LAMPIRAN

Lampiran: 1. Surat Izin 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 : 1425 /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	VINANSIA SEPAPU NIM : 2022210014 ADMINISTRASI PUBLIK
3.	Judul Penelitian / Skripsi	Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kelurahan Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu
4.	Tujuan	Kantor Kelurahan Dadaprejo Kantor Kelurahan Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu
5.	Lamanya Tugas : Tanggal Berangkat Tanggal Kembali	 30/Nov/2025 30/Dec/2025

Telah Datang,
Pimpinan Instansi,

Mengetahui,
Pembimbing Utama,

RORO MERRY CHORNELIA WULANDARY, S.Pd, M.A.P

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

Malang, 25/11/2025
Dekan,

Dr. Agung Suprojo, S. Kom.,M.AP
NIDN : 0727087301

Telah Kembali,
Dekan,

Dr. Agung Suprojo, S. Kom.,M.AP
NUPTK : 0727087301

Lampiran : 2. *Interview Guide*

1	Bagaimana Mengukur Sumber Daya Yang Digunakan Dalam Pelaksanaan Suatu Program Atau Kegiatan?
2	Bagaimana Menilai Pelaksanaan Kegiatan Atau Program Berjalan?
3	Bagaimana Mengukur Hasil Langsung Yang Dicapai Dari Pelaksanaan Program?
4	Apa Hasil Atau Dampak Yang Lebih Luas Dan Jangka Menengah Dari Output?
5	Apa Perubahan Jangka Panjang Yang Terjadi Di Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kelurahan Dadaprejo ?
6	Bagaimana Aspek Fisik Pelayanan, Yang Menjadi Representasi Langsung Dari Kualitas Pelayanan Publik ?
7	Bagaimana Kemampuan Penyedia Layanan Untuk Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Janji Layanan Di Kelurahan Dadaprejo?
8	Bagaimana Kesigapan dan kesiapan Petugas Dalam Membantu Masyarakat ?
9	Bagaimana Sikap Atau Kemampuan Petugas Layanan Untuk Memberi Rasa Percaya Dalam Pelayanan Publik Berbasis Elektronik?
10	Bagaimana Perhatian Dan Pelayanan Petugas Dalam Memberikan Layanan ?
11	Apa Saja Faktor-Faktor Yang Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kelurahan Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kecamatan Junrejo?

Lampiran : 3. Hasil Reduksi Data

NO	Panduan Wawancara	Hasil Wawancara	Hasil Reduksi
1	*Input* (Masukan) Bagaimana Mengukur Sumber Daya Yang Digunakan Dalam Pelaksanaan Suatu Program Atau Kegiatan?	**Hasil wawancara dengan ibu Sriati selaku kasi pembangunan dan kesra**. "Pada dasarnya, kami juga harus mengetahui kemampuan kami dalam membangun sebuah *situs web*, serta dari sisi masyarakatnya. Sebelum merancang *situs web* tersebut, kami menyadari bahwa masyarakat kami kurang melek teknologi. Oleh karena itu, kami membuat *situs web* tersebut sesederhana mungkin sesuai dengan kemampuan masyarakat, termasuk langkah-langkah pengisian yang akan digunakan, dengan mempertimbangkan sumber daya masyarakat maupun sumber daya yang kami miliki" " 1 Desember 2025,jam 09:00	Tim mengevaluasi kemampuan internal dan masyarakat sebelum merancang *situs web* sederhana, mengingat rendahnya literasi digital warga serta keterbatasan sumber daya kedua belah pihak, termasuk langkah pengisian yang mudah.
		Hasil wawancara dengan ibu Fitri, selaku pengolahan data dan pelayanan	Sebagai petugas layanan,

		“Sebagai petugas pengolahan data dan layanan, tentu saya sangat ingin mempermudah masyarakat dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, kami merancang program layanan *online* untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan, sekaligus memenuhi tuntutan dari masyarakat. Dengan demikian, kami membuat dan merancang *situs web* sesuai dengan kemampuan masyarakat serta kemampuan kami dalam mengelolanya”. 1 Desember 2025 10:15	menciptakan *situs web* layanan *online* yang mudah diakses, disesuaikan dengan kemampuan masyarakat dan pengelolaan tim.
		Hasil wawancara dari ibu Wahyuni selaku masyarakat “Dengan tuntutan zaman saat ini, kami menyadari bahwa media digitalisasi atau elektronik dapat mempermudah dan mempercepat berbagai pekerjaan. Oleh karena itu, kami dapat mengusulkan atau menginformasikan kepada pemerintah kelurahan agar memberikan layanan	Dalam tuntutan era digital masyarakat menyadari bahwa media digitalisasi dapat mempermudah dan mempercepat berbagai pekerjaan, sehingga mengusulkan kepada pemerintah kelurahan untuk memberikan layanan mudah dan cepat sesuai sumber daya yang dimiliki.

		yang mudah dan cepat sesuai dengan sumber daya yang kami miliki".2 Desember 2025, 08:30	
		Hasil wawancara dari ibu Dian selaku masyarakat "Berdasarkan pengamatan saya selama mengikuti kegiatan atau proses pembuatan surat secara langsung di kelurahan, terdapat ketidakpatuhan terhadap jadwal waktu dari petugas pelayanan, sehingga kami merasa lama menunggu. Akibatnya, sebagai masyarakat, saya merasa tidak nyaman dan menyampaikan hal tersebut kepada pihak kelurahan agar tidak diulangi kembali. Dengan demikian, pihak kelurahan dapat menanggapi keluhan tersebut untuk mencari solusi, sehingga masyarakat merasa nyaman dan mudah dilayani, termasuk dengan usulan atau masukan apa yang dapat mempermudah pelayanan bagi kami. 2 Desember	Berdasarkan pengamatan saat mengikuti proses pembuatan surat di kelurahan, terdapat ketidakpatuhan petugas terhadap jadwal waktu yang menyebabkan lama menunggu dan ketidaknyamanan masyarakat. masyarakat menyampaikan keluhan tersebut agar tidak diulangi, sehingga kelurahan menanggapi dengan solusi yang mempermudah pelayanan, termasuk usulan masukan dari petugas.

