

## **LAMPIRAN**

### **Lampiran 1. Pedoman Observasi**

1. Fokus Observasi: Pengelolaan Aplikasi LAPOR dalam mendukung Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung
2. Waktu Observasi: 21 April 2023 – 30 Mei 2023
3. Tempat Observasi: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung
  - a. Meninjau secara langsung lokasi penelitian, serta keadaan sekitar lokasi lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung
  - b. Mengamati pengelolaan Aplikasi LAPOR sebagai bentuk implementasi digitalisasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung
  - c. Meninjau ketersediaan Sarana dan Prasarana pendukung pengelolaan Aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung

## Lampiran 2. Pedoman Wawancara

| Dimensi                                 | Indikator                                     | Pertanyaan  | Informan   |
|---|---|---|--|
| <i>Planning</i><br>(Perencanaan)        | 1. Kebijakan<br>2. Regulasi<br>3. Perencanaan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebijakan apa yang digunakan dalam rangka pengelolaan Aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung?</li> <li>2. Regulasi apa saja yang mengatur tentang pengelolaan Aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung?</li> <li>3. Upaya perencanaan apa yang telah dipersiapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung terkait pengelolaan Aplikasi LAPOR ini dalam mendukung Layanan Pengaduan Masyarakat terkhususnya di Kota Bandung?</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas</li> <li>2. Koordinator Pengelolaan Aplikasi LAPOR</li> </ol> |
| <i>Organizing</i><br>(Pengorganisasian) | Wewenang                                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah ada kewenangan khusus dalam pengelolaan Aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung?</li> <li>2. Apakah ada batas-batas kewenangan yang diterapkan dalam pengelolaan Aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung?</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas</li> <li>2. Koordinator Pengelolaan Aplikasi LAPOR</li> </ol> |
| <i>Actuating</i><br>(Pelaksanaan)       | Sumber Daya                                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana ketersediaan sarana dan prasana dalam mengelola Aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung?</li> <li>2. Apakah ada hambatan ataupun permasalahan dalam pengelolaan Aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung?</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Dinas</li> <li>2. Koordinator Pengelolaan Aplikasi LAPOR</li> </ol> |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <p><i>Controlling</i><br/>(Pengawasan)</p> | <p>1. Laporan<br/>2. Pengawasan<br/>3. Evaluasi</p> | <p>1. Apakah ada bentuk laporan rutin yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung terkait pengelolaan Aplikasi LAPOR?<br/>2. Apakah ada bentuk pengawasan khusus terkait pengelolaan Aplikasi LAPOR ini?<br/>3. Evaluasi seperti apa yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam pengelolaan Aplikasi LAPOR ini?</p> | <p>1. Kepala Dinas<br/>2. Koordinator Pengelolaan Aplikasi LAPOR</p> |
|--|---|--|--|

