



Efektivitas Aplikasi E-Sambat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat

Effectiveness of the E-Sambat Application in Improving the Quality of Public Services and Community Complaints Handling

Elzha Cindi Dwinta
222020100005

Dosen Pembimbing
Lailul Mursyidah, S.AP.,M.AP

Dosen Penguji
Hendra Sukmana,S.A.P.,MKP
Isna Fitria Agustina, S.Sos, M.Si

**Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Mei, 2026**

LEMBAR PENGESAHAN


Judul : Efektivitas Aplikasi E-Sambat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat
Nama Mahasiswa : Elzha Cindi Dwinta
NIM : 222020100005

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
(Lailul Mursyidah, S.AP.,M.AP)



Dosen Penguji 1
(Hendra Sukmana, S.A.P.,MKP)



Dosen Penguji 2
(Isna Fitria Agustina, S.Sos., M.Si)



Diketahui oleh

Ketua Program Studi
(Ilmi Usrotin Choiriyah, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc)
NIK. 214489



Dekan
(Dr. Poppy Febriana, S.Sos. M.Med.Kom)
NIK. 211427





Tanggal Ujian
(04/05/2026)

Tanggal Lulus
(08/05/2026)

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Lembar Pengesahan	ii
Daftar Isi	iii
Surat Pernyataan Publikasi Ilmiah	iv
Pernyataan mengenai Karya Tulis Ilmiah dan Sumber Informasi serta Pelimpahan Hak Cipta	v
Abstract	1
Abstrak	1
I. Pendahuluan	1
II. Metode	6
III. Hasil dan Pembahasan	7
IV. Simpulan	14
Ucapan Terima Kasih	14
Referensi	14

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Elzha Cindi Dwinta
NIM : 222020100005
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Lailul Mursyidah, S.AP.,M.AP
NIK/NIP : 0725069001
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Efektivitas Aplikasi E-Sambat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat
Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, E-Sambat, Pengaduan Masyarakat, Transformasi Digital

TELAH:

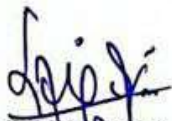
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- Bertanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



(Lailul Mursyidah, S.AP.,M.AP)
NIP/NIK. 0725069001

Sidoarjo, 08 Mei 2026
Mahasiswa



(Elzha Cindi Dwinta)
NIM.222020100005

*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul “Efektivitas Aplikasi E-Sambat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 08 Mei 2026



Elzha Cindi Dwinta
NIM. 222020100005