menyampaikan solusi atau rencana tindak lanjut secara terbuka.
		d. “Aparatur kelurahan menunjukkan sikap tanggap ketika terdapat kesalahan data atau kekurangan dokumen. Pegawai segera memberikan arahan yang jelas mengenai langkah perbaikan yang harus dilakukan menilai bahwa pelayanan diberikan secara berurutan sesuai antrean, sehingga tidak menimbulkan kesan pilih kasih” (Wawancara 26 November 2025, Ibu Bustri, selaku warga masyarakat).	Pemanfaatan keluhan dan masukan masyarakat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap sistem, sikap pegawai, dan fasilitas pelayanan.
		e. “Secara umum aparatur cukup cepat dalam memproses administrasi dan memberikan respons	Peningkatan infrastruktur pelayanan publik disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang

		terhadap kebutuhan masyarakat. Menambahkan bahwa komunikasi antara pegawai dan masyarakat berjalan dengan baik, sehingga setiap kendala dapat segera diklarifikasi. Namun, menyarankan agar dilakukan inovasi pelayanan berbasis teknologi untuk meningkatkan kecepatan respons, khususnya dalam penyampaian informasi”	terus berkembang. Penyesuaian fasilitas pelayanan dinilai penring agar pelayanan publik tetap efektif dan responsif terhadap peningkatan jumlah dan kebutuhan masyarakat..
4	Bagaimana upaya Kelurahan Songgokerto dalam membangun dan memelihara kepercayaan masyarakat	a. “Seluruh pelayanan administrasi di Kelurahan Songgokerto dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Menegaskan bahwa setiap dokumen yang diterbitkan memiliki kekuatan hukum karena telah melalui proses verifikasi data secara cermat. Memastikan bahwa pelayanan diberikan tanpa pungutan liar dan sesuai ketentuan yang berlaku” (Wawancara 24 November 2025, Sekretaris Kelurahan Songgokerto, Aryo Wibisono, S.E.)	Membangun dan memelihara kepercayaan masyarakat dilakukan melalui peningkatan kedisiplinan aparatur, kepastian waktu pelayanan, serta transparansi prosedur pelayanan. Pelayanan yang sesuai dengan standar operasional dinilai mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja kelurahan.
		b. “Masyarakat merasa cukup yakin terhadap keabsahan	Kepercayaan masyarakat dibangun melalui sikap ramah, sopan, dan

		dokumen yang diterbitkan oleh kelurahan. Menilai bahwa aparatur memiliki pemahaman yang baik mengenai prosedur administrasi sehingga mampu memberikan penjelasan yang meyakinkan kepada masyarakat. Sikap sopan dan profesional pegawai juga dinilai meningkatkan rasa percaya masyarakat”. (Wawancara 25 November 2025, Staf pelayanan, Ibu Rena).	responsif pegawai dalam melayani masyarakat. Menurutnya, interaksi langsung yang baik antara pegawai dan masyarakat menjadi faktor penting dalam menciptakan rasa percaya terhadap kualitas pelayanan publik.
		c. “Keyakinan pelayanan terlihat dari kejelasan informasi mengenai persyaratan dan waktu penyelesaian dokumen. Menilai bahwa aparatur memberikan kepastian terkait proses administrasi sehingga masyarakat tidak merasa ragu atau khawatir terhadap hasil pelayanan. Selain pegawai dinilai mampu menjaga kerahasiaan data pribadi masyarakat” (Wawancara November 2025, Ibu Riini, selaku masyarakat).	Menjaga kepercayaan masyarakat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai prosedur, serta meminimalisir administrasi. Konsistensi kesalahan dalam pelayanan dinilai dapat meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap profesionalitas aparatur kelurahan.

		d. “paratur kelurahan menunjukkan sikap yang ramah dan sopan dalam melayani masyarakat, sehingga menimbulkan rasa nyaman dan aman. Menyampaikan bahwa tidak terdapat perlakuan diskriminatif dalam pelayanan, karena seluruh masyarakat diperlakukan secara setara sesuai aturan”. (Wawancara 26 November 2025, Pak Budi, selaku masyarakat).	Menekankan bahwa kepercayaan masyarakat dipelihara melalui keterbukaan informasi dan kesediaan menerima kritik maupun masukan dari masyarakat. Menurutnya, dengan membuka ruang komunikasi dua arah, masyarakat merasa dan dihargai dilibatkan dalam perbaikan pelayanan.
		e. “Pelayanan di Kelurahan Songgokerto cukup dapat dipercaya karena prosesnya terbuka dan tidak berbelit-belit. Menyampaikan bahwa aparatur mampu menjelaskan prosedur secara transparan, termasuk apabila terdapat persyaratan tambahan. Namun, menyarankan agar peningkatan kapasitas aparatur terus dilakukan melalui pelatihan guna memperkuat profesionalisme dan kualitas pelayanan”. (Wawancara 28 November 2025, Ibu Bustri, selaku masyarakat).	Membangun kepercayaan masyarakat dilakukan dengan menindaklanjuti setiap keluhan masyarakat secara serius dan bertanggung jawab. Penyelesaian keluhan yang cepat dan tepat dinilai mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh kelurahan.
5	Bagaimana cara pegawai Kelurahan Songgokerto kepedulian dan pemahaman terhadap	a. “Aparatur kelurahan berupaya memahami kondisi masyarakat yang datang dengan berbagai latar belakang sosial dan ekonomi. Menegaskan bahwa	Pegawai menunjukkan kepedulian dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat melalui sikap responsif, mendengarkan kebutuhan warga, memberikan

	kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan publik?	pegawai didorong untuk melayani dengan pendekatan persuasif dan penuh kesabaran, terutama kepada masyarakat lanjut usia atau yang kurang memahami prosedur administrasi. Menurutnya, empati menjadi bagian penting dalam membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah kelurahan dan masyarakat” (Wawancara 24 November 2025, Sekretaris, Kelurahan Songgokerto, Aryo Wibisono S.E.)	penjelasan yang jelas, serta membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses administrasi.
		b. “Pegawai kelurahan umumnya menunjukkan sikap ramah dan tidak membedakan masyarakat. Menilai bahwa aparaturnya bersedia mendengarkan keluhan warga dan memberikan solusi secara baik. Menurutnya, sikap membuat masyarakat merasa dihargai dan tidak diperlakukan secara birokratis semata”. (Wawancara 25 November 2025, Staf pelayanan, Ibu Rena).	Kepedulian pegawai ditunjukkan melalui pelayanan yang sabar, ramah, dan komunikatif, serta kemampuan [00.03, 25/2/2026] selvianadappa9: memahami kondisi dan latar belakang masyarakat yang beragam dalam proses pelayanan.

		c. “Empati aparaturn menjelaskan prosedur secara berulang apabila masyarakat belum memahami persyaratan yang diperlukan. Menyampaikan bahwa pegawai berusaha membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melengkapi dokumen dengan memberikan arahan yang jelas dan solutif” (Wawancara 26 November 2025, Ibu Rini, selaku masyarakat).	Pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat diwujudkan melalui ketelitian dan ketepatan pegawai dalam memproses administrasi, sehingga pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan meminimalisir kesalahan.
		d. “Aparatur kelurahan menunjukkan kepedulian ketika masyarakat menghadapi permasalahan administratif yang mendesak, seperti kebutuhan surat untuk kepentingan kesehatan atau pendidikan. Menilai bahwa pegawai berusaha memprioritaskan kasus-kasus tertentu yang bersifat urgent tanpa mengabaikan prinsip keadilan pelayanan” (Wawancara 28 November 2025, Pak Budi, selaku masyarakat).	Kepedulian pegawai terlihat dari komunikasi yang terbuka, sikap membantu, dan pelayanan tanpa membedakan latar belakang masyarakat, serta kesediaan mendengarkan keluhan warga
		e. “Pegawai kelurahan cukup terbuka dalam menerima aspirasi dan keluhan masyarakat. menyampaikan bahwa komunikasi dua arah terjalin dengan baik,	Pemahaman dan kepedulian pegawai ditunjukkan melalui kesigapan dalam merespons permintaan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat, baik untuk pelayanan

		sehingga masyarakat merasa nyaman menyampaikan permasalahan. Menyarankan agar peningkatan kapasitas komunikasi interpersonal terus dilakukan agar pelayanan semakin humanis dan responsif ” (Wawancara 26 November 2025, Ibu Bustri, selaku masyarakat;	rutin maupun mendesak.
6	Apa saja faktor pendukung dan penghambat Kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Songgokerto?	a. “ Strategi peningkatan pelayanan publik di Kelurahan Songgokerto Kota Batu oleh pelatihan pegawai, sistem online yang mempermudah pekerjaan, serta meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur, sehingga pelayanan menjadi lebih lancar.” (Wawancara 24 November 2025, Sekretaris Kelurahan Songgokerto, Aryo Wibisono S,E.) b. “Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Songgokerto Kota Batu akan lebih optimal dengan adanya faktor pendukung, seperti pemberian pelatihan kepada pegawai oleh pemerintah.” (Wawancara 25 November 2025, Staf pelayanan, Ibu Rena).	Faktor pendukung kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah kerja sama antar pegawai yang berjalan dengan baik serta pengalaman kerja pegawai yang sudah memadai. Adanya faktor penghambat berupa keterbatasan sumber daya manusia pelayanan, sistem administrasi yang masih manual). Sikap ramah dan empati pegawai terhadap masyarakat menjadi faktor pendukung utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adanya faktor penghambat dalam hal keterbatasan kemampuan pegawai dalam memanfaatkan teknologi serta minimnya sosialisasi layanan berbasis jempit bola. Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan perlu dilakukan untuk memastikan peningkatan.