		2025, 09:10	
		Hasil wawancara dari ibu Indah selaku masyarakat "Proses pengumpulan dan pengolahan data secara manual memerlukan waktu yang cukup lama. Oleh karena itu, kami dengan antusias menyampaikan aspirasi kepada pegawai kelurahan agar menyediakan pelayanan yang cepat dan akurat sesuai dengan kemampuan serta kondisi masyarakat kelurahan." 3 Desember 2025 10:15	Proses pengumpulan dan pengolahan data manual memakan waktu lama, sehingga masyarakat antusias menyampaikan aspirasi kepada pegawai kelurahan untuk menyediakan pelayanan cepat dan akurat sesuai kemampuan serta kondisi masyarakat.
2	*Process* (Proses) Bagaimana Menilai Pelaksanaan Kegiatan Atau Program Berjalan	**Hasil Wawancara Ibu Sriati selaku kasi Pembangunan Dan kesra** "Setelah menyaring berbagai aspirasi dari masyarakat, kami mengadakan *situs web* ini. Sebelum musyawarah perencanaan pembangunan (musrembang), kami melakukan pra-perdusun dengan mengajukan data secara manual. Kini, hal tersebut tidak	Tim mengadakan *situs web* setelah menyaring aspirasi masyarakat. Sebelumnya, pra-perdusun dilakukan manual sebelum musrembang; kini cukup usulan via *Google Form* dari perwakilan RW dusun, yang direkap LPMK untuk musrembang.

		diperlukan lagi; cukup masyarakat dari Area RW setiap dusun memasukkan usulan melalui *Google Form.* Dengan demikian, Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan (LPMK) hanya tinggal merekap usulan tersebut dan menyampaikannya pada musrembang. ” 1 Desember 2025,jam 9:00	
		Hasil wawancara dari ibu Fitri,selaku pengolahan data dan pelayanan “Sebagai petugas pengolahan data, saya merasa proses pelayanan dengan pendataan langsung sangat rumit, terutama hingga harus terjun ke masyarakat. Oleh karena itu, kami memiliki antusiasme tinggi untuk memberikan kebijakan layanan yang cepat dan mudah, berdasarkan penilaian setiap proses serta aspirasi dari masyarakat” 1 Desember 2025 10:15	Sebagai petugas pengolahan data, proses pendataan langsung ke masyarakat terasa rumit. Karenanya, tim antusias ciptakan layanan cepat dan mudah berdasarkan evaluasi proses serta aspirasi masyarakat.

		Hasil wawancara dari ibu Wahyuni selaku masyarakat "Setelah kami mengamati selama ini, sebelum adanya program baru dari pemerintah kelurahan, terdapat berbagai cara untuk melayani masyarakat, yaitu dengan mendatangi langsung ke masyarakat, diikuti pendataan melalui RT/RW. Dengan demikian, kami menyadari bahwa proses tersebut sulit dan memakan waktu lama. Oleh karena itu, kami mempertimbangkan hal tersebut bersama pegawai kelurahan terkait masalah tersebut. 2 Desember 2025, 08:30	Sebelum program baru pemerintah kelurahan, pelayanan masyarakat dilakukan secara manual: mendatangi langsung rumah warga, diikuti pendataan via RT/RW. Proses sangat sulit dan memakan waktu lama. masyarakat diskusikan masalah tersebut bersama pegawai kelurahan untuk mencari solusi.
		Hasil Wawancara Dari Ibu Dian Selaku Masyarakat Sebagai masyarakat, tentu saya ingin dilayani dengan baik dan tidak rumit. Berdasarkan pengamatan terhadap pelayanan pemerintahan Kelurahan Dadaprejo yang sangat rumit dan prosesnya memakan	Sebagai masyarakat, tentunya mengharapkan pelayanan yang baik dan sederhana. Pengamatan menunjukkan pelayanan Kelurahan Dadaprejo rumit serta memakan waktu lama, sehingga masyarakat aspirasikan agar prosesnya disederhanakan

		waktu lama, kami menyampaikan aspirasi agar pelayanan menjadi lebih sederhana.2 Desember 2025, 09:10	
		Hasil Wawancara Dari Ibu Indah Selaku Masyarakat Sebagai masyarakat, saya sangat tidak ingin pelayanan yang rumit dan memakan waktu lama. Tentu saja, kami menginginkan pelayanan yang cepat serta menghindari pendataan langsung, terutama kepada setiap warga. 3 Desember 2025, 10:15	Sebagai masyarakat, tentunya menolak pelayanan rumit dan lama. Tentu saja masyarakat inginkan proses cepat, tanpa pendataan langsung ke setiap warga.
3	*Output* (keluar) Mengukur hasil langsung yang dicapai dari pelaksanaan program, seperti jumlah produk jadi, layanan yang diberikan, atau pencapaian tujuan	**Hasil Wawancara Ibu Sriati Selaku Kasi Pembangunan Dan Kesra** "Meskipun masyarakat tingkat literasinya minim terkait dengan media elektronik tapi ternyata dari model yang buat itu sederhana, mereka bisa mengoperasionalkan *website* itu. Buktinya ada beberapa orang masyarakat yang	Meskipun literasi digital masyarakat minim, model *situs web* sederhana memungkinkan sebagian warga Kelurahan Dadaprejo mengoperasikannya dengan baik.