Sumber: Diolah Oleh Peneliti

### Lampiran 3. Daftar Informan

1. Informan 1

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung


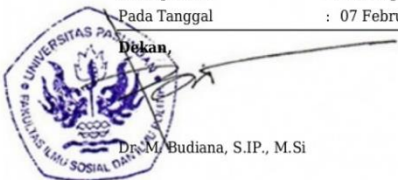
2. Informan 2

Koordinator Pengelolaan Aplikasi LAPOR Dinas Komunikasi dan Informatika

Kota Bandung



## Lampiran 4. Persuratan

### Surat 1. Surat Keputusan (SK) Pembimbing

|   |  |   |
|---|--|---|
|    | <b>Universitas Pasundan</b><br><b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b><br>Terakreditasi Peringkat "A" | PROGRAM STUDI :<br>Ilmu Administrasi Publik<br>Ilmu Kesejahteraan Sosial<br>Ilmu Hubungan Internasional<br>Ilmu Administrasi Bisnis<br>Ilmu Komunikasi  |
| <b>SURAT KEPUTUSAN DEKAN</b><br><b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b><br><b>UNIVERSITAS PASUNDAN</b>   |  |   |
| <b>NOMOR : 583/Unpas-Fisip.D/SK/III/2023</b><br><b>Tentang</b><br><b>PENGANGKATAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b><br><b>DEKAN ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PASUNDAN</b>  |  |   |
| Menimbang   | :  | 1. Bahwa untuk kelancaran studi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unpas yang melakukan Tugas Akhir/ Penelitian, perlu ditunjuk Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping.<br>2. Bahwa untuk maksud tersebut di atas perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung,  |
| Memperhatikan   | :  | 1. Surat Keputusan Rektor Unpas no. 133/Unpas R/SK/N/IX/1994 tentang Pedoman Penyusunan Skripsi.<br>2. Surat Keputusan Rektor Universitas Pasundan No. 124/Unpas R/SK/XII/2010 Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Para Dekan di Lingkungan Universitas Pasundan, Tanggal 14 Desember 2010.  |
| Memperhatikan   | :  | 1. Hasil rapat forum Kelompok Keilmuan Program Studi Ilmu Administrasi Publik<br>2. Saran-saran Katua Prodi Ilmu Administrasi Publik dan saran Koordinator Tugas Akhir dan Kerja Praktek Prodi Ilmu Administrasi Publik   |
| <b>MEMUTUSKAN</b>   |  |   |
| Menetapkan  | :  |   |
| Pertama   | :  | Mengangkat saudara, sbb :<br>1. Nama Lengkap : Dra. N.R. Ruyani M.Si.<br>Kode/NIP : 0418057002<br>Peran : Pembimbing Tugas Akhir<br>Sebagai Pembimbing Tugas Akhir Sarjana, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, mulai semester <b>Genap</b> tahun akademik <b>2022/2023</b> , untuk mahasiswa :<br>Nama : Trenaldi Culiawan Putra<br>NRP : 192010060 |
| Kedua   | :  | Kepada Pembimbing tersebut di atas diberikan honorarium sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  |
| Ketiga  | :  | Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan selesainya penelitian tugas akhir mahasiswa ybs, dan semua ketentuan yang bertentangan dengan surat keputusan ini dianggap tidak berlaku, dengan ketentuan bilamana didalamnya terdapat kesalahan dan atau kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.  |
|   |  | Ditetapkan di : Bandung,<br>Pada Tanggal : 07 Februari 2023   |
|   |  | <br>Dekan<br>Dra. M. Budiana, S.IP., M.Si   |
| <b>Jl. Lengkong Besar 68 Telp./Fax 022-4205945, 4262456 Bandung 40261</b><br><b>website : <a href="http://fisip.unpas.ac.id">http://fisip.unpas.ac.id</a>, e-mail: <a href="mailto:info@fisip.unpas.ac.id">info@fisip.unpas.ac.id</a></b> |  |   |



Sumber: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan pada 7 Februari 2023, Pukul 13.08 WIB

## Surat 2. Surat Permohonan Penelitian

|  |  |  |
|--|--|--|
|   | <b>Universitas Pasundan</b><br><b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b><br>Terakreditasi Peringkat "A" | PROGRAM STUDI :<br>Ilmu Administrasi Publik<br>Ilmu Kesejahteraan Sosial<br>Ilmu Hubungan Internasional<br>Ilmu Administrasi Bisnis<br>Ilmu Komunikasi |
| Nomor  | : 1848/Unpas-Fisip.DI/Q/V/2023   |  |
| Lampiran   | : -  |  |
| Perihal  | : Permohonan Penelitian  |  |
| <p>Kepada Yth.<br/><b>Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung</b><br/>Jl. Wastukencana, Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat<br/>40117<br/>Di<br/><b>Kota Bandung</b></p> <p><i>Assalamu'alaikum Wr. Wbr.</i><br/>Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, dengan ini menerangkan bahwa :</p> <p>N a m a : Trenaldi Culiawan Putra<br/>Nomor Pokok : 192010060<br/>Jurusan : Ilmu Administrasi Publik<br/>Email : Trenaldicwnp@gmail.com<br/>No.Hp : 082120842204</p> <p>Adalah benar-benar tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.<br/>Sehubungan yang bersangkutan akan menyusun tugas akhir, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu agar memperkenankan yang bersangkutan mengadakan penelitian guna melengkapi data mengenai</p> <p><b>Skripsi</b></p> <p>Perlu kami jelaskan bahwa penelitian/pengumpulan data ini bersifat ilmiah dan semata-mata akan digunakan untuk penyusunan tugas akhir.<br/>Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih</p> <p><i>Wassalamu'alaikum Wr. Wbr.</i></p> |  |  |
| <p>Bandung, 12 Mei 2023<br/>Wakil Dekan I<br/><br/>Dr. Kunikunrat M. Si<br/>NIP : 151.101.28</p>  |  |  |
| <p>Jl. Lengkong Besar 68 Telp./Fax 022-4205945, 4262456 Bandung 40261<br/>website : <a href="http://fisip.unpas.ac.id">http://fisip.unpas.ac.id</a>, e-mail: <a href="mailto:info@fisip.unpas.ac.id">info@fisip.unpas.ac.id</a></p>  |  |  |

