

Daftar Pustaka

<https://repository.uin->

[suska.ac.id/9216/1/2013_2013355ADN.pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/9216/1/2013_2013355ADN.pdf)

Ahmadi, Rulam. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

Yogyakarta: Ar-Ruzz Media

Dwiyanto, A. 2014. *Mewujudkan Good Governance*

Melayani Publik. Yogyakarta: UGM Press.

Hardiansyah. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta:

Gava Media.

Kurniawan. 2017. *Transformasi Pelayanan Publik*.

Yogyakarta : Pembaruan.

Moenir. H.A.S. 2142. *Manajemen Pelayanan Umum di*

Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara

Muhammad. 2014. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*

Pendekatan Kuantitatif. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Nasrul Syakur Chaniago. 2017. *Manajemen Organisasi*.

Bandung: Citra Pustaka Media Perintis.

Nana Syaodih Sukmadinata. 2014. *Metode Penelitian*

Pendidikan. Bandung: PT. Remaja

Rosdakarya. Nurcholis, H. 2014. *Teori dan Praktik*

Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Jakarta:

Grasindo. Ombudsman RI. 2017. Standar Pelayanan Publik
Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI.
Jakarta:

Ombudsman RI. Pasolong. 2014. Teori Administrasi Publik.
Bandung:

Indrajit, Eko Richardus. 2006. "*Electronic Government, Strategi
Pembangunan, dan Pengembangan Sistem Pelayanan
Publik Berbasis Teknologi Digital*". Yogyakarta: CV Andi
Offset.

Manila, 1996. "*Praktek Manajemen Pemerintahan Dalam Negeri*"
Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Nurdin Usman, 2002. "*Konteksi Implementasi Berbasis Kurikulum*"
Jakarta: PT. Grasindo.

Riant Nugroho, "*Public Policy*" Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Situmorang, C, 2016. "*Kebijakan Publik*" Depok: *Social Security
Development Institute.*

Alfabet. Ratminto dan Atik. 2017. Manajemen Pelayanan:
Pengembangan Model

<https://repository.uin-suska.ac.id>

<https://eprints.untirta.ac.id>

<http://digilib.unhas.ac.id>

<https://media.neliti.com>

LAMPIRAN



Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

NARASUMBER:

STAFF KELURAHAN LENTENG



NO	INDIKATOR	PERTANYAAN
1	Komunikasi	<ol style="list-style-type: none">1. Apakah program layanan digital ini merupakan sebuah program yang hadir untuk menghadapi situasi Pandemi covid-19?2. Apakah program ini merupakan program kantor Kelurahan atau semua kantor Pemerintah memiliki program yang sama?3. Bagaimana anda merealisasikan program ini sejak tahap perencanaan sampai dengan implementasi?4. Bagaimana strategi anda mengkomunikasikan dengan pegawai dan juga masyarakat terkait dengan program layanan Digital tersebut agar berjalan dengan efektif?5. Apakah menurut anda system layanan ini sudah berjalan efektif dari mulai tahap perencanaan sampai dengan implementasi?

2	Sumber-sumber	<ol style="list-style-type: none">1. Berapa banyak pegawai yang terlibat dalam system pelayanan ini?2. Apa saja tugas pegawai dalam system pelayanan Digital ini?3. Siapa saja yang berwenang Digital?4. Apa saja yang dibutuhkan dalam mengimplementasikan layanan Digital ini?5. Apakah selama ini segala kebutuhan sudah terpenuhi? Jika masih ada yg kurang, apa saja yang perlu dibenahi dan juga ditambah dalam rangka mengefektifitaskan pelayanan?
---	---------------	--



3	Kecenderungan- kecenderungan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana sikap para stakeholder dengan adanya inovasi layanan Digital? 2. Bagaimana sikap para pegawai dengan adanya inovasi layanan berbasis online ini? 3. Bagaimana pendapat serta sikap anda selaku Staff di Kelurahan Lenteng Agung dengan adanya system layanan Digital ini?
4	Struktur Birokrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adakah prosedur mengenai pelaksanaan layanan Digital ini? 2. Jika ada, apa saja prosedur tersebut? 3. Apa yang menjadi standard operasional prosedur dalam layanan Digital ini? 4. Bagaimana anda menerapkan SOP dalam melayani masyarakat? 5. Apakah SOP ini sudah tepat? Ditinjau dari segi efektifitas dan kemanfaatan bagi masyarakat.