		dapat menggunakan *web* itu, Meskipun hanya sebagian dari warga kelurahan dadaprejo.” 1 Desember 2025,jam 9:00	
		Hasil Wawancara Dari Ibu Fitri,Selaku Pengolahan Data Dan Pelayanan “Meskipun masyarakat sangat minim terkait dengan media elektronik, setidaknya dapat meringankan kami sebagai pelayanan publik.karena ada beberapa orang yang paham dan mengerti dalam proses atau langkah-langkah dalam *web* tersebut.yang lainya kami bisa melayani dengan langsung bagi orang-orang kurang paham atau sama sekali tidak menggunakan *web* tersebut.” 1 Desember 2025 10:15	Meskipun literasi digital masyarakat minim, *situs web* meringankan pelayanan publik karena sebagian warga paham menggunakannya; sisanya dilayani langsung.
		Hasil Wawancara Dari Ibu Wahyuni Selaku Masyarakat “Ada beberapa data yang kami sudah kirimkan lewat *website*, tetapi banyak kejanggalan	Data yang dikirim via *website* sering bermasalah atau kejanggalan akibat jaringan buruk dan *erro*r media yang digunakan

		yang terjadi.kadang pengaruh jaringan dan juga *error*nya media yang kami pakai". 2 Desember 2025, 08:30	
		Hasil Wawancara Dari Ibu Dian Selaku Masyarakat **"**Saya sebagai masyarakat tentunya senang dengan adanya kebijakan baru dari pemerintah kelurahan terkait dengan pelayanan yang cepat tanpa kendala, tetapi tentunya kami juga harus siap media berupa hp/laptop dan juga dana untuk membeli data guna untuk *mengupload* data-data tersebut.dan pada akhirnya kami tetap mendatangi langsung kepihak yang berwajib di kelurahan." 2 Desember 2025, 09:10	Sebagai masyarakat tentunya senang dengan kebijakan baru pelayanan cepat tanpa kendala di kelurahan. Namun, butuh kesiapan media (*HP*/laptop), dana kuota internet untuk *upload* data, meski akhirnya tetap harus datang langsung ke kelurahan.
		Hasil Wawancara Dari Ibu Indah Selaku Masyarakat **"**Terkadang kami sebagai masyarakat menerapkan nilai yang telah ditetapkan oleh pemerintah kelurahan yang katanya melayani dengan cepat dan	Sebagai masyarakat tentunya menerapkan nilai pelayanan cepat tanpa kendala dari kelurahan. Namun, fakta lapangan: respon lambat dan *feedback* kurang jelas.

		tanpa kendala.tetapi fakta yang kami dapat kadang respon nya lambat dan juga *feedback*nya kurang jelas".3 Desember 2025,10:15	
4	*Outcome* (hasil) Merupakan ukuran hasil atau dampak yang lebih luas dan jangka menengah dari *output*, seperti perubahan perilaku peserta, peningkatan kompetensi, atau kualitas hidup masyarakat yang menjadi sasaran program. *Outcome* menunjukkan efek yang lebih bermakna dari hasil *output* yang dihasilkan.	**Hasil Wawancara Ibu Sriati Selaku Kasi Pembangunan Dan Kesra** "Pastinya masyarakat jadi lebih simpel dan juga kita.dahulukan pake kertas untuk usulan setelah itu datanya juga satu persatu kita buat dalam komputer.Tapi sekarang kita tidak seperti itu lagi kita tinggal *download* aja usulan tersebut dari *web* yang kita buat.Tampilan *web* yang kita buat sangat sederhana sekali. usulanya apa,pembangunan ini, untuk RT berapa sepanjang berapa meter seperti itu.tetapi untuk kedepannya nanti untuk jangka panjang kita coba untuk menambah fitur*:* misalnya pake maps lokasi mana yang akan di bangun,terus bisa *upload* foto dan sebagainya yang	Dulu usulan manual di kertas lalu *input* komputer satu per satu; kini cukup *download* dari *web* sederhana (detail usulan, RT, panjang meter). Ke depannya, tim akan menambahkan fitur *maps* lokasi, *upload* foto, dll. untuk permudah masyarakat manfaat simpel bagi warga.

		dapat mempermudahkan masyarakat.” 1 Desember 2025,jam 9:00	
		Hasil Wawancara Dari Ibu Fitri,Selaku Pengolahan Data Dan Pelayanan “*Outcome* positif terlihat saat warga usia muda aktif *upload* data KK,KTP dan SK secara *online*, mengurangi beban manual kami hingga separuh. Mereka merasa lebih efisien, tapi tantangannya adalah masyarakat yang masih bingung, sehingga partisipasi mereka baru 3.0% kami butuh sosialisasi lebih intensif “.1 Desember 2025 10:15	*Outcome* positif dari *situs web* terlihat pada warga usia muda yang aktif mengunggah data KK, KTP, dan SK secara *online,* sehingga mengurangi beban kerja manual tim hingga separuh dan meningkatkan efisiensi bagi pengguna. Namun, tantangan utama adalah partisipasi masyarakat yang masih bingung, hanya mencapai 3%, sehingga diperlukan sosialisasi lebih intensif.
		Hasil Wawancara Dari Ibu Wahyuni Selaku Masyarakat “*Outcome e-*pelayanan ini bikin saya lebih puas karena urus surat domisili kini cukup dari rumah via aplikasi, tanpa bolak-balik kelurahan; repeat saya naik dua kali sebulan, meski kadang notif lambat	*E*-pelayanan meningkatkan kepuasan: urus surat domisili dari rumah via aplikasi, tanpa bolak-balik kelurahan; frekuensi repeat naik 2x sebulan. Kendala: notif lambat menyebabkan keraguan

		bikin ragu." 2 Desember 2025, 08:30	
		Hasil Wawancara Dari Ibu Dian Selaku Masyarakat "Sekarang efisiensi waktu terasa banget, permohonan KK,KTP dan SK *online* selesai dalam dua hari saja, partisipasi keluarga muda seperti saya naik karena gampang akses, tapi lansia di sekitar masih kesulitan ikut serta".2 Desember 2025, 09:10	Sekarang efisiensi waktu meningkat: permohonan KK, KTP, SK *online* selesai dalam 2 hari. Partisipasi keluarga muda naik karena akses mudah, tapi lansia masih kesulitan.
		Hasil Wawancara Dari Ibu Indah Selaku Masyarakat "*Outcome* positifnya akurasi data lebih baik berkat sistem *online*, keluhan antrian hilang hampir 70%, membuat kami percaya proses kelurahan lebih transparan meski butuh bantuan tutor untuk yang gaptek "gagap teknologi", yang artinya seseorang yang kurang mahir atau kesulitan menggunakan perangkat teknologi modern seperti *smartphone*,	*Outcome* positif e-pelayanan: akurasi data lebih baik, keluhan antrian turun ~70%, proses kelurahan terasa transparan. Kendala: butuh tutor untuk gaptek (gagap teknologi, kesulitan pakai *smartphone*/komputer/aplikasi digital).

