

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi

1. Fokus : Penerapan Inovasi Pelayanan Berbasis Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG di Kota Bandung
2. Waktu Observasi : 4 Januari 2024 s.d. 4 Juni 2024
3. Tempat Observasi :

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung yang beralamat di Jl. Tamansari No.76, Lb. Siliwangi, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat

- a. Tujuan Observasi :

Untuk mengetahui Penerapan Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung.

Lampiran 2. Pedoman Wawancara

1. Apa yang menjadi keunggulan pada Penerapan Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG di Kota Bandung?
2. Apa saja nilai penting yang terkandung Penerapan Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG?
3. Apa yang menjadi perbandingan pada Penerapan Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG dengan inovasi sebelumnya?
4. Apakah keuntungan yang ada pada jalannya Penerapan Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG?
5. Bagaimana kebaruan yang ada pada Penerapan Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG?
6. Apa yang menjadi ciri pembeda pada Penerapan Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG?
7. Bagaimana proses adaptasi pegawai setempat mengenai Penerapan Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG?
8. Apakah kebutuhan publik pada Penerapan Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG sudah terpenuhi?
9. Apakah Penerapan Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG ini sudah kompatibel?
10. Bagaimana kesesuaian kondisi di lapangan Penerapan Aplikasi Persuratan PESONA yang sebenarnya?

11. Bagaimana proses transisi pada Penerapan Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG ini berjalan?
12. Apa pembelajaran yang didapat dengan adanya Penerapan Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG ini?
13. Apa yang menjadi tingkat kerumitan dalam Penerapan Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG ini?
14. Bagaimana penawaran yang didapat pada Penerapan Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG?
15. Apakah Penerapan Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG ini sudah teruji dengan baik?
16. Bagaimana kualitas pada Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG selama berjalan sampai saat ini?
17. Apakah Penerapan Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG ini sudah melalui fase uji publik dengan baik?
18. Bagaimana pengamatan yang selama ini dilakukan pada Penerapan Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG?
19. Apa saja perubahan semenjak adanya Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG?
20. Bagaimana produksi Penerapan Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG?

Lampiran 3. Transkrip Wawancara

No.	Informan	Parameter	Jawaban
1.	Risky Astia Liany, S.St	Keunggulan	Keunggulan nya itu antara lainnya jadi sistem persuratan itu sudah langsung satu Kota Bandung seluruh Dinas dan semua ke Wilayah, jadi lebih cepat jalur informasi nya kita gausah nunggu, misal kaya waktu dulu kita ada 1 <i>event</i> itu perlu mengirim surat ke 33 kecamatan harus ke tempat-tempat itu langsung kalau sekarang tidak usah, dan ini tuh ada di tingkat kecamatan dan kelurahan juga pokoknya semua perangkat daerah Kota Bandung udah ada disini ga berlaku di Dinas aja, jadi lebih cepat.
2.	Besinah Haluk, S.Pd	Nilai	Nilai penting pada penerapannya itu aplikasi ini sangat membantu, sekarang kan enak nya tuh online gitu, ngebantunya jadi meringankan dari segi administrasi yang sudah berbasis digitalisasi.

3.	Besinah Haluk, S.Pd	Perbandingan	Sebelumnya kan ngga pake aplikasi kaya gini jadi susah gitu kan sekarang ini langsung kaya ke orang ke bidang mana bisa langsung <i>online</i> kalau dulu mah kita harus yang antar-antar persuratannya.
4.	Besinah Haluk, S.Pd	Keuntungan	Keuntungannya kalau kita kan bisa dimana aja biar pun kita lagi tugas luar bisa langsung <i>online</i> lewat <i>handphone</i> jadi kita bisa langsung kirim kaya ke pak kadis langsung disposisi juga membantu jadi cepet.
5.	Besinah Haluk, S.Pd	Kebaruan	Kebaruan di aplikasi PESONA BANDUNG ada fitur yang ngedukung surat masuk dari luar dinas tetap bisa dimasukan ke aplikasi lewat proses <i>scan</i> lalu di <i>upload</i> ke dalam fitur surat keluar eksternal.
6.	Besinah Haluk, S.Pd	Ciri Pembeda	Pembedanya ya mempermudah aja dengan ada ini kan jadi lancar kaya kita mau dimana aja kan gampang ga ribet kalau dulu kan kita tuh itu bener-bener manual ke ruangan-ruangan kaya gitu-gitu kalau sekarang kan di permudahnya karena itu.