Kriteria informan dalam menjawab wawancara dibawah ini:

- Pria/wanita berusia 18-50 Tahun
- Pernah menggunakan layanan Digital/Online sejak tahun 2020 sampai dengan sekarang
- Semua jenjang pendidikan dari mulai lulusan SD sampai dengan S3 (Doktoral)
- Berdomisili di wilayah Jakarta Selatan
- Siap menjawab pertanyaan dibawah ini dengan jelas.

Pertanyaan untuk masyarakat ditinjau dari segi efektifitas pelayanan Digital bagi masyarakat, sebagai berikut:

NO	INDIKATOR	PERTANYAAN
1	Komunikasi	1. Apakah Bapak/Ibu pernah mengikuti sosialisasi sistem layanan Digital yang diselenggarakan Kelurahan Lenteng Agung?
2	Sumber Daya	1. Menurut Bapak/Ibu, apakah layanan Digital ini lebih cepat dibandingkan layanan langsung datang ke Kelurahan

3	Disposisi	<ol style="list-style-type: none">1. Apa yang anda rasakan sebelum adanya program layanan Digital ini?2. Apa yang anda rasakan setelah adanya program layanan Digital ini?3. Menurut Bapak/Ibu, apakah program layanan Digital ini sudah cukup efektif?4. Bagaimana tanggapan anda dengan adanya layanan Digital ini?
4	Struktur Birokrasi	<ol style="list-style-type: none">1. Menurut Bapak/Ibu, apa yang harus diperbaiki terkait sistem layanan Digital ini?2. Menurut Bapak/Ibu, kendala apa yang anda hadapi saat menggunakan sistem layanan Digital ini?

Lampiran 2

**Transkrip Masyarakat Pengguna Layanan
Digital**

Pertanyaan ke 1

Menurut Bapak/Ibu, apa yang anda rasakan sebelum adanya program layanan Digital ini?

No	Jawaban
1	Sulit
2	Sulit
3	Tidak Praktis
4	Harus antri
5	Pelayanan lama dan berbelit belit sehingga membutuhkan waktu yang cukup Lama
6	Menurut saya sebelum adanya layanan Digital saya sedikit merasakan kesulitan dalam mengakses pelayanan di kantor Kelurahan
7	Tidak Efisien karena menyita banyak waktu , uang dan tenaga
8	sebelum adanya Layanan Digital lebih ke arah butuh waktu yang lama karna harus mendatangi kantor langsung
9	Lebih enakan langsung
10	Program sebelum Layanan Digital mungkin lebih memerlukan waktu untuk

	ketempat tujuan
11	Lebih sulit sebelum adanya layanan ini
12	Mempermudah mendapatkan layanan
13	Harus mengurus langsung ke kantor dan memakan waktu
14	Kesulitan
15	Kebingungan
16	Banyak proses yang harus dilalui dan harus ke kantor Kelurahan
17	Kesulitan
18	Sebelum ada nya layanan program Digital ini saya sangat susah untuk mengurus Perizinan

19	sebelumnya mesti datang ke kantor dan agak ribet kalau harus mengantri
20	sangat memakan banyak waktu, terutama dalam menunggu antrian.
21	sangat susah
22	Super ribet
23	Bagus sekali
24	Kebingungan ketika mengajukan Perizinan
25	Ribet harus ngantri
26	Menurut saya Layanan Digital sangat solusi terbaik, Layanan Digital sangat memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi dan tidak susah untuk ke kantor Kelurahan karena tanpa harus keluar rumah

27	Sangat sulit
28	Sangat sulit untuk meminta pelayanan
29	Capek jadi bolak balik ke kantor nya
30	Sulit cari info terkait perizinan
31	cukup kesulitan karena tidak fleksibel
32	Menghabiskan banyak waktu karena Sangat menyulitkan karena datang ke kantor harus lebih pagi atau awal agar mendapat no antrian yang lebih cepat
33	Pelayanan yang dilakukan agak sedikit lambat.
34	Agak menyulitkan karena harus datang langsung ke kantornya
35	Susah dan ribet
36	Sangat Sulit

Pertanyaan ke 2

Menurut Bapak/Ibu, apa yang anda rasakan setelah adanya program layanan Digital ini?