Lampiran 4

Dokumentasi



Wawancara Sekkretaris Pak Aryo



Wawancara Staf Pelayanan Ibu Rena



Wawancara Bersama Pak Budi



Wawancara Bersama Ibu Rini



Wawancara Bersama Ibu Bustri

Lampiran 5

Kartu Konsul


 Yayasan Bina Patria Nusantara
 UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi: Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi
 Jl. Telaga Waru, Malang 65144-Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax. (0341) 565522, https://fkip.untri.ac.id/



Lembar Pengesahan Judul, Pembimbing dan Kartu Konsultasi Skripsi / Tugas Akhir

Nama : **Solviana Dappa**
 NIM : **2022210058**
 Rencana Judul : **Dosen Pembimbing 1 & 2, memberikan para/ ttd persetujuan untuk satu judul yang diajukan mahasiswa berikut ini ;**
 Administrasi Publik

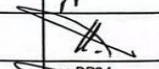
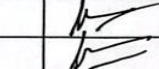
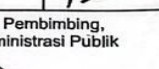
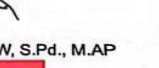
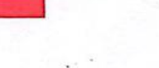


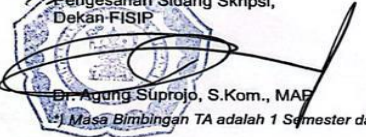
1.	ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	✓
2.	ANALIS PERAN PERANGKAT DESA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASARAKAT PELAYANAN PUBLIK	
3.	IMPLEMENTASI PROGRAM INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASARAKAT	

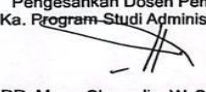
Judul baru / revisi :

Dosen Pembimbing 1 : **Ignatius Adiwidjasa** Dosen Pembimbing 2 : **Roro Merry Chornelia** (Ditentukan KAPROD)

KARTU KONSULTASI

No	Tgl	Materi / BAB	Catatan Dosen Pembimbing	Tanda Tangan
1	22/05/25		Bare Judul	
2	11/10/25		Revisi I - II	
3	13/10/25		Revisi proposal	
4	17/11/25		Acc Interview Guide	
5		Persetujuan Turun Penelitian (DP 1 & DP 2)	acc DP1	acc DP2
6	10/03/2026		Revisi foto wawancara	
7	31/3/26		Acc ranhas	
8			Revisi penulisan	
9		Persetujuan Seminar Hasil (oleh Dosen Pembimbing 2)		
10	14/09/26		Revisi	
11	22/09/26		Acc Sidang	
12	22/09/26		Acc usulan	
13		Persetujuan SIDANG SKRIPSI (oleh Dosen Pembimbing 1)		

Pengesahan Sidang Skripsi,
 Dekan-FISIP

 Dr. Agung Suprojo, S.Kom., MAF

Pengesahan Dosen Pembimbing,
 Ka. Program Studi Administrasi Publik

 RR. Merry Chornelia, W, S.Pd., M.AP

Masa Bimbingan TA adalah 1 Semester dan akan berakhir : **22 Maret 2026**

CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 6

Surat Selesai Penelitian



PEMERINTAH KOTA BATU
KECAMATAN BATU
KELURAHAN SONGGOKERTO

Jalan Trunojoyo Nomor 35, Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65312,
Telepon (0341) 592224, Email : songgokerto.peduli1@gmail.com

Batu, 12 Maret 2025

Nomor : 072/64/35.79.01.1003/III/2026
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Surat Keterangan Selesai
Melaksanakan Penelitian

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Unitri Malang
di-
MALANG

Memperhatikan Surat dari Kecamatan Batu Kota Batu nomor :
072/610/35.79.01/XI/2025 tanggal 24 November 2025 perihal Ijin
Pelaksanaan Penelitian dan Permintaan/Pengambilan Data, maka bersama ini
menerangkan bahwa mahasiswa:

No.	Nama	NIM	JURUSAN
1.	SOLVIANA DAPPA	2022210058	Administrasi Publik

Telah melaksanakan penelitian di Instansi kami mulai tanggal 24 November
2025 s/d 24 Desember 2025

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan
sebagaimana mestinya

a.n. **KEPALA**

KELURAHAN SONGGOKERTO

Sekretaris Lurah



ARTI RAHMAN, SAP

Pemuda Muda (III/a)

NIP. 19760203 200701 1 014

Lampiran 7

Currikulum Vitae**A. Identitas Diri**

- 1 Nama : Solviana Dappa
- 2 Jenis Kelamin : Perempuan
- 3 Tempat Tanggal Lahir : Weetanogo 22 September 2001
- 4 E-Mail : Selvianadappa9@gmail.Com
- 5 No. Telp : 081293857756
- 6 Alamat Asal : Weetanogo, Desa Ekapata,
Kecamatan Wewewa Tengah,
Kabupaten Sumba Barat Daya
Nusa Tenggara Timur
- 7 Pengguruan Tinggi : Universitas Tribhuana
Tunggadewi Malang
- 8 Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
- 9 Prodi : Administrasi Publik

B. Riwayat Pendidikan

Pendidikan	Institusi Pendidikan	Jurusan	Tahun Lulus
SD	SDK Walla Mata		2015
SMP	SMP Weemaringgi		2018
SMA	Umma Katukku	IPA	2021
SI	Universitas Tribhuana Tunggadewi Malang	Administrasi Publik	2026