

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Effendy, Onong Uchjana. (2008). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakary

Effendy. Onong Uchyana. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*.: Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Elvinaro Ardianto. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kualitatif dan Kuantitatif*. (Bandung: Rosdakarya, 2011)

Fisher, A. 2002. *Teori-toeri Komunikasi*. Terjemahan Soejono Trimo. Penyunting Jalaluddin Rakhmat. Bandung: Remadja Karya.

Gumilang, surya, galang “Metode Penelitian Kualitatif dalam Bidang Bimbingan dan Konseling”, dimuat dalam *Jurnal Fokus Konseling*, Vol. 2 No. 2, Agustus 2016

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.

Mulyana, Deddy M.A. *Metode Penelitian Kualitatif* , (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001)

Mulyana Deddy. M.A. *Komunikasi Organisasi* R. Wayne Pace dan Don F. Faules (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2013)

Rakhmat, Kriyantono. *Teknik Praktis Riset komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2009. Hlm. 120

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif Dan R&D*. (Bandung, Alfabeta. 2012).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: PT. Alfabet, 2016),

SKRIPSI

Tufiq, Adilawati, Skripsi : “PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SOMBA OPU KABUPATEN GOWA” (Makassar : UIN Allauddin Makassar 2016 Dari ([adilawati tufiq.pdf](#)) diakses 07 Juni 2022

JURNAL

Elfie Mingkid, Stefi H. Harilama “KOMUNIKASI ORGANISASI PEMERINTAH DESA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASYARAKAT DI DESA PINAPALANGKOW KECAMATAN SULUUN TARERAN KABUPATEN MINAHASA SELATAN” tahun 2018 dari ([24108-49264-1-SM.pdf](#)) diakses 30 juni 2022

Eceh Trisna Ayuh, Susi Nurfitriah. “Strategi komunikasi pelayanan publik terpadu satu pintu kota Bengkulu” Jurnal JOPPAS vol.1 Universitas Muhammadiyah Bengkulu tahun 2019

Putri Wulan Sari “ Strategi humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan public dirumah sakit umum daerah kecamatan Mandau” Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2021

Sukma Yulia, Ade Irma BH.Sc, MA “Strategi Komunikasi Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Banda Aceh Dalama Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis E-government” Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah. Universitas Syiah Kuala tahun 2019

SUMBER ONLINE


Tentang Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI pada 18 juli 2022 dari (<https://bawas.mahkamahagung.go.id/>)

Struktur organisasi Bawas pada 19 juli 2022 dari (<https://bawas.mahkamahagung.go.id/profil/struktur-organisasi.html>)

LAMPIRAN



LAMPIRAN 1 SURAT KESEDIAAN PEMBIMBING



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Jakarta, 13 Mei 2022

Nomor : 376/WD/V/2022
Lamp : 1 (satu) Berkas
Hal : **Kesediaan Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth : Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si
Dosen Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Nasional
Di Jakarta

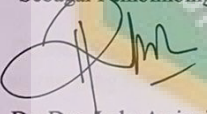
Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, Meminta Kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing Skripsi yang disusun oleh :

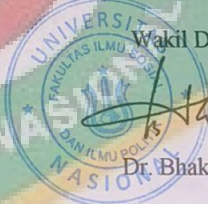
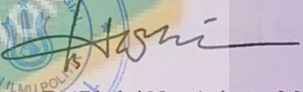
Nama : Siska Silfiyana
NPM : 183112351650045
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Proposal Skripsi : **Komunikasi Organisasi Di Badan Pengawasan Mahkamah Agung dalam Meningkatkan Pelayanan Publik**

Kesediaan Bapak/Ibu memberikan bimbingan secara intensif sangat kami harapkan. Diminta Bapak/Ibu memberikan jawaban segera dengan memberikan tanda tangan di bawah ini dan untuk menghitung beban tugas, diminta segera mengembalikannya kepada Pimpinan Fakultas melalui Sekretariat.


Demikian, terima kasih.