No	Jawaban
1	Layanan Digital lebih memudahkan
2	Lebih mudah
3	Bersolusi sekali, dan sangat mudah saat pandemi seperti ini
4	Segalanya menjadi mudah untuk mengakses

5	Lebih membantu, karna kita di mudahkan dengan sistem online
6	Sangat membantu sayaa untuk pembuatan perizinan
7	Memudahkan
8	Lebih praktis karna bisa melakukan online
9	Lebih enakn lngsung dating
10	Program layanan Digital saya pernah memakainya tapi responnya lama sekali tidak efektif
11	Sangat membantu dan mempermudah saya untuk mengakses
12	Praktis, tidak harus datang ke kantor Kelurahan hanya melalui Handphone sudah bisa mengurus administrasinya
13	Lumayan memudahkan
14	Sangat membantu, karena prosesnya juga cepat
15	Mudah
16	Menurut saya setelah adanya layanan ini, saya mendapatkan kemudahan dalam mengakses pelayanan
17	mempermudah banyak hal
18	Program pandawa sangat memudahkan dalam pengurusan pengurusan administrasi
19	Lebih memudahkan dalam pelayanan
20	Lebih memudahkan, tanpa perlu datang langsung dan menghemat biaya seperti ongkos dan tidak membuang" kertas
21	Menjadi lebih mudah dalam pelayanan terhadap pengguna

22	Membantu
23	sangat mudah dan cepat
24	Sangat membantu
25	semakin mudah dan cepat
26	Mudah dan cepat ga ribet
27	Lebih efisien waktu dan cepat
28	Lebih efisien waktu
29	Lebih mudah dan flexible
30	Urusan jadi lebih ringkas dan efisien waktu
31	Menjadi lebih membantu
32	Proses administrasi lebih efektif dan efisien.
33	Ya terbantu meskipun tetap agak muter2
34	Sangat menghemat waktu
35	Sangatt efisien dan sangat cepat sekali prosesnya
36	sangat membantu, karena lebih fleksibel



Pertanyaan ke 3

Apakah Bapak/Ibu pernah mengikuti sosialisasi sistem layanan digital yang diselenggarakan Kelurahan Lenteng Agung?

No	Jawaban
1	Tidak
2	Tidak
3	Tidak
4	Tidak
5	Tidak
6	Tidak
7	Tidak
8	Tidak
9	Belum
10	Belum
11	Belum
12	Belum
13	Belum
14	Belum
15	Belum
16	Belum Pernah
17	Belum Pernah

18	Belum Pernah
19	Belum Pernah
20	Belum Pernah
21	Belum Pernah
22	Pernah
23	Pernah
24	Pernah
25	Belum
26	Belum
27	Pernah
28	Pernah
29	Tidak, sepertinya jika ada mau
30	Iya
31	Tidak Pernah
32	Belum tapi saya pernah pakai
33	Tidak.
34	Tidak
35	Belum. Tetapi saya pernah menggunakan layanan Pandawa.
36	tidak pernah
37	Tidak pernah



Pertanyaan ke 4

Menurut Bapak/Ibu, apakah layanan Digital ini lebih cepat dibandingkan layanan langsung datang ke kantor Kelurahan?