7.	Tirman, SP	Adaptasi	Sebenarnya aplikasi PESONA ini tidak susah termasuk gampang di ikuti. Terkait dengan aplikasi PESONA berjalan dengan baik sampai saat ini, teman-teman disini juga tidak ada kendala yang berlebih, tapi secara umum dari bidang-bidang juga tidak ada keluhan apa-apa terkait aplikasi tersebut.
8.	Besinah Haluk, S.Pd	Kebutuhan Publik	Kebutuhan publik udah terpenuhi kalau dalam lingkungan pemerintah Kota Bandung. Jadi memudahkan juga untuk hal administrasi persuratan dari tiap pegawai yang punya kepentingan lewat persuratan
9.	Risky Astia Liany, S.St	Kompatibel	Belum sepenuhnya kompatibel, karena sistem penomoran surat masih manual oleh satu operator. Kalau sistem penomoran ada klasifikasi penomoran nya tetapi masih manual sama operator dan belum terotomatis ke aplikasinya.

10.	Risky Astia Liany, S.St	Kesesuaian	Kadang-kadang masih ga lancar, kadang kan ini ada perlu surat ke pak kadis sedangkan pak kadis kadang ngga ada otomatis jadi tertunda lagi suratnya jadi ga lancar-lancar juga sih, yang di pengenin ingin lancar tapi suka ada kendala.
11.	Risky Astia Liany, S.St	Proses Transisi	Kalau transisi tuh kan ini dari <i>offline</i> ke <i>online</i> ya, karena kan kita tuh adaptasi dulu awalnya kalau dulu tuh sistemnya ke <i>pdf</i> in dulu terus di kosongin ttd nya baru ttd elektronik gitu kan transisi nya, jadi transisi nya masih tergolong aman cuman dulu tuh awal-awal tuh hanya beberapa Dinas saja belum semua kaya sekarang tapi kan sekarang baru pembaruan jadi semua Dinas udah tersedia.
12.	Tirman, SP	Pembelajaran	Pertama dari sisi kecepatan, dengan menggunakan aplikasi ini kita akan lebih cepat dalam penerimaan surat maupun pengirimannya, yang Kedua kita bisa menghemat dari sisi penggunaan kertas karena kalau sudah <i>online</i> murni itu kita

			<p>sudah tidak menggunakan kertas jadi itu juga lumayan cukup menghemat dari sisi anggaran nya maupun penyimpanan arsip nya, karena ini sudah masuk pada kategori digital.</p>
13.	Besinah Haluk, S.Pd	Tingkat Kerumitan	<p>Kerumitannya di awal-awal pakai aplikasi PESONA BANDUNG yang bikin susah buat ngepelajari aplikasi nya sampai sempet ribet pegawai disini semua juga belum pada paham semua. Sampai sekarang juga masih ada pegawai yang masih merasa rumit sama aplikasi PESONA. Jadi karena hal itu disini belum 100% menggunakan aplikasi.</p>
14.	Risky Astia Liany, S.St	Penawaran	<p>Penawaran tuh kaya fitur surat masuk dan surat keluar nya jadi kesatu arsip lebih ketata antara surat masuk dan surat keluar nya kita bisa cek bisa ketauan udah kebaca atau belum ada catatan waktunya juga jadi kita enak nge <i>tracking</i> nya.</p>

15.	Risky Astia Liany, S.St	Teruji	<p>Penerapan aplikasi Persuratan Pesona Bandung udah berhasil teruji dengan baik. Aplikasi ini udah digunakan secara luas sama berbagai perangkat daerah di Kota Bandung, aplikasi ini udah teruji kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan administratif pemerintahan secara baik. Penerapannya di lingkup pemerintahan Kota Bandung jadi bukti nyata tentang efisiensi dan efektivitas layanan publik di Kota Bandung.</p>
16.	Risky Astia Liany, S.St	Kualitas	<p>Kualitas dari penerapan aplikasi PESONA BANDUNG masih kurang baik, kadang aplikasi <i>error</i> juga kalau mau disposisi surat keluarnya nama dinas lain bukan nama dispora terus kadang aplikasi <i>loading</i> banget juga kalau mau cek arsip, surat masuk, sama surat keluar, sama kadang aplikasi gampang ke <i>log out</i> sendiri juga jadi harus log in lagi <i>log in</i> lagi.</p>

17.	Risky Astia Liany, S.St	Fase Uji Publik	Fase uji publik ke aplikasi ini udah berhasil dilakukan, terbukti efektif digunakan di Dispora. Lewat pengguna dari pegawai Dispora, aplikasi ini udah menjalani pengujian yang baik, keberhasilan fase uji publik di Dispora jadi langkah awal yang menjanjikan menuju penerapan aplikasi ini secara luas di lingkungan pemerintahan Kota Bandung.
18.	Tirman, SP	Pengamatan	Pengamatan dari saya kalo pelaksanaannya sudah berjalan, memang ada beberapa yang dikombinasikan dengan tidak 100% online karena ada beberapa teman-teman yang sebagian yang belum maksimal menggunakan itu, tapi secara umum itu sudah bisa dimanfaatkan. terutama kita terima-terima surat disposisi dari pimpinan melalui PESONA jadi bentuk-bentuk disposisi <i>hard copy</i> bisa semakin hemat karena kita sudah masuk digital melalui handphone pun bisa.

