

***DYNAMIC GOVERNANCE* DALAM PENGUATAN TATA  
KELOLA SATUAN TUGAS PENCEGAHAN DAN  
PENANGANAN KEKERASAN DI LEMBAGA LAYANAN  
PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH VII JAWA TIMUR**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**FERDITYA ILHAM PERMANA**

**NPM. 22041010157**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA  
2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**DYNAMIC GOVERNANCE DALAM PENGUATAN TATA KELOLA SATUAN TUGAS**  
**PENCEGAHAN DAN PENANGANAN KEKERASAN DI LEMBAGA LAYANAN**  
**PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH VII JAWA TIMUR**

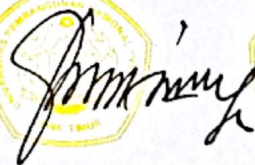
Disusun oleh:

**Ferditya Ilham Permana**  
**NPM.22041010157**

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

Pembimbing utama



**Prof. Dr. Diana Hertati, M.Si**  
**NIP.196601031989032001**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik



**Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

## LEMBAR PENGESAHAN

**DYNAMIC GOVERNANCE DALAM PENGUATAN TATA KELOLA  
SATUAN TUGAS PENCEGAHAN DAN PENANGANAN  
KEKERASAN DI LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI  
WILAYAH VII JAWA TIMUR**

Disusun Oleh:

Ferditya Ilham Permana  
NPM.22041010157

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Publicness :  
*Journal of Public Administration Studies* Universitas Negeri Padang  
(Terakreditasi Sinta 4)  
Volume 5, Nomor 2, Edisi Juni 2026

Menyetujui,

PEMBIMBING



Prof. Dr. Diana Hertati, M.Si  
NIP.196601031989032001

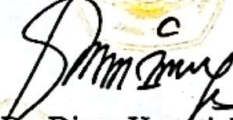
TIM PENGUJI

1. Ketua



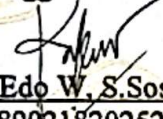
Bayu Priambodo, S.IP., M.IP  
NIP.21119931216219

2. Sekretaris



Prof. Dr. Diana Hertati, M.Si  
NIP.196601031989032001

3. Anggota



Kalvin Edo W., S.Sos., M.KP  
NIP.198902182025211056

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si  
NIP.196804182021211006

**LEMBAR REVISI**

**DYNAMIC GOVERNANCE DALAM PENGUATAN TATA KELOLA  
SATUAN TUGAS PENCEGAHAN DAN PENANGANAN  
KEKERASAN DI LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI  
WILAYAH VII JAWA TIMUR**

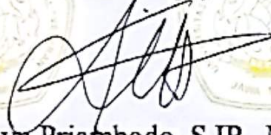
Disusun Oleh:

Ferditya Ilham Permana  
NPM.22041010157

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 11 Juni 2026

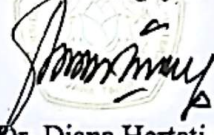
**TIM PENILAI**

Dosen Penguji 1



Bayu Priambodo, S.IP., M.IP  
NIP.21119931216219

Dosen Penguji 2



Prof. Dr. Diana Hertati, M.Si  
NIP.196601031989032001

Dosen Penguji 3



Kalvin Edo Wahyudi, S.sos., M.KP  
NIP.198902182025211056

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ferditya Ilham Permana  
NPM : 22041010157  
Program : Sarjana (S1)  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 12 Juni 2026  
Yang Membuat pernyataan



Ferditya Ilham Permana  
22041010157

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Dynamic Governance* Dalam Penguatan Tata Kelola Satuan Tugas Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah VII”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi kurikulum Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Prof. Dr. Diana Hertati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasihat, dan motivasi kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membantu penulis baik berupa moril, spiritual, maupun materil dalam menyelesaikan skripsi, diantaranya:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Catur Surataji, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Prof. Dr. Diana Hertati, M.Si selaku Dosen Pembimbing pada skripsi, penulis mengucapkan beribu – ribu terimakasih atas bimbingan dan arahan yang telah beliau lakukan sampai sejauh ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
6. Kedua orang tua, khususnya bunda (Mimi Peri) atau Mupraptiningtias, S.Pd yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa, nasihat, dan dukungan serta memberikan motivasi dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Penulis juga mengucapkan terimakasih dan selalu mendoakan yang terbaik kepada Bapak Kadek Anggi Sastra Pramana sekeluarga selaku mentor magang dan narasumber bagi skripsi penulis.
8. Penulis juga mengucapkan terimakasih dan selalu mendoakan yang terbaik bagi teman – teman penulis (Ulil, Chesta, Rafi, Hendri, dan Bintang) atas semua pengalaman indah yang pernah dilalui bersama (Sarang ngeong).
9. Tidak lupa penulis juga mengucapkan terimakasih kepada *Club* bola favorit *King* Manchester United yang telah menjadi salah satu *support system* penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Surabaya, 12 Januari 2026

Ferditya Ilham Permana

**ABSTRAK*****DYNAMIC GOVERNANCE* DALAM PENGUATAN TATA KELOLA  
SATUAN TUGAS PENCEGAHAN DAN PENANGANAN KEKERASAN DI  
LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH VII JAWA  
TIMUR****FERDITYA ILHAM PERMANA  
22041010157**

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah VII (LLDIKTI Wilayah VII) merupakan suatu lembaga pemerintah yang berada dibawah naungan Kementerian Pendidikan Tinggi Sains dan Teknologi (Kemendiktisaintek) yang bertugas untuk meningkatkan kualitas dan mutu pendidikan Indonesia di Wilayah Jawa Timur. Peningkatan kualitas dan mutu pendidikan tersebut salah satunya telah dilaksanakan oleh LLDKTI Wilayah VII dalam bentuk kebijakan Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Perguruan Tinggi (PPKPT), kebijakan tersebut telah tertuang dengan jelas pada Permendikbudristek No 55 Tahun 2024 yang telah disahkan oleh pemerintah pada bulan Oktober 2024. Sehingga tugas utama LLDIKTI Wilayah VII adalah dengan membentuk Satuan tugas (Satgas) PPKPT, namun sampai dengan saat ini terdapat kendala yang dialami oleh pihak lembaga perihal pembentukan satuan tugas yang belum merata serta kurangnya pemahaman konseptual dari pihak Perguruan Tinggi dalam menyerap informasi mengenai Permendikbudristek No 55 Tahun 2025. Sehingga dalam hal ini opsi solusi yang dapat diberikan untk mempercepat proses pembentukan satgas tersebut serta membantu pihak Perguruan Tinggi dalam memahami peraturan secara sederhana agar mudah untuk diimplementasikan adalah dengan menerapkan teori *Dynamic Governance* dengan tiga kapabilitas yaitu *thinking ahead*, *thinking again*, dan *thinking across*. Langkah ini ditujukan untuk mengetahui beberapa aspek mengenai tindakan yang dilakukan oleh pihak lembaga terhadap Perguruan Tinggi seperti aspek berpikir kedepan serta melakukan antisipasi risiko kekerasan jangka panjang, memahami pola berpikir kembali dengan mengedepankan aspek *feedback loop*, serta menjalin kerjasama lintas sektor dengan beberapa pihak *eksternal* yang tentunya masih berkaitan dengan fokus kekerasan. Kemudian ditemukan hasil yang diperoleh bahwa seluruh kapabilitas *Dynamic Governance* telah dilaksanakan, namun aspek dari *thinking again* dan *thinking across* masih perlu dibenahi kembali dikarenakan masih terdapat sistem yang kurang menunjang *feedback loop* dan program kolaborasi *eksternal* hanya terbatas pada kegiatan sosialisasi saja.

**Kata kunci:** Pencegahan Kekerasan, Penanganan Kekerasan, Satuan tugas Kekerasan, *Dynamic Governance*

**ABSTRACT*****DYNAMIC GOVERNANCE IN STRENGTHENING THE GOVERNANCE OF  
THE TASK FORCE FOR PREVENTION AND HANDLING OF VIOLENCE  
IN HIGHER EDUCATION SERVICE INSTITUTIONS IN REGION VII,  
EAST JAVA*****FERDITYA ILHAM PERMANA  
22041010157**

*The Higher Education Service Institute Region VII (LLDIKTI Region VII) is a government institution under the auspices of the Ministry of Higher Education, Science and Technology (Kemendikdisintek) which is tasked with improving the quality and standard of Indonesian education in the East Java Region. One of the improvements in the quality and quality of education has been implemented by LLDKTI Region VII in the form of a policy on Prevention and Handling of Violence in Higher Education (PPKPT), this policy has been clearly stated in Permendikbudristek No. 55 of 2024 which was ratified by the government in October 2024. So that the main task of LLDIKTI Region VII is to form a PPKPT Task Force (Satgas), but until now there are obstacles experienced by the institution regarding the formation of the task force which is not evenly distributed and the lack of conceptual understanding from the Higher Education Institutions in absorbing information regarding Permendikbudristek No. 55 of 2025. So in this case the solution option that can be provided to accelerate the process of forming the task force and help Higher Education Institutions in understanding the regulations in a simple way so that they are easy to implement is by applying the Dynamic Governance theory with three capabilities, namely thinking ahead, thinking again, and thinking across. This step is intended to find out several aspects regarding the actions taken by the institution towards Higher Education such as the aspect of thinking ahead and anticipating the risk of long-term violence, understanding the pattern of thinking back by prioritizing the feedback loop aspect, and establishing cross-sector collaboration with several external parties that are certainly still related to the focus of violence. Then the results were found that all Dynamic Governance capabilities have been implemented, but the aspects of thinking again and thinking across still need to be improved because there are still systems that do not support the feedback loop and external collaboration programs are only limited to socialization activities.*

***Keywords: Violence Prevention, Violence Handling, Violence Task Force, Dynamic Governance***

## DAFTAR ISI

<b>COVER.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
2.2 Landasan Teori.....	19
2.2.1. Dynamic Governance .....	19
2.2.2. Prinsip <i>Dynamic Governance</i> .....	21
2.2.3. Kapabilitas <i>Dynamic Governance</i> .....	23

2.2.4.	<i>Good Governance</i> .....	26
2.2.5.	Prinsip <i>Good Governance</i> .....	28
2.2.6.	Hubungan <i>Good Governance</i> dan <i>Dynamic Governance</i> .....	30
2.2.7.	<i>Stakeholder Theory</i> .....	34
2.2.8.	Kerangka Pemikiran <i>Stakeholder theory</i> .....	35
2.2.9.	Teori Segitiga Kekerasan .....	37
2.2.10.	Kapabilitas Teori Segitiga Kekerasan.....	38
2.3	Kerangka Berpikir .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>42</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	42
3.2	Lokus Penelitian .....	43
3.3	Fokus Penelitian .....	44
3.4	Sumber Data.....	46
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6	Teknik Penentuan Informan.....	50
3.7	Teknik Analisis Data .....	51
3.8	Keabsahan Data.....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>55</b>
4.1	Gambaran Umum .....	55
4.1.1	Profil Lembaga .....	55
4.1.2	Spesifikasi Pembentukan Satgas.....	59
4.1.3	Sebaran Perguruan Tinggi dan Status Pembentukan Satgas .....	61
4.1.4	Legalitas, Tata Kelola, dan Mekanisme Layanan Satgas Kekerasan....	66

4.1.5 Kapasitas, Kinerja, dan Penguatan Satgas Kekerasan .....	75
4.2 Hasil Penelitian.....	78
4.2.1 Melakukan Antisipasi Risiko Kekerasan Berbasis Pemetaan Awal .....	78
4.2.2 Edukasi, Literasi, dan Budaya Kampus Aman dari Kekerasan .....	90
4.2.3 Melakukan Sistem Pelaporan Terpusat dan Terintegrasi .....	100
4.2.4 Monitoring Pembentukan Satgas dan Kolaborasi Pihak <i>Eksternal</i> ....	109
4.2.5 Memanfaatkan <i>feedback loop</i> Sebagai Dasar Perubahan.....	120
4.2.6 Adaptabilitas Perubahan <i>Eksternal</i> dan Dinamika Kasus .....	126
4.2.7 Melakukan Fleksibilitas Struktur Organisasi LLDIKTI Wilayah VII	134
4.2.8 Keterlibatan <i>multi stakeholder</i> pada Pembentukan Satgas Kekerasan	142
4.2.9 Melakukan <i>knowledge sharing</i> dan transfer Praktik Baik .....	148
4.3 Pembahasan.....	156
4.3.1 <i>Thinking Ahead</i> .....	157
4.3.2 <i>Thinking Again</i> .....	159
4.3.3 <i>Thinking Across</i> .....	161
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>163</b>
5.1 Kesimpulan.....	163
5.2 Saran.....	163
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>168</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>172</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Bentuk kekerasan yang dialami korban.....	4
<b>Gambar 1.2</b> Jumlah kekerasan di Perguruan Tinggi Jatim.....	5
<b>Gambar 1.3</b> Jumlah kekerasan di Perguruan Tinggi Jatim.....	5
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka <i>Dyanamic governnace system</i> Neo dan Chen (2007).....	22
<b>Gambar 2.2</b> Model sederhana <i>Dynamic governance</i> .....	26
<b>Gambar 2.3</b> <i>Stakeholder Theory</i> Freeman (1984).....	36
<b>Gambar 2.4</b> Kerangka Berpikir .....	40
<b>Gambar 3.1</b> Teknik Analisis Data Miles dan Huberman (1992).....	52
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi LLDIKTI Wilayah VII.....	59
<b>Gambar 4.2</b> Unit Layanan Terpadu LLDIKTI Wilayah VII .....	70
<b>Gambar 4.3</b> SOP Cara Pelaporan Kekerasan .....	71
<b>Gambar 4.4</b> Ruang Pemeriksaan, Ruang Satgas, Ruang meeting.....	73
<b>Gambar 4.5</b> Data korban kekerasan berdasarkan pendidikan.....	76
<b>Gambar 4.6</b> Tampilan Portal Sahabat.....	79
<b>Gambar 4.7</b> Statistik Pengaduan Kekerasan Berdasarkan Provinsi .....	81
<b>Gambar 4. 8</b> Tampilan Kanal Pelaporan .....	83
<b>Gambar 4. 9</b> Laman Aduan Kekerasan, Korupsi, dan Gratifikasi .....	84
<b>Gambar 4. 10</b> Diagram Jumlah Pembentukan Satgas PPKPT .....	85
<b>Gambar 4. 11</b> Jenis kekerasan paling sering terjadi .....	88
<b>Gambar 4. 12</b> Daerah rawan kekerasan .....	89
<b>Gambar 4. 13</b> Tim JPOPPKPT .....	92
<b>Gambar 4. 14</b> Tampilan Buku Panduan PPKPT .....	93

<b>Gambar 4. 15</b> Kegiatan Sosialisasi PPKPT .....	94
<b>Gambar 4. 16</b> PPKPT <i>Series</i> .....	96
<b>Gambar 4. 17</b> Kampus Merdeka Dari Kekerasan .....	98
<b>Gambar 4. 18</b> Kampanye Anti Kekerasan Pada Media Digital .....	100
<b>Gambar 4. 19</b> <i>Form</i> Pelaporan Pada Portal Sahabat .....	101
<b>Gambar 4. 20</b> Pelaporan di ULT LLDIKTI Wilayah VII.....	104
<b>Gambar 4. 21</b> Alat Pelaporan Terintegrasi .....	105
<b>Gambar 4. 22</b> <i>Form</i> Pelaporan Satgas Untag Surabaya .....	107
<b>Gambar 4. 23</b> Sarana PPKPT Di LLDIKTI Wilayah VII.....	109
<b>Gambar 4. 24</b> Konsultasi Perguruan Tinggi dengan Tim JPOPPKPT .....	111
<b>Gambar 4. 25</b> Kolaborasi LLDIKTI Dengan Pihak <i>Eksternal</i> .....	112
<b>Gambar 4. 26</b> Monitoring Pembentukan Satgas .....	115
<b>Gambar 4. 27</b> Kolaborasi <i>Eksternal</i> Dengan Psikolog.....	116
<b>Gambar 4. 28</b> Ruang Satgas di LLDIKTI Wilayah VII .....	117
<b>Gambar 4. 29</b> Pengawasan lembaga terhadap Perguruan Tinggi.....	119
<b>Gambar 4. 30</b> Grup <i>Whatsapp</i> Seluruh Perguruan Tinggi di Jawa Timur .....	122
<b>Gambar 4. 31</b> Layanan Konsultasi <i>Online Via Zoom</i> .....	124
<b>Gambar 4. 32</b> Sarana Penunjang <i>Feedback Loop</i> .....	126
<b>Gambar 4. 33</b> Seminar Nasional PPKPT .....	129
<b>Gambar 4. 34</b> Sosialisasi PPKPT di Universitas Bhayangkara .....	130
<b>Gambar 4. 35</b> Penyelarasan Bidang Kerja.....	132
<b>Gambar 4. 36</b> Edukasi kekerasan dengan pihak <i>Eksternal</i> .....	134
<b>Gambar 4. 37</b> Anggota Tim JPOPPKPT .....	136

<b>Gambar 4. 38</b> FGD dan Optimalisasi kompetensi Pegawai .....	137
<b>Gambar 4. 39</b> Pembinaan dalam bentuk Rapat koordinasi PPKPT .....	139
<b>Gambar 4. 40</b> Sinergitas Antar Bidang Di LLDIKTI Wilayah VII .....	141
<b>Gambar 4. 41</b> Stakeholder <i>Internal</i> dan <i>Eksternal</i> .....	143
<b>Gambar 4. 42</b> Kerjasama dengan <i>Multi Stakeholder</i> .....	145
<b>Gambar 4. 43</b> Pengawasan Pihak Lembaga Dan <i>Eksternal</i> .....	148
<b>Gambar 4. 44</b> Bimbingan Teknis Dalam Hal Kekerasan Seksual .....	150
<b>Gambar 4. 45</b> Kerjasama antar Perguruan Tinggi.....	153
<b>Gambar 4. 46</b> Transfer Praktik baik oleh Lembaga dengan Perguruan Tinggi ..	154

**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 1.1</b> Data Perguruan Tinggi Bersatgas PPKPT .....	8
<b>Tabel 1.2</b> Data Perguruan Tinggi Belum Bersatgas.....	9
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	16
<b>Tabel 4.1</b> Jumlah Keterwakilan Perempuan dalam anggota satgas .....	61
<b>Tabel 4.2</b> Jumlah Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta di Jawa Timur .....	62
<b>Tabel 4.3</b> Persebaran PTN dan PTS di Jawa timur berdasarkan.....	63
<b>Tabel 4.4</b> Jumlah PTN dan PTS bersatgas dan belum bersatgas PPKPT.....	65
<b>Tabel 4.5</b> Jumlah Surat Keterangan Tugas (SK Satgas) .....	68
<b>Tabel 4.6</b> Jumlah Perguruan tinggi swasta aktif dalam kegiatan FGD .....	76
<b>Tabel 4.7</b> Jumlah <i>Hotline</i> layanan yang tersedia .....	77

**LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1.</b> Pedoman Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi .....	172
<b>Lampiran 2.</b> Surat Izin Penelitian LLDIKTI Wilayah VII Jawa Timur .....	175
<b>Lampiran 3.</b> Surat Izin Penelitian Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.....	176
<b>Lampiran 4.</b> Surat Izin Penelitian Politeknik NSC Surabaya .....	177
<b>Lampiran 5.</b> Surat Izin Penelitian Universitas PGRI Kanjuruhan Malang .....	178
<b>Lampiran 6.</b> Surat Izin Penelitian Akademi Teknik Alat Berat Indonesia.....	179
<b>Lampiran 7.</b> Surat Izin Penelitian Institut Teknologi dan Bisnis Tuban .....	180
<b>Lampiran 8.</b> Dokumentasi Foto Penelitian .....	181
<b>Lampiran 9.</b> <i>Letter of Acceptance</i> .....	183
<b>Lampiran 10.</b> Sertifikat Akreditasi Jurnal .....	184
<b>Lampiran 11.</b> Bukti Cek Plagiasi Skripsi .....	185