No	Jawaban
1	Iya
2	Iya
3	Iya
4	Iya
5	Iya
6	Ya
7	Ya
8	Ya
9	Iya lebih cepat
10	Iya lebih cepat
11	Cepat tapi tetap lebih enak langsung karena bisa nanya nanya yg gak sesuai FAQ
12	Semoga lebih lancar dan cepat
13	ya lebih cepat

14	Iya, layanan digital lebih cepat dibandingkan layanan langsung ke kantor Kelurahan
15	Bisa jadi akan mempercepat
16	Iya lebih cepat dan menghemat waktu
17	Iyaa, karena efektif tanpa harus datang ke kantor
18	Iya, karena kita dapat memanfaatkan Layanan Digital dengan cara mengirimkan pesan melalui nomor whatsapp ke no yang sudah disediakan oleh Kelurahan
19	Iya
20	Iya
21	iyaa lebih cepat
22	Betul
23	Iya cepat sekali , semoga seterusnya selalu gini
24	Tidak efektif dan lama responnya
25	Sangat
26	Menurut saya layanan ini lebih cepat dikarenakan dengan menggunakan internet karena dengan internet kita bisa mengakses dengan tepat
27	Selama saya memakai sistem online tersebut cukup lebih mempercepat
28	Ya
29	Kurang tahu, karena saya belum pernah melakukan administrasi secara langsung.
30	Tentatif

31	Jika dibandingkan dengan mengantri pastinya lebih cepat, tetapi untuk proses pelayanannya lebih cepat secara langsung
32	Iyaa tentu saja lebih cepat dibandingkan datang langsung ke kantor Kelurahan
33	Lumayan lebih cepat
34	iya tentu karena dapat menghemat biaya dan waktu sehingga mempermudah dalam pelayanan tersebut
35	Menurut saya lebih cepat datang ke layanan, tetapi untuk Layanan Digital lebih memudahkan saja
36	Tentu saja, tanpa perlu datang langsung dan menunggu antrian yang panjang dapat mempercepat dan memudahkan saya. Apalagi pekerja seperti saya sangat terbantu dengan adanya program Digital

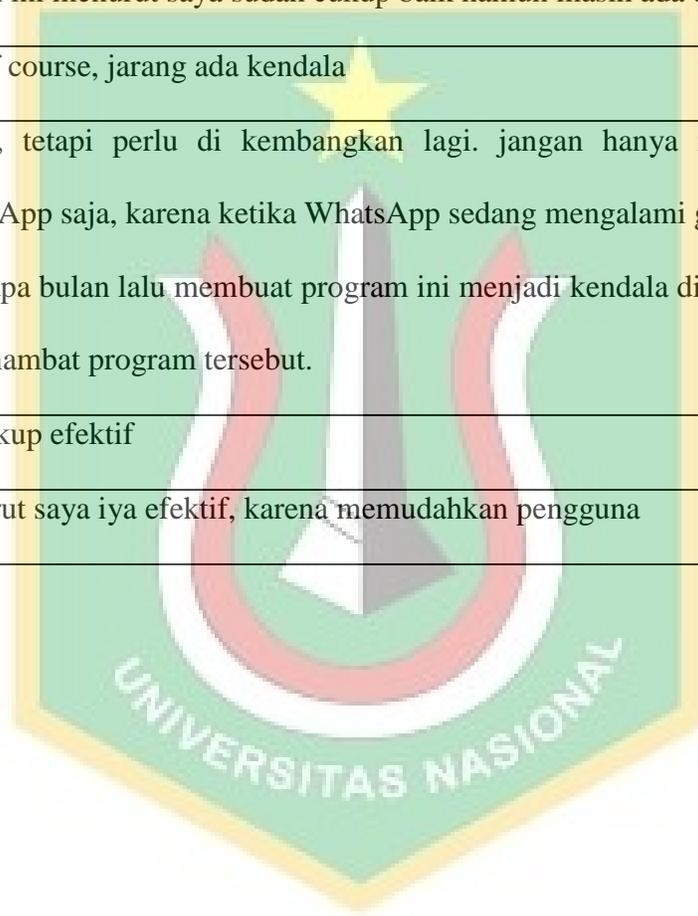


Pertanyaan ke 5

Menurut Bapak/Ibu, apakah program layanan digital ini sudah cukup efektif?

No	Jawaban
1	Cukup
2	Cukup
3	Cukup
4	Cukup
5	Cukup
6	Sudah
7	Sudah
8	Sudah
9	Sudah
10	Iya
11	Iya
12	Sudah cukup efektif
13	Sudah cukup efektif
14	Sudah
15	Sudah
16	Menurut saya efektif, karena dengan aplikasi ini saya tidak perlu ke Kantor Kelurahan

17	Efektif
18	perlu dikembangkan lagi
19	cukup efektif
20	Ya
21	Cukup efektif dan mudah
22	Sejauh ini menurut saya sudah cukup baik namun masih ada catatan sedikit
23	Yes of course, jarang ada kendala
24	Sudah, tetapi perlu di kembangkan lagi. jangan hanya mengandalkan WhatsApp saja, karena ketika WhatsApp sedang mengalami ganggu seperti beberapa bulan lalu membuat program ini menjadi kendala dimana menghambat program tersebut.
25	Iya cukup efektif
26	Menurut saya iya efektif, karena memudahkan pengguna



27	Perlu di tingkatkan
28	Menurut saya sudah cukup, tapi saya berharap terus ditingkatkan agar lebih baik lagi
29	Sudah cukup efektif dan mudah
30	Sejauh ini efektif
31	Tidak
32	Bisa dikatakan hampir efektif
33	Sudah.
34	Walau masih kurang tp lumayan
35	Efektif , karena lebih menghemat waktu , Uang dan tenaga
36	Sudaah cukup



Pertanyaan ke 6

Bagaimana tanggapan anda dengan adanya layanan digital ini?

No	Jawaban
1	Sangat membantu
2	Sangat membantu
3	Baik
4	Mempermudah saya
5	Dengan memanfaatkan layanan Digital tersebut, peserta dapat mengakses layanan kepesertaan hanya dengan menggunakan smartphone tanpa perlu datang ke kantor
6	Berguna sekali karena pelayanan menjadi lebih mudah
7	Kemudahan an akses
8	Dengan adanya program ini sangat memudahkan para pengguna/layanan
9	Bagus tapi suka penuh kalo agak siang
10	cukup membantu
11	Membantu memudahkan masyarakat
12	Membantu bgt supaya gak ribet untuk datang langsung yg super lama antriannya
13	Tanggapan saya kedepannya lebih maju lagi

14	Mempermudah
15	sangat mempermudah masyarakat dalam mengirim data
16	Tetap di pertahankan dan di tingkatkan kembali untuk kedepannya
17	Tingkatkan lagi respon cepat tanggap, dan bahasa pelayanannya
18	Sangat bagus dan memudahkan masyarakat yang ingin mengurus perizinan
19	Tanggapan saya ini merupakan terobosan inovasi yang sangat membantu Sekali
20	Lebih cepat dalam menanggapi permintaan atau keluhan masyarakat
21	Sangat bagus dan membantu sekali
22	Kalo untuk saya sendiri tidak terbantu
23	Sangat memudahkan terutama buat saya yang pekerja, tidak membuang waktu saya. Pelayanan digital sangat mudah digunakan dengan petunjuk yang jelas
24	Lumayan membantu pelayanan menjadi lebih mudah
25	Sangat baik karena dapat membantu hasil dengan cepat dan praktis
26	Kemajuan yang baik dalam segi teknologi untuk lebih memudahkan Masyarakat
27	Cukup baik
28	Sangat sangat membantu dan mempermudah
29	Karna online terkadang tidak terlalu rinci seperti datang langsung ke kantor
30	Sangat bagus
31	sangat bagus dan efektif

32	Menurut saya ini program yang sangat membantu masyarakat untuk lebih mudah mengakses
33	Sangat membantu, apalagi di masa pandemi seperti sekarang ini.
34	Memudahkan masyarakat
35	Biasa aja
36	Menurut saya layanan ini akan sangat cocok digunakan oleh orang-orang

Pertanyaan ke 7

Menurut Bapak/Ibu, apa yang harus diperbaiki dari sistem layanan digital ini?