19.	Tirman, SP	Perubahan	<p>Yang pasti yang benar-benar dirasakan mengenai distribusi surat, pengiriman surat karena tidak diantar langsung itu akan lebih cepat jadi sekarang kirim resikonya akan lebih cepat, dari sisi penggunaan tenaga akan lebih hemat dan bahan material juga akan lebih hemat, yang utamanya sistem ini akan mempercepat hubungan administrasi persuratan.</p>
20.	Besinah Haluk, S.Pd	Produksi	<p>Produksi dari pusat sendiri ngga lama termasuk cepet, cuma dari dinas-dinas nya lama untuk meluncurkan aplikasi tersebut biar cepat berjalan.</p>

Lampiran 4. SK Pembimbing



Universitas Pasundan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Terakreditasi Peringkat "A"

PROGRAM STUDI :
Ilmu Administrasi Publik
Ilmu Kesejahteraan Sosial
Ilmu Hubungan Internasional
Ilmu Administrasi Bisnis
Ilmu Komunikasi

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PASUNDAN**

NOMOR : 1387/Unpas-Fisip.D/SK/XII/2023

Tentang

**PENGANGKATAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
DEKAN ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PASUNDAN**

- 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.
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.
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
2. Saran-saran Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik dan saran Koordinator Tugas Akhir dan Kerja Praktek Prodi Ilmu Administrasi Publik

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
Pertama : Mengangkat saudara, sbb :
1. Nama Lengkap : Prof. Dr. Lia Muliawaty M.Si
Kode/NIP : 0002086901
Peran : Pembimbing Tugas Akhir
Sebagai Pembimbing Tugas Akhir Sarjana, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, mulai semester **Ganjil** tahun akademik **2023/2024**, untuk mahasiswa :
Nama : Jihan Aulia Priyani
NRP : 202010052
- 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,
Pada Tanggal : 12 Desember 2023



Jl. Lengkong Besar 68 Telp./Fax 022-4205945, 4262456 Bandung 40261
website : <http://fisip.unpas.ac.id>, e-mail: info@fisip.unpas.ac.id

Lampiran 5. Surat Permohonan Penelitian



Universitas Pasundan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Terakreditasi Peringkat "A"

PROGRAM STUDI :
Ilmu Administrasi Publik
Ilmu Kesejahteraan Sosial
Ilmu Hubungan Internasional
Ilmu Administrasi Bisnis
Ilmu Komunikasi

Nomor : 3721/Unpas-Fisip.DI/Q/I/2024
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth.
Drs. H. Eddy Marwoto, M.Si
Kepala Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung
Jl. Tamansari No.76, Lb. Siliwangi, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40111
Di
Bandung

Assalamu`alaikum Wr. Wbr.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : Jihan Aulia Priyani
Nomor Pokok : 202010052
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Email : auliasopyanjihan7@gmail.com
No.Hp : 0895397845184

Adalah benar-benar tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

Sehubungan yang bersangkutan akan menyusun tugas akhir, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu agar memperkenankan yang bersangkutan mengadakan penelitian guna melengkapi data mengenai

Penerapan Inovasi Pelayanan Berbasis Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG Kota Bandung

Pertu kami jelaskan bahwa penelitian/pengumpulan data ini bersifat ilmiah dan semata-mata akan digunakan untuk penyusunan tugas akhir.
Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih

Wassalamu`alaikum Wr. Wbr.

Bandung, 03 Januari 2024
Wakil Dekan I

Dr. Runkunrat M.Si
NIP : 151.101.28

Jl. Lengkong Besar 68 Telp./Fax 022-4205945, 4262456 Bandung 40261
website : <http://fisip.unpas.ac.id>, e-mail: info@fisip.unpas.ac.id



Universitas Pasundan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Terakreditasi Peringkat "A"

PROGRAM STUDI :
 Ilmu Administrasi Publik
 Ilmu Kesejahteraan Sosial
 Ilmu Hubungan Internasional
 Ilmu Administrasi Bisnis
 Ilmu Komunikasi

Nomor : 3727/Unpas-Fisip.DI/Q/I/2024
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth.
H. Bambang Sukardi, M.Si
 Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung
 Jl. Wastukencana, Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat
 40117
 Di
Bandung