		komputer, atau aplikasi digital ".3 Desember 2025, 10:15	
5	I*mpact* Adalah perubahan jangka panjang dan besar yang terjadi di masyarakat atau lingkungan akibat keberhasilan suatu program atau kebijakan. Dampak ini meliputi perubahan sosial, ekonomi, kesehatan, atau lingkungan yang berkelanjutan sebagai hasil dari *outcome* program	**Hasil Wawancara Ibu Sriati Selaku Kasi Pembangunan Dan Kesra** "Memudahkan masyarakat tentunya,kita bisa efisiensi waktu,terus kita tidak ada lagi malam-malam ada rapat,kemudian masyarakat juga bisa mengusul itu dimana saja,tidak harus dia datang ke kantor juga untuk rapat" " 1 Desember 2025,jam 9:00	*Situs web* memudahkan masyarakat dengan efisiensi waktu, menghilangkan rapat malam hari, serta memungkinkan pengusulan aspirasi dari mana saja tanpa harus datang ke kantor
		Hasil Wawancara Dari Ibu fitri Selaku kasi pelayanan **"***Impact* jangka panjang *e*-pelayanan ini mengurangi biaya kertas dan tinta hingga 60%, memungkinkan alokasi anggaran untuk *upgrade* server; warga juga hemat ongkos ojek ke kelurahan, menciptakan	*E*-pelayanan mengurangi biaya kertas/tinta hingga 60% (alokasi anggaran *upgrade* server), hemat ongkos ojek warga, dan ciptakan lingkaran efisiensi berkelanjutan.

		lingkaran efisiensi berkelanjutan." 1 Desember 2025 10:15	
		Hasil Wawancara Dari Ibu Wahyuni Selaku Masyarakat "*Impact* jangka panjang dari *e*-pelayanan ini luar biasa, biaya transportasi ke kelurahan berkurang dan juga hemat waktu. Hingga dananya bisa kita gunakan buat keperluan yang dan waktunya bisa kita gunakan buat kerja yang lain. 2 Desember 2025, 08:30	*Impact* jangka panjang *e*-pelayanan: biaya transportasi ke kelurahan berkurang, waktu hemat, dana dialihkan ke keperluan lain dan waktu untuk kerja produktif.
		Hasil Wawancara Dari Ibu Dian Selaku Masyarakat "Dampaknya terasa di transparansi data kependudukan yang kini *online*, tidak ada lagi calo atau pungli kecil; keluarga kami lebih percaya pada kelurahan, meski sosialisasi perlu lebih luas untuk gaptek seperti tetangga lansia."2 Desember 2025,09:10	Dampak *e*-pelayanan: transparansi data kependudukan *online* hilangkan calo/pungli; kepercayaan keluarga ke kelurahan meningkat. Kendala: sosialisasi perlu lebih luas untuk gaptek seperti lansia tetangga.
		Hasil Wawancara Dari Ibu Indah Selaku Masyarakat	

		Impact sosialnya meningkatkan inklusi digital di masyarakat Dadaprejo, korupsi *level* bawah minim karena jejak digital jelas, dan waktu luang kami bertambah untuk kegiatan komunitas seperti kerja bakti membersihkan lingkungan. 3 Desember 2025, 10:15	*Impact social e*-pelayanan di Dadaprejo: tingkatkan inklusi digital, minim korupsi *level* bawah berkat jejak digital jelas, waktu luang bertambah untuk kegiatan komunitas seperti kerja bakti lingkungan.
6	*Tangible* (berwujud) Merujuk pada aspek fisik pelayanan, seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan personel yang menjadi representasi langsung dari kualitas pelayanan	**Hasil Wawancara Ibu Sriati Selaku Kasi Pembangunan Dan Kesra** "Inovasi kami berupa pemangkasan birokrasi bertujuan agar masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan apa pun dari mana saja. Tidak ada lagi kendala akses jauh dari kelurahan, kesulitan pergi ke sana, atau bertemu dengan warga tertentu seperti si A dan si B. Publikasi ini memudahkan masyarakat; dulu harus bertemu malam-malam, kini cukup mengisi *Google Form."* 1 Desember 2025,jam 9:00	Inovasi pemangkasan birokrasi *via Google Form* mudahkan akses layanan dari mana saja, hilangkan kendala jarak, susah ke kelurahan, atau rapat malam dengan warga tertentu.

		Hasil wawancara dari ibu Fitri selaku pengolahan data dan pelayanan "Mengungkapkan bahwa fasilitas fisik seperti komputer, printer, dan ruang layanan elektronik sudah memadai, dengan penekanan pada kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu yang mendukung akses digital." 1 Desember 2025 10:15	Fasilitas fisik seperti komputer, printer, dan ruang layanan elektronik dinilai sudah memadai, dengan penekanan pada kebersihan serta kenyamanan ruang tunggu yang mendukung akses digital masyarakat
		Hasil Wawancara Dari Ibu Wahyuni Selaku Masyarakat *"Website* kelurahan tampilannya sederhana, bisa dibuka di HP,dan juga bisa diakses dimana saja tapi kewalahan tidak bisa dibuka secara gratis. 2 Desember 2025, 08:30	*Website* kelurahan: tampilan sederhana, akses mudah *via HP* dari mana saja. Tetapi tidak gratis dalam mengaksesya (butuh kuota/data).
		Hasil Wawancara Dari Ibu Dian Selaku Masyarakat "Fasilitas komputer di kelurahan bagus, tapi display info digitalnya kurang kami pahami sehingga kami lebih nyaman secara langsung."2 Desember 2025,09:10	Fasilitas komputer kelurahan bagus, tapi *display* info digital sulit dipahami masyarakat lebih nyaman pelayanan langsung.

		Hasil Wawancara Dari Ibu Indah Selaku Masyarakat Instruksi di *Google Form* jelas, gambarnya membantu, jadi bisa akses dari rumah tanpa ribet." 3 Desember 2025,10:15	Instruksi *Google Form* jelas dengan gambar pendukung,dan memudahkan akses dari rumah tanpa ribet.
7	*Reliability* (kehandalan) Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten, tepat waktu, akurat, dan dapat dipercaya.	**Hasil Wawancara Ibu Sriati Selaku Kasi Pembangunan Dan Kesra** "Alhamdulillah, selama ini semua berjalan lancar karena kami hanya bertugas menghimpun usulan masyarakat untuk dimusyawarahkan pada musrembang, disetujui bersama, kemudian diusulkan ke kecamatan. Usulan-usulan dari kecamatan dikumpulkan, kemudian dari desa-desa dan kelurahan dijadikan satu, baru diusulkan ke kota.". 1 Desember 2025,jam 9:00	Proses pengelolaan usulan masyarakat berjalan lancar, di mana tim hanya bertugas menghimpun usulan untuk dimusyawarahkan pada musrembang, disetujui bersama, lalu diusulkan ke kecamatan; usulan dari desa-kelurahan dan kecamatan dikumpulkan menjadi satu sebelum diajukan ke tingkat kota.
		Hasil Wawancara Dari Ibu Fitri Selaku Pengolahan Data Dan Pelayanan "Petugas mengkonfirmasi sistem elektronik konsisten	Petugas mengonfirmasi bahwa sistem elektronik konsisten memberikan hasil akurat dalam pengolahan data kependudukan, mencapai

		memberikan hasil akurat pada pengolahan data kependudukan, dengan tingkat keandalan 90% berkat verifikasi ganda manual-digital". 1 Desember 2025 10:15	tingkat keandalan 90% melalui verifikasi ganda antara manual dan digital.
		Hasil Wawancara Dari Ibu Wahyuni Selaku Masyarakat "Data usulan saya *via form* selalu masuk tepat waktu ke musrembang, gak ada salah lagi seperti manual dulu." 2 Desember 2025, 08:30	Data usulan *via form* masuk tepat waktu ke musrembang, tanpa kesalahan seperti era manual.
		Hasil Wawancara Dari Ibu Dian Selaku Masyarakat "Proses surat keterangan akurat, janji selesai 3 hari pasti jadi, sistemnya handal sekarang dan tidak begitu ribet.2 Desember 2025, 09:10	Proses surat keterangan akurat, dengan janji selesai 3 hari terpenuhi, sistem handal dan tidak ribet.
		Hasil Wawancara Dari Ibu Indah Selaku Masyarakat "Rekapan LPMK konsisten, usulan dusun kami gak hilang, beda banget dari pendataan kertas".3 Desember 2025, 10:15	Rekap LPMK konsisten, usulan dusun tidak hilang jauh lebih baik daripada pendataan kertas manual.

8	*Responsiveness* (ketanggapan) Kesigapan dan kesiapan petugas dalam membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan cepat dan tepat sesuai kebutuhan	**Hasil Wawancara Ibu Sriati Selaku Kasi Pembangunan Dan Kesra** "*All out* lah ketika masyarakat sulit itu yah.misalnya ibu kami masih belum bisa paham terkait dengan ini bu.oke di bantu sama pak RT/RW yang paham terkait dengan itu. " 1 Desember 2025,jam 9:00	Petugas berupaya maksimal membantu masyarakat yang mengalami kesulitan, seperti ibu-ibu yang belum memahami, dengan bantuan RT/RW yang mengerti.
		Hasil Wawancara Dari Ibu Fitri,Selaku Pengolahan Data Dan Pelayanan. "Menurut petugas, keluhan warga lewat aplikasi dijawab rata-rata dalam sehari, dibantu tim bergantian buat urusan darurat. Tapi saat ramai-ramai, kadang telat karena banyaknya antrian". 1 Desember 2025 10:15	Keluhan warga via aplikasi dijawab rata-rata 1 hari oleh tim bergantian (termasuk darurat), telat saat ramai karena antrian panjang
		Hasil Wawancara Dari Ibu Wahyuni Selaku Masyarakat "Keluhan saya dijawab dalam sehari melalu *Whatsup*, cepat banget gak perlu antre". 2 Desember 2025, 08:30	Peningkatan efisiensi komunikasi digital antar warga dan pegawai kelurahan.

		Hasil Wawancara Dari Ibu Dian Selaku Masyarakat "Aspirasi dusun ditanggapi langsung, tim rotasi bantu prioritas darurat." 2 Desember 2025, 09: 10	Aspirasi dusun mendapat tanggapan langsung dan cepat
		Hasil Wawancara Dari Ibu Indah Selaku Masyarakat Jam sibuk pun responnya ditangkap, notif masuk *HP* langsung direspon ." 3 Desember 2025,10 : 15	Respons layanan konsisten selama jam sibuk.
9	*Assurance* (jaminan) Kemampuan petugas layanan untuk memberi rasa percaya melalui sikap ramah, sopan, pengetahuan yang memadai, dan kemampuan komunikasi yang baik.	**Hasil Wawancara Ibu Sriati Selaku Kasi Pembangunan Dan Kesra** "Kami memberikan yang terbaik dengan menyampaikan semua usulan yang telah dihimpun, dan ada perwakilan dari masyarakat yang turut serta. Jadi, tidak hanya kami yang menghimpun, tetapi juga melibatkan lembaga bernama Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan (LPMK). Pada setiap musyawarah perencanaan pembangunan (musrembang), kami	Petugas menyampaikan usulan terbaik yang dihimpun dengan melibatkan perwakilan masyarakat melalui LPMK pada setiap musrembang kelurahan dan kecamatan (wajib). LPMK bertugas menyebarkan informasi prioritas usulan ke masyarakat.

		melibatkan mereka sebagai perwakilan masyarakat; bahkan pada musrembang kecamatan pun mereka diundang secara wajib. Nantinya, mereka akan menyebarkan informasi kepada masyarakat mengenai prioritas usulan yang telah diajukan.” 1 Desember 2025,jam 9:00	
		Hasil Wawancara Dari Ibu Fitri,Selaku Pengolahan Data Dan Pelayanan “Petugas menekankan pelatihan rutin memastikan kompetensi dalam menangani data sensitif secara aman, membangun kepercayaan warga terhadap privasi. Hasil wawancara menyoroti sertifikasi digital yang menjamin layanan bebas korupsi”. 1 Desember 2025 10:15	Pelatihan rutin jamin kompetensi tangani data sensitif aman, bangun kepercayaan privasi warga serta sertifikasi digital pastikan layanan bebas korupsi
		Hasil Wawancara Dari Ibu Wahyuni Selaku Masyarakat “*racking* usulan transparan, data aman gak bocor, percaya sama sistem kelurahan." 2	Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital kelurahan

		Desember 2025, 08:30	
		Hasil Wawancara Dari Ibu Dian Selaku Masyarakat Gak ada pungli, melalui *web* kami yakin prosesnya cepat dan bersih."2 Desember 2025, 09:10	Tidak ada pungli dalam layanan berbasis *web.*
		Hasil Wawancara Dari Ibu Indah Selaku Masyarakat "Privasi terjaga, dan kami dapat melacak status usulan secara mandiri tanpa kekhawatiran data salah tangan. 3 Desember 2025,10:15	Privasi data pengguna terjamin sepenuhnya
10	*Empathy* (empati) Perhatian dan pelayanan secara personal yang menunjukkan kepedulian dan pemahaman terhadap kebutuhan khusus setiap pengguna layanan.	**Hasil Wawancara Ibu Sriati Selaku Kasi Pembangunan Dan Kesra** "Perhatian dan pelayanan petugas dalam layanan kesehatan berbasis elektronik di Kelurahan Dadaprejo umumnya dinilai positif. Petugas menunjukkan empati dengan mendekati masyarakat secara langsung, memberikan informasi mudah dipahami, dan memastikan	Pelayanan kesehatan berbasis elektronik di Kelurahan Dadaprejo dinilai positif berkat perhatian dan empati petugas yang mendekati masyarakat langsung, menyampaikan informasi mudah dipahami, serta memastikan aksesibilitas, meski masih bergantung dukungan *offline* untuk warga kurang paham digital.

		aksesibilitas layanan, meski integrasi elektronik masih bergantung pada dukungan *offline* untuk keluhan warga yang belum paham dengan media elektronik.” ” 1 Desember 2025,jam 9:00	
		Hasil Wawancara Dari Ibu Fitri Selaku Pengolahan Data Dan Pelayanan Petugas cerita kalau mereka ramah banget sama masyarakat, bantu langsung dan telepon lagi buat konfirmasih, biar warga ngerasa diperhatinmeski layananya *online*.mereka juga jelas pelan-pelan sesuai kemampuan digital orangnya. 1 Desember 2025 10:15	Petugas ramah bantu masyarakat langsung dan konfirmasih telepon agar merasa diperhatikan dilayanan *online* (jelaskan pelan sesuai kemampuan digital)
		Hasil Wawancara Dari Ibu Wahyuni Selaku Masyarakat “Petugas telepon bantu jelasin pelan-pelan, ramah tamah, buat masyarakat juga dilayani dengan baik dan sabar " 2 Desember 2025, 08:30	Petugas pelayanan menjelaskan dengan pelan, ramah, serta melayani masyarakat dengan baik dan sabar.

		hasil wawancara dari ibu wahyuni selaku masyarakat Saat mengisi formulir secara *online*, saya merasa sangat diperhatikan oleh petuga dari RT. Meskipun semuanya dilakukan lewat internet dan kami tidak bertemu langsung, mereka tetap sigap menindaklanjuti setiap pertanyaan atau keluhan saya. Mereka sering mengirim pesan konfirmasi cepat, menanyakan apakah ada yang kurang jelas, atau bahkan menelepon untuk memastikan data yang saya isi sudah benar. Rasa perhatian ini membuat saya tenang, karena terasa seperti ada orang yang benar-benar peduli dengan prosesnya, bukan sekadar rutinitas administratif. 2 Desember 2025, 09:10	saat mengisi formulir *online*, sebagai masyarakat merasa sangat diperhatikan petugas RT yang sigap menindaklanjuti pertanyaan atau keluhan melalui pesan konfirmasi cepat, penjelasan tambahan, bahkan telepon untuk verifikasi data. Rasa perhatian tersebut menciptakan kenyamanan, seolah ada yang benar-benar peduli di balik rutinitas administratif.
		Hasil wawancara dari ibu Dian selaku masyarakat Saat mengikuti proses *online* seperti mengisi form RT, petugas selalu	Saat mengikuti proses *online* seperti mengisi form RT, petugas menjelaskan langkah-langkah secara sederhana

		menjelaskan langkah-langkah dengan cara yang pas untuk kami yang kemampuan digitalnya biasa saja. Mereka tidak menggunakan istilah rumit atau fitur canggih yang bikin bingung, melainkan panduan sederhana seperti "cukup klik tombol ini" atau kirim gambar layar ponsel yang jelas. Hal ini membuat kami merasa nyaman, tidak takut salah, dan bisa ikut serta tanpa merasa ketinggalan di era digital.3 Desember 2025 10:15.	tanpa istilah rumit atau fitur canggih seperti "cukup klik disini" atau kirim gambar layar ponsel yang jelas. Hal tersebut membuat masyarakat dengan kemampuan digital biasa merasa nyaman, tidak takut salah, dan bisa ikut serta di era digital tanpa ketinggalan.
11	Faktor pendukung Faktor pendukung dalam evaluasi pelayanan publik merujuk pada berbagai elemen kritis yang memperlancar dan memperkuat keberhasilan implementasi sistem tersebut	**Hasil Wawancara Dari Ibu Sriati Selaku Kasi Pembangunan Dan Kesra** “masyarakat mudah, itukan jadi aset kita untuk mensosialisasikan atau mengenalkan ini kepada masyarakat.LPMK adalah salah satunya dan karang taruna,itu yang menjadi aset serta dukungan kita,tetapi kita juga ada karena semacam itu tadi keterbatasan literasi teknologi, kadangkan untuk	LPMK dan Karang Taruna sebagai mitra pengumpul usulan dari masyarakat.

		nyoba isi itu tidak bisa,jadi teman-teman LPMK sebagai pengampung pengumpulan akan usulan itu kemudian dikumpulkan kepada kami sebagai pegawai kelurahan. ” 1 Desember 2025,jam 9:00	
		hasil wawancara dari ibu Fitri selaku pengolahan data dan pelayanan “Integrasi Sistem Informasi Manajemen Desa/Kelurahan dengan *Google Form* mempercepat rekapan usulan musrembang, hemat waktu dari manual menjadi digital akurat."1 Desember 2025,10:15	Percepatan rekapan usulan musrembang dari manual ke digital menjadi akurat.
		Hasil wawancara dari ibu wahyuni selaku masyarakat “Dengan adanya *Website* PADI dan MENYALA kami sangat senang karena dapat akses mudah dari rumah. 2 Desember 2025, 08:30	Ketersediaanya *platform* digital sangat mendukung kenyamanan warga
		Hasil Wawancara Dari Ibu Dian Selaku Masyarakat “Dukungan dari LPMK dalam merangkum usulan warga terasa sangat	Dukungan LPMK sangat efisien dalam merangkum usulan warga.

		efisien dan membantu, sehingga proses pengambilan keputusan di tingkat RT atau RW jadi lebih cepat dan terstruktur.” 2 Desember 2025, 09:10	
		Hasil Wawancara Dari Ibu Indah Selaku Masyarakat “Sosialisasi *via online* cepat menjangkau warga tanpa adanya pengadaan langsung melalui RT/RW ataupun Petugas layanan dari kelurahan.”3 Desember 2025, 10:15	Tidak memerlukan pendataan langsung oleh RT/RW atau petugas kelurahan.
	Faktor Penghambat Faktor penghambat dalam evaluasi pelayanan publik berbasis elektronik di Kelurahan Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu merujuk pada berbagai hambatan atau kendala yang menghalangi kelancaran, efektivitas, dan optimalisasi sistem tersebut	**Hasil Wawancara Dari Ibu Sriati Selaku Kasi Pembangunan Dan Kesra** “keterbatasan literasi teknologi masyarakat yang membuat sebagian warga kesulitan mengisi formulir usulan secara elektronik, sehingga proses sosialisasi dan pengenalan layanan menjadi tidak optimal meskipun ada aset potensial seperti LPMK dan karang taruna. Alih-alih memanfaatkan	Keterbatasan literasi teknologi masyarakat menyebabkan kesulitan mengisi formulir usulan elektronik, sehingga sosialisasi layanan tidak optimal meskipun ada potensi LPMK dan karang taruna. Alih-alih memanfaatkan lembaga tersebut sebagai pengumpul usulan efektif untuk kelurahan, warga bergantung pada bantuan manual LPMK yang memperlambat penghimpunan data dan mengurangi efisiensi sistem elektronik. Secara keseluruhan, minimnya kemampuan digital

		lembaga-lembaga tersebut sebagai pengumpul usulan yang efektif untuk diserahkan kepada pegawai kelurahan, hambatan ini justru menyebabkan ketergantungan pada bantuan manual dari LPMK, yang memperlambat penghimpunan data dan mengurangi efisiensi sistem elektronik secara keseluruhan. Secara keseluruhan, minimnya kemampuan digital warga menghalangi pemanfaatan penuh aset sosial seperti LPMK dan karang taruna, sehingga proses pengumpulan usulan tetap bergantung pada pendekatan konvensional daripada memaksimalkan inovasi berbasis teknologi." 1 Desember 2025,jam 9:00	menghalangi pemanfaatan aset sosial, membuat pengumpulan usulan tetap konvensional daripada berbasis teknologi.
		Hasil Wawancara Dari Ibu Fitri,Selaku Pengolahan Data Dan Pelayanan "Literasi digital rendah pada masyarakat gaptek masih butuh bantuan manual dari RT/RW,	Rendahnya literasi digital khususnya pada masyarakata gaptek

		memperlambat adopsi penuh.” 1 Desember 2025,10:15	
		Hasil Wawancara Dari Ibu Wahyuni Selaku Masyarakat "Iya, menurut saya literasi digital di kalangan lansia memang masih sangat rendah. Banyak kakek-nenek yang bahkan belum bisa pegang smartphone dengan benar.” 2 Desember 2025, 08: 30	Literasi digital kalangan lansia masih sangat rendah
		Hasil Wawancara Dari Ibu Dian Selaku Masyarakat “Sinyal internet lemah di dusun pinggir dan juga kurangnya smartphone bagi masyarakat yang kurang mampu.” 2 Desember 2025, 09:10	Hambatan infrastruktur dan ekonomi menghambat partisipasi digital.
		Hasil Wawancara Dari Ibu Indah Selaku Masyarakat “Butuh bantuan langsung dari RT/RW untuk pemula dan juga para lansia tanpa adanya alat bantu untuk memudahkan mereka dalam memahami *website* tersebut.” 3 Desember 2025, 10:15	Kurangnya alat bantu sederhana untuk memahami *website*.

Lampiran: 4. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan Peneliti

Gambar 1.1

Dokumentasi Wawancara Dengan Ibu Sriati Selaku Kasi Pembangunan Dan Kesra



Sumber Data : Dokumentasi Peneliti 2025

Gambar 1.2

Dokumentasi Wawancara Dengan Ibu Fitri Selaku Pelayanan Dan Pengolahan Data



Sumber Data: Dokumentasi Peneliti 2025

Gambar 1.3

Dokumentasi Wawancara dengan Ibu Wahyuni selaku Masyarakat kelurahan dadaprejo



Sumber Data : Dokumentasi Peneliti 2025

Gambar 1.4

Dokumentasi Wawancara dengan ibu Dian selaku masyarakat kelurahan Dadaprejo



Sumber Data: Dokumentasi Peneliti 2025

Gambar 1.5

Dokumentasi Wawancara Dengan Ibu Indah Selaku Masyarakat Kelurahan Dadaprejo



Sumber Data: Dokumentasi Peneliti 2025

Gambar 1.6

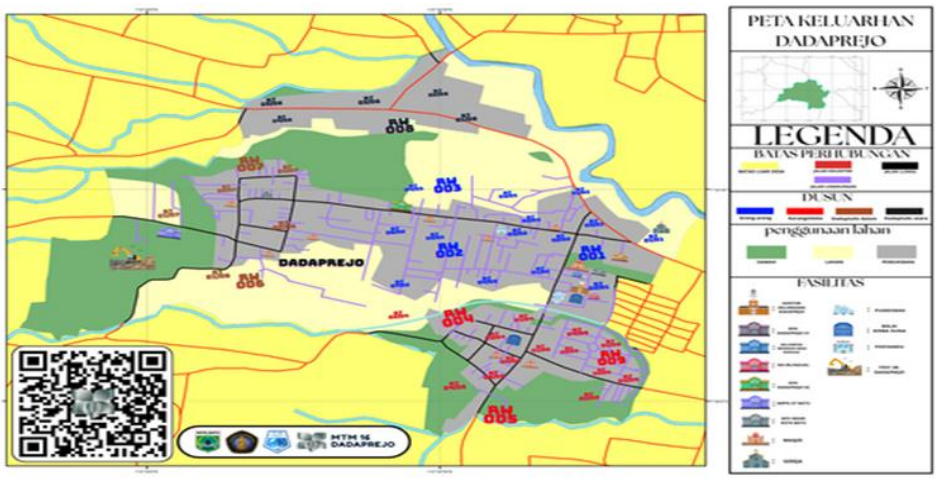
Profil Kelurahan Dadaprejo



Sumber Data: *Website* Kelurahan Dadaprejo 2025

Gambar 1.7

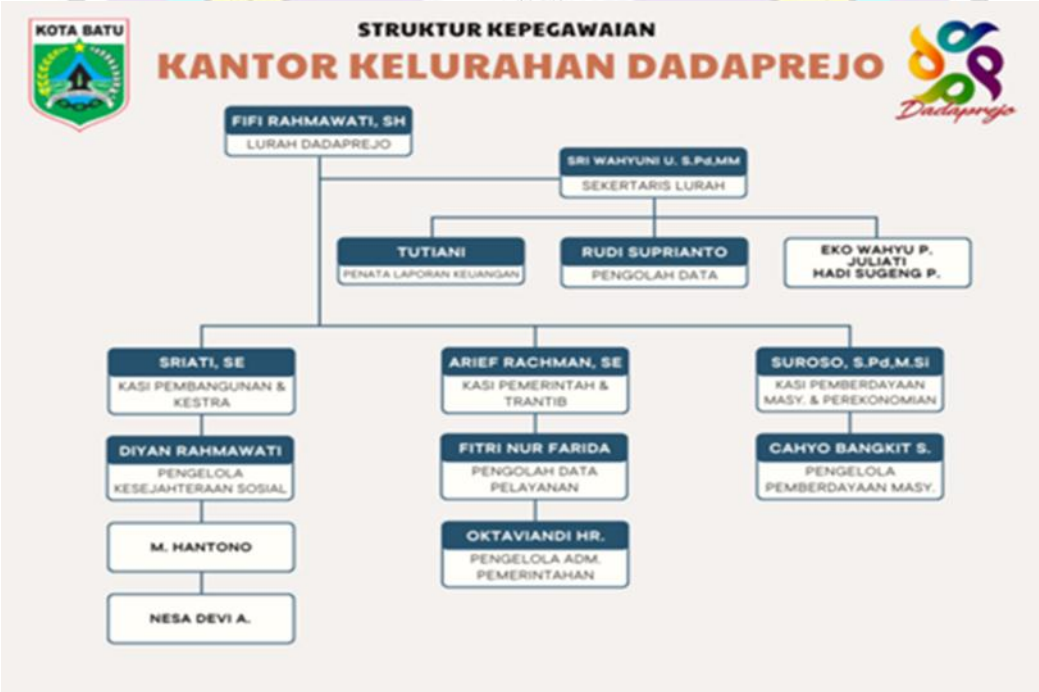
Peta Kelurahan Dadaprejo



Sumber Data: *Website* Kelurahan Dadaprejo 2025

Gambar 1.8

Struktur Organisasi Kelurahan Dadaprejo



Sumber Data : *Website* Kelurahan Dadaprejo 2025

Lampiran: 5. Surat Selesai 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 : 1425 /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	VINANSIA SEPAPU NIM : 2022210014 ADMINISTRASI PUBLIK
3.	Judul Penelitian / Skripsi	Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kelurahan Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu
4.	Tujuan	Kantor Kelurahan Dadaprejo Kantor Kelurahan Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu
5.	Lamanya Tugas : Tanggal Berangkat Tanggal Kembali	 30/Nov/2025 30/Dec/2025

Telah Datang,
Pimpinan Instansi,

Mengetahui,
Pembimbing Utama,

RORO MERRY CHORNELIA WULANDARY, S.Pd, M.A.P

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

Malang, 25/11/2025

Telah Kembali,
Dekan,

Dr. Agung Suprojo, S. Kom.,M.AP
NUPTK. 0727087301

Dekan,

Dr. Agung Suprojo, S. Kom.,M.AP
NIDN. 0727087301

Lampiran: 6. ***Curriculum Vitae***



Nama Lengkap	:	Vinansia Sepapu
Tempat Tanggal Lahir	:	Woa 14 Januari 2002
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Status	:	Mahasiswa
Kewargaanegaraan	:	Indonesia
Agama	:	Katholik
Fakultas	:	Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi	:	Administrasi Publik
Perguruan Tinggi	:	Universitas Tribhuwana Tunggadewi
Alamat Perguruan Tinggi	:	Jl. Tlagawarna Blok C
Alamat Dimalang	:	Jl. Simpang Batu Permata
Alamat Asal	:	Flores Manggarai NTT
Email	:	vinansiasepapu23@gmail.com
No HP	:	081338745258

Data Pendidikan Formal

SD	:	SDK Woa 2010-2015
SMP	:	SMPN 14 Satarmese 2015-2018
SMK	:	SMK Tiara Nusa Borong 2018-2021
S1	:	Universitas Tribhuwana Tunggadewi Tahun 2022-2026