No	Jawaban
1	Tidak ada
2	Tidak ada
3	Tidak ada
4	Tidak ada
5	tidak ada
6	tidak ada
7	Sudah cukup

8	Sudah cukup
9	Sebisa mungkin admin untuk layanan online di tambah lagi agar layanan lebih maksimal dan masyarakat kebagian untuk meminta layanan di hari yang sama
10	untuk perlu diperbaiki sistem agar lebih menarik
11	Menurut saya sudah cukup baik
12	Waktunya terlalu cepat saat harus pengiriman foto data data
13	Pengelolaannya
14	Operator nya di perbanyak
15	Iya
16	respon lebih cepat lagi
17	Untuk saat ini belum ada
18	Menurut saya lebih di kembangkan saja, jangan hanya mengandalkan WhatsApp saja. Karna ketika WhatsApp eror semua menjadi terhambat.
19	Responnya harus lebih cepat
20	Gak ada si ya sangat membantu bgt soalnya
21	Lebih cepat respon nya
22	Kecepatan responnya
23	Saya rasa sudah cukup
24	Lebih kearah fitur online nya sih kayanya
25	Sosialisasi , terutama ke orang tua / lansia karena saya pernah menemukan lansia yang akan mengurus perizinan lewat program digital ini beliau agak kesulitan karena masih minimnya informasi

26	Cara mendapatkan jawaban dari CS nya kurang detil dan kurang solutif
27	Respon saat membalas
28	Mungkin dari cara menerima respon
29	Sejauh ini bagus
30	Menurut saya dari hal perbaikan konektivitas internet untuk mengakses
31	Jam operasional yang sesuai dengan jadwal yang diinfokan
32	Kecepatan tanggapan dalam pelayanan
33	Sudah cukup untuk saat ini
34	Server yang suka lemot
35	Sistemnya sudah cukup bagus, mungkin yang harus diperbaiki dari segi pelayanannya untuk menambah petugas agar lebih cepat dalam proses Pengadministrasian
36	Sosialisasi terlebih dahulu mengenai mekanisme sistem tiap-tiap persyaratan perizinan, agar masyarakat sudah mengetahui role ketika terdapat permasalahan

Pertanyaan ke 8

Menurut Bapak/Ibu, kendala apa yang anda hadapi pada saat menggunakan sistem layanan digital ini?

No	Jawaban
1	Tidak ada
2	Tidak ada
3	Tidak ada
4	Tidak ada
5	Tidak ada
6	Tidak ada
7	Tidak ada
8	Responnya lambat
9	Kendala saya, ketika WhatsApp eror sehingga menghambat jadi lama.
10	respon kurang cepat
11	Jaringan
12	Menurut saya kendala dalam menggunakan sistem layanan ini terdapat beberapa kata yang saya tidak mengerti
13	Sejauh ini saya tidak menemukan kendala apapun
14	belum ada
15	Terlalu mutar mutar. Di oper whatsapp ini itu. Isi form dulu. Kenapa gak ya dalam 1 contact saja.. informasi cara pakainya juga langsung detail sajai

16	responnya harus cepat, kalau lama harus mengulang dari awal
17	jaringan yang tidak stabil
18	Saat ini belum ada
19	Sejauh ini belum menemukan kendala
20	tidak ada
21	Responnya yang masih lambat
22	Slow response / bot sistem doing
23	Cuma dikasih 30 menit gitu ya kalau ga salah
24	Lama responnya saya jadi harus tetap ke kantor kelurahan langsung
25	Klo saya si terkadang agak lama proses jaringan. Kemungkinan terlalu banyak yg mengakses
26	Tidak ada kendala.
27	Server yang lemot
28	Sejauh ini tidak ada karena respon nya cepat sekali
29	kadang suka di persulit dan lambat
30	Belum ada
31	Kendala di kouta
32	Tidak ada kendala
33	Suka error dan waktunya terbatas
34	Ketepatan layanan
36	Sinyal

Lampiran 4

Transkrip Wawancara Dengan Seksi Pelayanan Umum Kelurahan

Lenteng Agung

Pewawancara	Narasumber
<p>1. Apakah betul layanan digital ini hadir untuk menghadapi situasi pandemic?</p>	<p>1. Seperti yang kita tau pandemic di dunia sejak 2019. Namun baru masuk ke Indonesia sejak awal maret 2020. Akhirnya muncul inovasi, karena pada saat itu dikhawatirkan adanya risiko terpapar baik kita yang memapar orang lain atau orang lain memapar kita. Nah muncul Inovasi dari Pemerintah bagaimana pelayanan selama pandemic ini tetap dijalankan tidak dikhawatirkan adanya risiko penularan. Akhirnya muncul inovasi Pelayanan Digital/Online. Jadi kita mengurangi angka tatap muka langsung karena untuk memudahkan peserta mendapatkan akses pelayanan perizinan yang kedua memang kita berharap tidak terpapar atau memaparkan. Dan memang benar hadirnya pelayanan digital karena adanya pandemic.</p>

<p>2. Apakah Program ini milik Pemerintah</p>	<p>2. Kalau program digital ini program yang diterapkan seluruh Indonesia..</p>
<p>3. Untuk merealisasikan layanan ini dari tahap perencanaan sampai dengan implementasi, bagaimana komunikasi yang di bangun?</p>	<p>3. Memang awalnya program ini diuji cobakan terlebih dahulu di beberapa daerah. Saya lupa jumlahnya berapa. Dari hasil uji coba akhirnya diimplementasikan di seluruh Indonesia. Jadi awalnya tidak langsung, Jadi memang di rencanakan dulu baru di implementasikan.</p>



<p>4. Berapa banyak pegawai yang terlibat dalam layanan ini?</p>	<p>4. Kalau saat ini karena angka kunjungan tatap muka sudah mulai meningkat dan juga sudah mulai meningkat sehari itu 5 – 6 petugas yang terlibat. Karena kita juga mengikuti anjuran pemerintah untuk system kerjanya juga ada yang WFO dan WFH.</p>
<p>5. Adakah tugas khusus dari mereka?</p>	<p>5. Kalau kita di Kelurahan Lenteng Agung petugas sudah ditentukan dari 5 orang tersebut khusus melayani digital</p>
<p>6. Selama program berjalan adakah kekurangan atau hambatan?</p>	<p>6. Selama ini alhamdulillah program lancar. Yang kita khawatirkan ini program baru, masyarakat belum familiar, pesertanya juga belum begitu faham dan itu menjadi kendala juga. Tapi lama kelamaan edukasi yang kami kepada pesert.</p>
<p>7. Mengenai prosedur, adakah SOP yang diterapkan?</p>	<p>7. Kami punya SOPnya dan sudah ditentukan dari pusat serentak sama semuanya seluruh Indonesia.</p>

1. Proses wawancara dengan Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Lenteng Agung



2. Dokumentasi pasca wawancara dengan Seksi Pelayanan Umum Kelurahan Lenteng Agung



Nama : Ira Noviyani

Tempat dan Tanggal Lahir : Bogor, 09 November 1998

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Nomor Telepon : 081296989819

Alamat : Jl. Kelapa Tiga RW. 002 RW.06 Kelurahan Lenteng Agung
Kecamatan Jagakarsa

Riwayat Pendidikan :

1. SDN Cipayung : 2004 - 2010
2. SMP Dharma Pertiwi : 2010 - 2013
3. SMK Al-Muhtadin : 2013 - 2016
4. Universitas Nasional : 2018 - 2022



Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Lurah Lenteng Agung Dalam Pelayanan Digital di Masa Pandemi

ORIGINALITY REPORT

25% SIMILARITY INDEX	24% INTERNET SOURCES	4% PUBLICATIONS	17% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	6%
2	borneo24.com Internet Source	3%
3	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	2%
4	repository.dharmawangsa.ac.id Internet Source	2%
5	repositori.usu.ac.id Internet Source	2%
6	ejournal.pin.or.id Internet Source	2%
7	repository.unpas.ac.id Internet Source	2%
8	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1%

id.123dok.com