*Bersedia/Tidak Bersedia**
Sebagai Pembimbing,


Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si
*coret yang tidak perlu


Wakil Dekan,

Dr. Bhakti Nur Avianto, M. Si

LAMPIRAN 2 SURAT TUGAS



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

SURAT TUGAS
No. 376/WD/V/2022

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional menugaskan kepada Dosen berikut ini :

Nama : Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si
NIP/NIDN : 0002046601
Pangkat Akademik : Lektor Kepala
Unit Kerja : FISIP Universitas Nasional

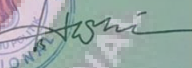
Untuk dapat bertindak sebagai Pembimbing Skripsi pada Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 atas nama mahasiswa :


Nama : Siska Silfiyana
NPM : 183112351650045
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Proposal Skripsi : *Komunikasi Organisasi Di Badan Pengawasan Mahkamah Agung dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jangka waktu penulisan skripsi adalah tiga sampai enam bulan.
- Memberikan bimbingan secara teratur delapan kali konsultasi dengan mengisi formulir 1 secara lengkap.
- Penulisan skripsi mengikuti pedoman sebagaimana tercantum dalam buku pedoman penulisan dan Ujian Skripsi yang dikeluarkan oleh Fakultas.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Jakarta, 13 Mei 2022
Wakil Dekan,

Dr. Bhakti Nur Avianto, M. Si.



UNIVERSITAS NASIONAL

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Siska Silfiyana

NPM : 183112351650045

Program Studi / Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations

Judul Skripsi : Komunikasi Organisasi Dilingkungan Badan
Pengawasan Mahkamah Agung RI Dalam
Meningkatkan Pelayanan Publik

NO	Tanggal	Materi	Paraf Pembimbing
1	02/04/2022	Konsultasi Mengenai Judul	
2	05/04/2022	Bimbingan Mengenai BAB I-II	
3	07/04/2022	Bimbingan Bab III dan Acc Sidang Proposal Skripsi	
4	27/04/2022	Revisi BAB I, II dan III	
5	07/06/2022	Konsultasi Hasil Wawancara Penelitian	
6	07/07/2022	Konsultasi Penyajian data dan BAB IV	
7	27/07/2022	Bimbingan Bab IV, V & Penyusunan Abstrak	
8	08/08/2022	Konsultasi Revisi Bab I –V	

Jakarta, 10 Agustus
2022

Ketua Program Studi

Drs. Adi Prakosa, M.Si

LAMPIRAN 4 SURAT IZIN PENELITIAN

1/1



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Jakarta, 8 Juni 2022

Nomor : 492/WD/XII/2019
Lamp : -
Perihal : **Permohonan Penelitian dan Informasi Data**

Kepada Yth : Bapak/Ibu Sekretaris Badan Pengawasan Mahkamah Agung RI
di Tempat

Dengan Hormat,


Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa berikut ini:

Nama : Siska Silfiana
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351650045
Semester : 8 (Delapan) / Genap T.A 2021-2022
Prodi / Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Alamat Rumah : Jl. Pangkalan Rt 002 Rw 04 No. 18, Kel.Pondok Ranggan
Kec.Cipayung, Jakarta Timur
No. Telepon : 085691349672
Email : siskasilviyana5@gmail.com

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul : "Komunikasi Organisasi Di Badan Pengawasan Mahkamah Agung Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik", dengan Dosen pembimbing/penanggung jawab penelitian : Dr. Dra. Lely Arriani, M.Si. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
Wakil Dekan



Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi

LAMPIRAN 5 TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Novan Pujimahaputra, S.Kom

Jabatan : Petugas Meja Pengaduan

Tanggal : 22 Juni 2022

Tempat : Kantor Badan Pengawasan Mahkamah Agung

Q : Bagaimana kebijakan diBadan Pengawasan dalam melakukan pelayanan apakah berdasarkan dengan aturan yang ditetapkan pemerintah atau dibuat berdasarkan keputusan organisasi ?

A : kebijakan yang dilakukan sesuai dengan PERMA no. 9 tahun 2016 tentang penanganan pengaduan (Whistleblowing system)

Q : Kebijakan seperti apa yang diterapkan untuk melakukan pelayanan ?

A : Hanya mengikuti arahan dari atasan karna hanya memberikan pelayanan yang sudah ditugaskan, untuk pengambilan kebijakan dari pimpinan

Q : Apasaja faktor pendukung yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?

A : faktor untuk mendukung kualitas dalam pelayanan menggunakan aplikasi siwas dimana pelapor datang pada meja pengaduan kemudian petugas mendaftarkan pada aplikasi siwas, jadi terkait laporan yang masuk dapat dilihat dalam aplikasi tersebut. Sehingga etika pelapor datang untuk menanyakan terkait laporannya petugas dapat melihat sejauh mana tindak lanjut dari laporan itu.

Q : Hambatan apa saja yang terjadi pada saat melakukan pelayanan ?

A : Hambatan yang terjadi biasanya pelapor kurang mengerti mengenai laporan yang diadakan karna Bawas hanya menindak lanjuti dugaan penyalahgunaan aparaturnya bukan substansi perkara.

Q : Ketika terjadi hambatan tersebut apa yang akan dilakukan ?

A : ketika terjadi hambatan petugas melapor kepada Hakim Yustisial yang nantinya hakim tersebut akan menemui pelapor untuk memberikan konsultasi kepada pelapor.

Q : Apakah setiap karyawan melakukan pekerjaannya hanya sesuai dengan apa yang telah ditugaskan dari atasan?

A : iya, karna sudah diberikan SK dari Kepala Badan Pengawasan dimana petugas atau karyawan hanya melakukan setiap penanganan sesuai dengan yang diberikan

Q : bagaimana strategi yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang optimal ?

A : biasanya petugas pelayanan diberikan pelatihan & pengarahan terlebih dahulu untuk melakukan tugasnya oleh supervise Bawas

Q : Apa yang dilakukan petugas setelah laporan tersebut diterima ?

A : setiap laporan yang diterima akan disampaikan kepada kepala badan pengawasan yang nantinya akan dilakukan telaah oleh Inspektur Wilayah

Nama : Wiwi Ismiyanti, S.H.,M.H.

Jabatan : Kasubag Umum Penanggunng Jawab Meja Pengaduan

Tanggal : 28 Juni 2022

Tempat : Kantor Badan Pengawasan Mahkamah Agung

Q : Bagaimana kebijakan diBadan Pengawasan dalam melakukan pelayanan apakah berdasarkan dengan aturan yang ditetapkan pemerintah atau dibuat berdasarkan keputusan organisasi ?

A : Berdasarkan dasar hukum terkait meja pengaduan yaitu berdasarkan PERMA No.9 tahun 2016 yaitu tentang penanganan pengaduan (Whistleblowing system) dalam perma tersebut dijelaskan juga apasaja hal hal mengenai kode etik pelayanan pengaduan.

Q : Kebijakan seperti apa yang diterapkan untuk melakukan pelayanan ?

A : kebijakan yang dilakukan sesuai SK dari Kepala Badan Pengawasan untuk petugas agar mempunyai dasar untuk menindak lanjuti laporan dari masyarakat.

Q : Apasaja faktor pendukung yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?

A : untuk meningkatkan kualitas pelayanan badan pengawasan membuka layanan melalui telfon, sms dan aplikasi siwas. Aplikasi siwas diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih transparan dan mudah bagi masyarakat yang melakukan pelaporan. Langkah langkah sesuai keinginan yang diinginkan pelapor selain itu badan pengawasan juga melakukan survey kepuasan pelayanan yang

diberikan yang nantinya akan dilaporkan kepada kepala badan pengawasan sehingga menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan.

Q : Hambatan apa saja yang terjadi pada saat melakukan pelayanan ?

A : biasanya hambatan yang dialami pada saat melakukan pelayanan biasanya kurangnya persamaan pemahaman dalam menerima arahan dari atasan selain itu juga tak jarang petugas merasa kesulitan dalam memberikan pemahaman dan arahan terhadap pelapor.

Q : Ketika terjadi hambatan tersebut apa yang akan dilakukan ?

A : ketika terjadinya hambatan biasanya setiap divisi melakukan koordinasi untuk menyelesaikannya dalam hal menyelesaikan berkas berkas dalam melakukan penelaahan dilakukan oleh kepala sub bagian tu umum dengan kepala sub bagian tu wilayah saling berkoordinasi.

Q : Apakah setiap karyawan melakukan pekerjaannya hanya sesuai dengan apa yang telah ditugaskan dari atasan?

A : karyawan bekerja berdasarkan SK yang diberikan kemudian mempunyai SOP untuk melakukan bagaimana pelayanan yang akan diberikan

Nama : Ade Suherman, S.H.,M.H.

Jabatan : Hakim Yustisial bertugas sebagai Humas Badan Pengawasan

Tanggal : 28 Juni 2022

Tempat : Melalui Telfon

Q : Bagaimana Kebijakan yang diterapkan diBawas dalam melakukan pelayanan ?

A : kebijakan yang dilakukan disampaikan langsung dari atasan melalui rapat & melakukan pembinaan agar setiap kebijakan yang berlaku diketahui oleh seluruh karyawan

Q : Bagaimana Humas Badan Pengawasan merespon laporan pengaduan ?

A : Dalam merespon pengaduan humas memberikan arahan kepada pelapor serta memberikan konsultasi kepada pelapor

Q : Apa faktor pendukung untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Badan Pengawasan Mahkamah Agung ?

A : untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik badan pengawasan melakukan survey kepuasan masyarakat, kemudian memonitoring & evaluasi. Meningkatkan kualitas sarana IT agar memonitoring pelayanan agar transparan.

Q : Bagaimana arus komunikasi yang diterapkan diBadan Pengawasan ?

A: Arus komunikasi badan pengawasan diberikan arahan langsung dari kepala badan pengawasan, komunikasi yang dibangun dari atasan kepada bawahan, tetapi dilihat dari topoksi dalam melakukan penanganan pengaduan dimana pengaduan ini ditelaah terlebih dahulu dari inspektur wilayah ke hakim tinggi dan akan dikembalikan kepada inspektur wilayah yang nantinya inspektur wilayah akan menyampaikan hasil telaah tersebut kepada kepala badan pengawasan apakah

hasil telaah tersebut dapat ditindak lanjuti atau tidak, dalam hal menangani pengaduan masih menerapkan hirarki dimana jenjang dalam memproses pengaduan masih dilakukan.

Nama : Simon Petrus Metal

Jabatan : Pelapor dari Marauke Papua

Tanggal : 28 Juni 2022

Tempat : Kantor Badan Pengawasan Mahkamah Agung

Q : Bagaimana menurut bapak mengenai pelayanan yang diberikan Badan Pengawasan Mahkamah Agung ?

A : pada awal melakukan pelaporan petugas melayani dengan baik dan cepat tetapi makin lama laporan tersebut kurang optimal. Dan selain itu terdapat tim dalam melakukan penyelidikan laporan saya. Pada mulanya saya memasukan laporan pengaduan kebawas kemudian petugas meja pengaduan memberikan laporan saya yang nantinya akan disampaikan kepada atasannya, setelah itu bawas mengirim surat kepada ketua pengadilan Marauke untuk melakukan penyelidikan dari tim penyidik, setelah dilakukan penyelidikan kemudian bawas menjawab lampiran terkait laporan tersebut kepada saya. Setelah itu saya merasa hasilnya kurang puas maka saya melakukan pelaporan lagi untuk ditindak lanjuti.

Q : Sudah berapa kali bapak melakukan pelaporan ?

A : sudah 3x melakukan pelaporan pada badan pengawasan mahkamah agung dan sudah mendapat konfirmasi dari pengadilan Negri Marauke, dalam hal ini kepala badan pengawasan menyerahkan laporan saya kepada inspektur wilayah.

Q : Hambatan yang dialami dalam melakukan pelaporan ?

A : hambatan yang dialami pada saat melakukan pelaporan yaitu waktu dalam menyelesaikan laporan tersebut

Nama : Gimono Ias

Jabatan : Pelapor dari Mega & Associate Law Office

Tanggal : 01 Juli 2022

Tempat : Kantor Badan Pengawasan Mahkamah Agung

Q : Bagaimana menurut bapak mengenai pelayanan yang diberikan Badan Pengawasan Mahkamah Agung ?

A : pelayanan yang diberikan baik, tidak sampai 14 hari saya sudah diminati keterangan untuk dilakukannya penyelidikan terkait laporan saya. Dalam hal ini Badan Pengawasan menurunkan tim untuk melakukan telaah dan pencarian informasi kepada pengadilan dibawahnya.

Q : Sudah berapa kali bapak melakukan pelaporan ?

A : sudah 4X melakukan pengaduan dan laporan yang saya lakukan pada badan pengawasan mahkamah agung langsung ditanggapi pada Mahkamah Agung selain itu laporan yang saya berikan pada petugas disampaikan kepada kepala badan pengawasan sehingga dapat dilakukan telaah kepada bawahannya

Q : Hambatan yang dialami dalam melakukan pelaporan ?

A : waktu untuk datang melakukan pelaporan sangat memakan waktu dan juga untuk menunggu hasil telaah yang diberikan.

LAMPIRAN 6 FIELD NOTE (CATATAN LAPANGAN)

Hari ini Jum'at 14 Januari 2022 peneliti berada pada kantor badan pengawasan mahkamah agung. Pada saat itu peneliti melihat segerombolan orang memasuki lobby utama kantor badan pengawasan nampaknya mereka akan bersiap melakukan demonstrasi, beberapa orang terlihat membawa poster tuntutan merek. Pada saat itu peneliti melihat terdapat beberapa kata-kata yang menarik pada poster tuntutan tersebut. Antara lain “Jangan matikan keadilan matikan saja mantanku”. Beberapa hal tersebut mengeritik masalah yang sedang terjadi, pada saat itu juga peneliti melihat dan mendengar bahwa petugas humas badan pengawasan melakukan penjelasan mengenai tuntutan yang diinginkan oleh demonstran dalam hal ini demonstran ingin menyampaikan langsung tuntutannya kepada kepala badan pengawasan tetapi peneliti melihat bahwa humas badan pengawasan melakukan penjelasan mendalam kepada demonstran yang akhirnya demonstran tersebut meninggalkan kantor badan pengawasan.

Sementara disalah satu ruangan terlihat kepala badan pengawan menuju suatu tempat, yang nampaknya kepala badan pengawsan bersama beberapa staf akan melakukan rapat. Pada saat itu kebetulan peneliti berada disana karna peneliti sedang melakukan magang, maka dari itu peneliti melihat secara langsung bahwa dalam ruangan tersebut melakukan rapat mengenai pelayanan yang akan dilakukan dalam hal menerima pengaduan. Pada saat itu peneliti melihat bahwa terdapat beberapa staf antusias memberikan saran mengenai kebijakan yang dapat dilakukan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, peneliti juga melihat bahwa beberapa staf petugas meja pengaduan diberikan arahan oleh badan

pengawasan mengenai pelayanan yang harus diberikan menurut Perma nomor 9 tahun 2016.

Pada pukul 14.00 WIB peneliti menuju meja pengaduan yang berada pada lobby utama kantor badan pengawasan mahkamah agung. Peneliti melihat bahwa terdapat pelapor yang sedang melakukan penyuratan kepada petugas meja pengaduan, kemudian setelah pelapor melakukan penyuratan peneliti melihat petugas meja pengaduan memberikan tanda bukti. Kemudian pada saat yang sama peneliti melihat bahwa pelapor lainnya memasuki lobby utama dan menuju petugas meja pengaduan, pada saat itu peneliti mendengar dan melihat bahwa pelapor tersebut menanyakan terkait laporan yang telah diberikan kepada petugas meja pengaduan, terlihat petugas meja pengaduan mencari data terkait laporan yang ditanyakan dan pada saat itu peneliti mendengar bahwa petugas meja pengaduan menjelaskan bahwa laporan tersebut sedang diproses menuju peradilan yang dilaporkan. Terdengar bahwa pelapor menjawab bahwa laporan tersebut justru blm ditindak lanjuti kepengadilan yang dituju, setelah itu petugas meja pengaduan menjelaskan mengenai prosedur proses penanganan pengaduan pada badan pengawasan mahkamah agung, setelah petugas memberikan penjelasan kepada pelapor maka pelapor tersebut meninggalkan kantor badan pengawasan. Peneliti melihat waktu sudah menunjukkan pukul 16.00 WIB dan meja pengaduan tutup untuk tidak menerima laporan pada hari itu, kemudian peneliti melihat laporan surat masuk pada hari itu sebanyak 10 orang dimana meja pengaduan dibuka dari pukul 08.00 – 16.00 .

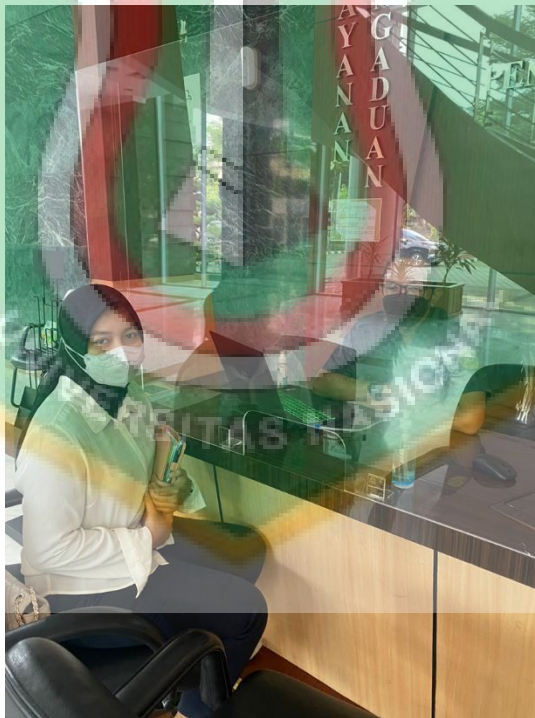
Kemudian pada saat yang sama peneliti melihat petugas meja pengaduan sedang melakukan laporan hasil surat masuk serta evaluasi pelayanan pada hari itu. Kemudian petugas meja pengaduan melaporkan surat masuk yang diberikan dari pelapor dimana petugas meja pengaduan memberikan surat masuk tersebut kepada TU Umum yang nantinya surat tersebut akan disampaikan kepada kepala badan pengawasan. Serta peneliti melihat bahwa petugas TU umum melakukan penginputan data laporan surat masuk yang akan ditindak lanjuti, kemudian pada saat itu waktu telah menunjukkan pukul 17.00 WIB dan peneliti meninggalkan kantor badan pengawasan.



LAMPIRAN 7 BUKTI WAWANCARA



Gambar 5.1 wawancara dengan Wiwi Ismiyati, S.H.,M.H selaku penanggung jawab meja pengaduan



Gambar 5.2 wawancara dengan Novan Pujimahaputra, S.Kom.



Gambar 5.3 wawancara dengan Gimono Ias dari Mega & Associate law office



Gambar 5.4 wawancara dengan Simon Petrus Metal

Lampiran 8 Dokumentasi



Gambar 5.5 Lobby Utama Badan Pengawasan Mahkamah Agung



Gambar 5.6 Pengarahan Koordinasi oleh Kepala Badan Pengawasan



Gambar 5.7 suasana pelayanan meja pengaduan



Gambar 5.8. melakukan Observasi dengan pelapor

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Siska Silfiyana
Tempat, Tgl Lahir : 2 Juli 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : JL.Pangkalan rt002/04 no.18 Kel. Pondok Ranggan
Kec. Cipayung Jakarta Timur
Email : siskasilviyana5@gmail.com
No. telp : 085691349672

Pendidikan Formal

Tahun 2018 – 2022 : Mahasiswa S1 Universitas Nasional Prodi Ilmu Komunikasi

Tahun 2015 – 2018 : SMA Bina Dharma

Tahun 2012 – 2015 : SMPN 230 Jakarta

Tahun 2006 – 2012 : SDN Pondok Ranggan 07 PT

HASIL TURNITIN

tahap 2

ORIGINALITY REPORT

5 %	5 %	1 %	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1 %
2	repository.usahid.ac.id Internet Source	1 %
3	karyailmiah.unisba.ac.id Internet Source	1 %
4	pa-boyolali.go.id Internet Source	<1 %
5	journal.staihubbulwathan.id Internet Source	<1 %
6	www.regulasip.id Internet Source	<1 %
7	docplayer.info Internet Source	<1 %
8	abdulaffandi.blogspot.com Internet Source	<1 %
9	repositori.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
10	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
11	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off Exclude matches < 10 words
Exclude bibliography Off