Sumber: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan pada 12 Mei 2023, Pukul 14.16 WIB

### Surat 3. Surat Keterangan Penelitian

|  |  |
|--|--|
|   | <b>PEMERINTAH KOTA BANDUNG</b><br><b>BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK</b><br><i>Jalan Wastukencana No.2 Telp. 022 4230097 Bandung</i>   |
| <b><u>SURAT KETERANGAN PENELITIAN</u></b><br>NOMOR : PK.03.04.05/904-BKBP/V/2023   |  |
| Dasar  | : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik<br>2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah<br>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian<br>5. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 03 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung |
| Menimbang  | : Surat Dari Universitas Pasundan Nomor : 1848/Unpas-Fisip.DI/Q/V/2023, Tanggal 12 Mei 2023, Perihal Penelitian  |
| <b>MEMBERITAHUKAN BAHWA:</b>   |  |
| a. Nama  | : <b>TRENALDI CULIAWAN PUTRA</b>   |
| b. Alamat Lengkap  | : Jakapurwa Jl. Jaka Utama III/22, RT. 001/005, Kel. Kujangsari, Kec. Bandung Kidul Kota Bandung   |
| No. Identitas, Hp  | : NPM. 192010060, Nomor Hp. 082120842204   |
| c. Untuk   | : 1) Melakukan Penelitian dengan Judul "Pengelolaan Aplikasi Laporan Dalam Mendukung Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung".<br>2) Lokasi : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung<br>3) Anggota Tim : -<br>4) Bidang Penelitian : -<br>5) Status Penelitian : Baru<br>6) Waktu Pelaksanaan : 22 Mei 2023 s.d 22 November 2023  |
| d.   | Melaporkan hasil Penelitian kepada Wali Kota Bandung c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung, paling lambat 1 minggu setelah selesai.<br>Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan seperlunya.  |
| Bandung, 22 Mei 2023<br>a.n KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK<br>Sekretaris<br><br><b>SONY TEGUH PRASAWA, S.Sos.M.M</b><br>Pembina I<br>NIP. 19680501199703 1 003 |  |

Sumber: Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung pada 22 Mei 2023, Pukul 13.08 WIB

## Lampiran 5. Dokumentasi hasil Observasi dan Wawancara

Foto 1. Kantor Balai Kota Bandung



Sumber: Dokumentasi peneliti di lapangan pada Selasa, 31 Mei Tahun 2023, Pukul 14.14 WIB

**Foto 2. Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung**



**Sumber: Dokumentasi peneliti di lapangan pada Kamis, 25 Mei Tahun 2023, Pukul 14.51 WIB**



**Foto 3. Dokumentasi peneliti didepan kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung**



**Sumber: Dokumentasi peneliti di lapangan pada Kamis, 25 Mei Tahun 2023, Pukul 14.52 WIB**

**Foto 4. Dokumentasi peneliti bersama Bapak Yayan Ahmad Brilyana., S.Sos.,  
M.Si. selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung**



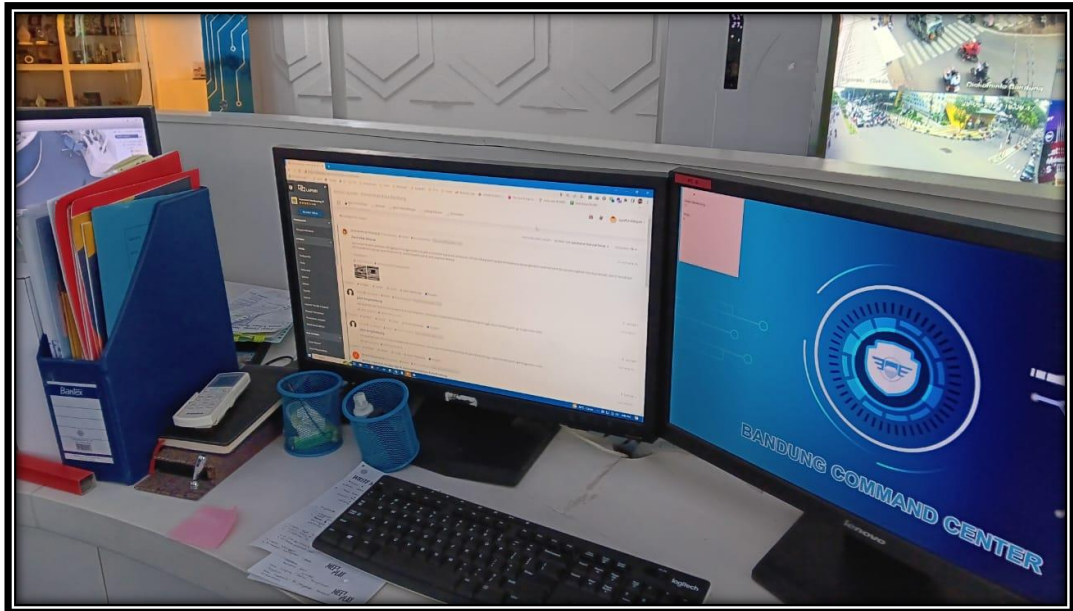
**Sumber: Dokumentasi peneliti di lapangan pada Selasa, 31 Mei Tahun 2023, Pukul 13.38 WIB**

**Foto 5. Dokumentasi peneliti bersama Bapak Syaeful Hidayah., S.ST selaku Koordinator Pengelola Aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung**



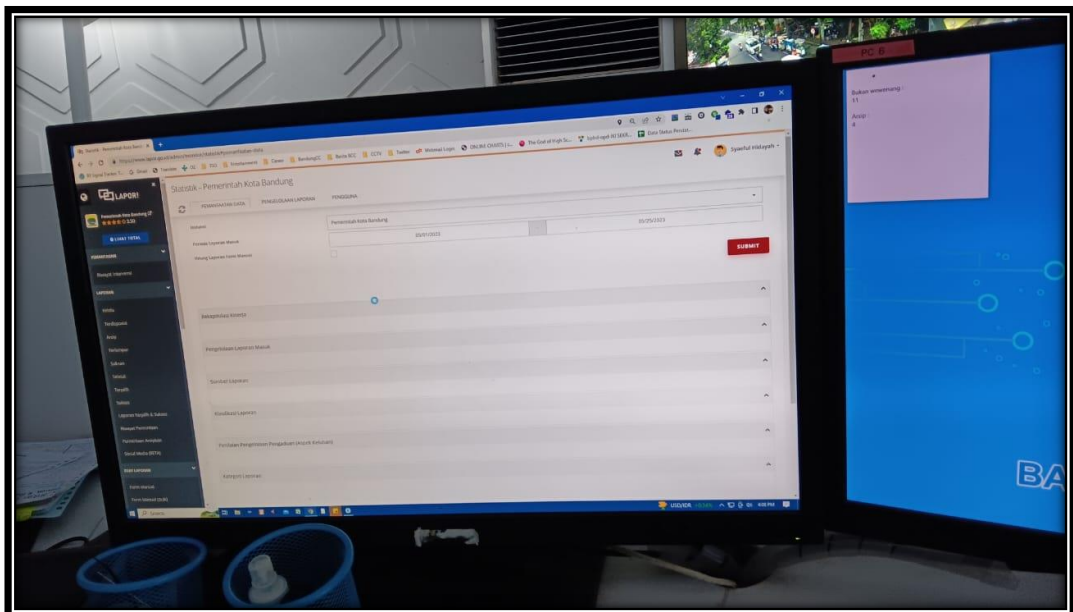
**Sumber: Dokumentasi peneliti di lapangan pada Kamis, 25 Mei Tahun 2023, Pukul 16.10 WIB**

**Foto 6. Ruang kerja serta sarana dan prasaran pengelolaan Aplikasi LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung**



Sumber: Dokumentasi peneliti di lapangan pada Kamis, 25 Mei Tahun 2023, Pukul 16.06 WIB

**Foto 7. Tampilan kanal *admin* pengelola Aplikasi Lapor di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung**



Sumber: Dokumentasi peneliti di lapangan pada Kamis, 25 Mei Tahun 2023, Pukul 16.08 WIB