Assalamu`alaikum Wr. Wbr.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : Jihan Aulia Priyani
 Nomor Pokok : 202010052
 Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
 Email : auliasopyanjihan7@gmail.com
 No.Hp : 0895397845184

Adalah benar-benar tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

Sehubungan yang bersangkutan akan menyusun tugas akhir, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu agar memperkenankan yang bersangkutan mengadakan penelitian guna melengkapi data mengenai

Penerapan Inovasi Pelayanan Berbasis Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG Kota Bandung

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian/pengumpulan data ini bersifat ilmiah dan semata-mata akan digunakan untuk penyusunan tugas akhir.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih

Wassalamu`alaikum Wr. Wbr.

Bandung, 04 Januari 2024
 Waktu: Dekan I

Dr. Kunkunrat M.Si
 NIP : 151.101.28

Jl. Lengkong Besar 68 Telp./Fax 022-4205945, 4262456 Bandung 40261
 website : <http://fisip.unpas.ac.id>, e-mail: info@fisip.unpas.ac.id

Lampiran 6. Surat Keterangan Penelitian



PEMERINTAH KOTA BANDUNG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Wastukencana No. 2, Telp. (022) 4234793

Email : kesbangpol@bandung.go.id Website : portal.kesbangpol.bandung.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor [PK.03.04.05/0032-BKPP/I/2024](#)

- Dasar :
1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
 5. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 03 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung
- Menimbang : Surat dari Universitas Pasundan Nomor : 3727/Unpas.Fisip.DI/Q/I/2024, Tanggal 04 Januari 2024, Perihal Penelitian

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

- a. Nama : JIHAN AULIA PRIYANI
- b. Alamat Lengkap : Jl. Keadilan VII No.19, Derwati Rancasari Kota Bandung
- No. Identitas, HP : NPM. 202010052 No. HP 0895397845184
- c. Untuk :
- 1) Melakukan Penelitian dengan Judul "Penerapan Inovasi Pelayanan Berbasis Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG Kota Bandung"
 - 2) Lokasi : Dinas Pemuda dan Olahraga
 - 3) Anggota Tim : -
 - 4) Bidang Penelitian : -
 - 5) Status Penelitian : Baru
 - 6) Waktu Pelaksanaan : 04 Januari 2024 s.d 04 Juni 2024
- d. Melaporkan hasil Penelitian kepada Wali Kota Bandung c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung, paling lambat 1 minggu setelah selesai waktu pelaksanaan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan seperlunya

Bandung, 8 Januari 2024
 a.n. KEPALA BADAN KESATUAN
 BANGSA DAN POLITIK
 Sekretaris



Sony Teguh Prasatya, S.Sos.M.M
 Pembina TK I
 NIP. 196806011197031003

Lampiran 7. Surat Rekomendasi Penelitian



PEMERINTAH KOTA BANDUNG
DINAS PEMUDA DAN OLAH RAGA
 Jl. Tamansari No. 76 Bandung Telp.(022) 2501316

SURAT REKOMENDASI
 Nomor : TU.04 / 2024 -Dispora

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **TIRMAN, SP**
 NIP : 19680412 200901 1 004
 Pangkat/Golongan : Penata TK I / III d
 Jabatan : Kasubag. Umum dan Kepegawaian Dispora

MENERANGKAN:

Bahwa :

Nama : JIHAN AULIA PRIYANI
 NIM : 202010052
 Program Study : Ilmu Administrasi Publik (S1)
 Institusi : Universitas Pasundan Bandung

Pada dasarnya kami tidak keberatan dan menerima mahasiswa/i tersebut untuk melaksanakan wawancara/ survey dalam rangka persiapan Skripsi dengan judul " Penerapan Inovasi Pelayanan Berbasis Aplikasi Persuratan PESONA BANDUNG Kota Bandung " di Bidang Sekretariat pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung. selama melaksanakan kegiatan agar mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di kantor kami.

Demikian Surat keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bandung
 Pada Tanggal : 21 Januari 2024
An. KEPALA DINAS PEMUDA DAN OLAH RAGA
KOTA BANDUNG
 Kasubag. Umum dan Kepegawaian,



TIRMAN, SP
 Penata TK I
 NIP: 19680412 200901 1 004

Lampiran 8. Dokumentasi



Foto bersama Bapak Tirman, SP selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung



Foto bersama Ibu Besinah Haluk S,Pd selaku Pengadministrasi Persuratan Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung



Foto bersama Ibu Risky Astia Liany, S.St selaku Pengadministrasi Umum Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung