

FORMULIR HASIL VALIDASI DAN PENILAIAN
KARYA ILMIAH DOSEN UNIVERSITAS AIRLANGGA
(MEDIA PUBLIKASI KARYA ILMIAH: LAPORAN PENELITIAN)

A. Identitas Karya Ilmiah

Judul Karya Ilmiah (Artikel) : Manajemen Keluhan Pelanggan Pelayanan Publik (Public Complaint Management)
Nama Penulis : Dr. Koko Srimulyo, Drs., M.Si.
Jumlah penulis : 4 (empat) orang
Status pengusul : Penulis Pertama
Identitas Karya Ilmiah : a. Judul Laporan : Manajemen Keluhan Pelanggan Pelayanan Publik (Public Complaint Management)
b Tahun Terbit : Desember 2009
c Penerbit : Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Jatim bekerjasama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNAIR Surabaya
d Alamat Web :

B. Kategori Publikasi Karya Ilmiah : Laporan Penelitian
(beri tanda pada v kategori yang tepat)

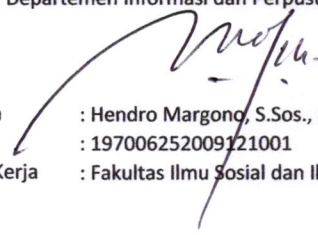
C. Rekapitulasi hasil penilaian angka kredit

Komponen yang dinilai		Reviewer I	Reviewer II	Nilai Rata-rata
a.	Kelengkapan unsur isi koran (10%)	0,2	0,2	0,2
b.	Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)	0,6	0,6	0,6
c.	Kecukupan dan kemitakhiran data/informasi dan metodologi (30%)	0,6	0,6	0,6
d.	Kelengkapan unsur dan kualitas terbitan koran (30%)	0,6	0,6	0,6
Total = (100%)		2	2	2
Penulis Ke 1 dari 4 Penulis		60% x 2 = 1,2		

D. Hasil Validasi Ketua Departemen

Telah diperiksa dan divalidasi dengan baik, dan sampai pernyataan ini dibuat sebagai karya ilmiah **original / plagiat***, sehingga kami turut bertanggung jawab bahwa karya ilmiah tersebut telah memenuhi syarat kaidah ilmiah, norma akademik, dan norma hukum, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 17 Tahun 2010 tanggal 16 Agustus 2010 tentang Pencegahan dan Pananggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi.
Namun demikian, apabila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa karya ilmiah tersebut merupakan karya Ilmiah Plagiat, maka akan menjadi tanggung jawab mutlak penulis tersebut di atas, baik secara perdata maupun pidana.
Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, **26 FEB 2021**
Ketua Departemen Informasi dan Perpustakaan


Nama : Hendro Margono, S.Sos., M.Sc., Ph.D.
NIP : 197006252009121001
Unit Kerja : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga

LEMBAR
HASIL PENILAIAN SEJAWAT SEBIDANG ATAU PEER REVIEW
KARYA ILMIAH : LAPORAN PENELITIAN

Judul Karya Ilmiah (Artikel) : Manajemen Keluhan Pelanggan Pelayanan Publik (Public Complaint Management)

Nama Penulis : Dr. Koko Srimulyo, Drs., M.Si.

Jumlah penulis : 4 (empat) orang

Status pengusul : Penulis Pertama

Identitas Karya Ilmiah : a Judul Laporan : Manajemen Keluhan Pelanggan Pelayanan Publik (Public Complaint Management)

c Tahun Terbit : Desember 2009

d Penerbit : Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Jatim bekerjasama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNAIR Surabaya

f Alamat Web :

Kategori Publikasi Karya Ilmiah : Laporan Penelitian
(beri tanda pada v kategori yang tepat)

Hasil Penilaian Peer Review :

Komponen yang dinilai	Nilai Maksimal Koran	
	Nilai Maks : 2	Nilai Akhir yang Diperoleh
a. Kelengkapan unsur isi koran (10%)	0,2	0,2
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)	0,6	0,6
c. Kecukupan dan kemutakhiran data/informasi dan metodologi (30%)	0,6	0,6
d. Kelengkapan unsur dan kualitas terbitan koran (30%)	0,6	0,6
Total = (100%)	2	2
Nilai Pengusul =		

Surabaya, **26 FEB 2021**
Reviewer 1,



Nama : Dr. Rahma Sugihartati, Dra., M.Si.
NIP : 196504011993032002
Unit Kerja : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

Judul Buku : Manajemen Keluhan Pelanggan Pelayanan Publik (Public Complaint Management)
Nama Penulis : Dr. Koko Srimulyo, Drs., M.Si.
Jumlah penulis : 4 (empat) orang
Status Pengusul : Penulis Pertama

Catatan Peer Reviewer :

1. Tentang Kelengkapan dan Kesesuaian unsur :

Laporan penelitian ini cukup memenuhi kelengkapan dan kesesuaian unsur sebagai sebuah karya ilmiah

2. Tentang ruang lingkup dan kedalaman pembahasan :

Pembahasan cukup mendalam dengan ruang lingkup dalam kajian pelayanan publik

3. Kecukupan dan Kemutakhiran data / informasi dan metodologi :

Data yang disajikan cukup dan mutakhir dengan metode penelitian yang relevan

4. Kelengkapan unsur kualitas penerbit :

Tidak diterbitkan

Surabaya, 26 FEB 2021
Reviewer 1,



Nama : Dr. Rahma Sugihartati, Dra., M.Si.
NIP : 196504011993032002
Unit Kerja : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

**LEMBAR
HASIL PENILAIAN SEJAWAT SEBIDANG ATAU PEER REVIEW
KARYA ILMIAH : LAPORAN PENELITIAN**

Judul Karya Ilmiah (Artikel) : Manajemen Keluhan Pelanggan Pelayanan Publik (Public Complaint Management)

Nama Penulis : Dr. Koko Srimulyo, Drs., M.Si.

Jumlah penulis : 4 (empat) orang

Status pengusul : Penulis Pertama

Identitas Karya Ilmiah : a Judul Laporan : Manajemen Keluhan Pelanggan Pelayanan Publik (Public Complaint Management)

c Tahun Terbit : Desember 2009

d Penerbit : Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Jatim bekerjasama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNAIR Surabaya

f Alamat Web :

Kategori Publikasi Karya Ilmiah : Laporan Penelitian
(beri tanda pada v kategori yang tepat)

Hasil Penilaian Peer Review :

Komponen yang dinilai	Nilai Maksimal Koran	
	Nilai Maks : 2	Nilai Akhir yang Diperoleh
a. Kelengkapan unsur isi koran (10%)	0,2	0,2
b. Ruang lingkup dan kedalaman pembahasan (30%)	0,6	0,6
c. Kecukupan dan kemitakhiran data/informasi dan metodologi (30%)	0,6	0,6
d. Kelengkapan unsur dan kualitas terbitan koran (30%)	0,6	0,6
Total = (100%)	2	2
Nilai Pengusul = 2		

Surabaya, **26 FEB 2021**
Reviewer 2,

Nama : Prof. Dr. Bagong Suyanto, Drs., M.Si.
NIP : 196609061989031002
Unit Kerja : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

Judul Buku : Manajemen Keluhan Pelanggan Pelayanan Publik (Public Complaint Management)
Nama Penulis : Dr. Koko Srimulyo, Drs., M.Si.
Jumlah penulis : 4 (empat) orang
Status Pengusul : Penulis Pertama

Catatan Peer Reviewer :

1. Tentang Kelengkapan dan Kesesuaian unsur :

laporan telah memenuhi kaidah ilmiah

2. Tentang ruang lingkup dan kedalaman pembahasan :

Analisis yg dilakukan mendalam dan sesuai dg ruang lingkup studi

3. Kecukupan dan Kemutakhiran data / informasi dan metodologi :

Data yg ditajutkan mutakhir dg cakupan mendalam

4. Kelengkapan unsur kualitas penerbit :

Penerbit Belitbang Jatim dan UNAIR

Surabaya, **26 FEB 2021**
Reviewer 2,



Nama : Prof. Dr. Bagong Suyanto, Drs., M.Si.
NIP : 196609061989031002
Unit Kerja : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga