

LAMPIRAN 1 : KUESIONER PENELITIAN

Pengantar Penelitian Penelitian ini dilaksanakan untuk menyelesaikan tugas akhir sebagai sarjana Strata-1 Administrasi Negara di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya oleh Anisah Fatihatus Mas'udah. Judul Penelitian ini adalah **“Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Akta Kematian (Studi Kasus Di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya)”**.

Tujuan Penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Akta Kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya.
2. Melakukan upaya-upaya perbaikan pada sistem pelayanan terhadap masyarakat dari hasil evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya.

Identitas Responden Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar pertanyaan berikut:

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
3. Usia : 17 Tahun 26 - 30 Tahun
 20 - 25 Tahun > 30 Tahun
4. Pendidikan Terakhir : SMA Sederajat Sarjana (S1)
 Diploma (D1, D2, D3) Magister (S2)
5. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa Pegawai Negeri
 Karyawan Swasta Wiraswasta
 Ibu Rumah Tangga

Petunjuk Pengisian Kuisisioner Persepsi dan Harapan Pengisian kuisisioner ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan harapan Bapak/Ibu Sebagai masyarakat Kelurahan Pacar Kembang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya. Berilah tanda cetang pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu paling sesuai, dengan ketentuan sebagai berikut:

- SS : Sangat Setuju = 5
S : Setuju = 4
CS : Cukup Setuju = 3
TS : Tidak Setuju = 2
STS : Sangat Tidak Setuju = 1

PERTANYAAN**Variabel (X) Kualitas Pelayanan Publik**

No.	1. Kesederhanaan b) Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	SS	S	CS	TS	STS
1.	Prosedur pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya tidak berbelit-belit dan mudah dipahami.					
2.	Prosedur pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya sederhana dan memudahkan masyarakat dalam mengurus akta kematian.					
2. Kejelasan a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan baik.						
3.	Persyaratan teknis pelayanan dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sudah sesuai dengan jenis pelayanannya dan tidak memberatkan masyarakat.					
c) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab Dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persolan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.						
4.	Petugas memiliki respon yang baik dan cepat dalam membantu keluhan atau permasalahan masyarakat terkait pelayanan di Kantor Kelurahan Pacar Kembang.					
5.	Petugas sudah bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kewenangan dan tugas masing-masing.					

d) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.					
6.	Kepastian biaya pelayanan yang tidak dikenal biaya/tarif (gratis) dalam mengurus administrasi kependudukan di Kelurahan dan petugas yang melayani sangat jelas.				
3. Kepastian Waktu a) Kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan dan selesainya pengurusan					
7.	Kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan dan selesainya pengurusan sangat jelas dan cepat.				
8.	Waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan petugas sesuai dengan SOP yang ada di Kantor Kelurahan Pacar Kembang				
4. Akurasi a) Ketepatan proses pelayanan, dan ketepatan tujuan yang diperoleh.					
9.	Proses pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya dilakukan dengan tepat dan sesuai tujuan				
10.	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dan tepat dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan sesuai dengan harapan masyarakat.				
5. Keamanan a) Pelayanan yang diberikan berdasarkan aturan yang berlaku.					
11.	Petugas melaksanakan administrasi dan teknis pelayanan secara akuntabel (yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan				

	peraturan perundang-undangan yang berlaku).					
12.	Petugas menjalankan prosedur dan teknis pelayanan sesuai dengan aturan yang ada/sesuai dengan SOP di Kantor Kelurahan Pacar Kembang.					
6. Tanggung Jawab a) Petugas pelayanan melakukan tugas dengan penuh tanggung jawab.						
13.	Petugas pelayanan administrasi melakukan tugas dengan penuh tanggung jawab.					
14.	Petugas menjalankan tugas dengan amanah, dapat dipercaya, dan profesional					
7. Kelengkapan sarana dan prasarana a) Ruang Tunggu dan Loker Pelayanan						
15.	Ruang tunggu/loket di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya yang bersih dan terdapat kursi/tempat duduk, koran dan air minum untuk kenyamanan masyarakat.					
b) Sarana yang digunakan dalam pelayanan seperti printer, komputer, dan lain-lain.						
16.	Jumlah sarana (seperti printer, komputer,dll) yang tersedia sudah bisa menunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.					
8. Kemudahan akses a) Kemudahan menjangkau tempat pelayanan publik.						
17.	Akses menuju tempat pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya sangat mudah dan lancar.					

18.	Masyarakat merasa tidak kesulitan dalam menjangkau tempat pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.					
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan a) Petugas pelayanan publik melakukan pelayanan dengan disiplin, sopan, dan ramah.						
19.	Petugas pelayanan administrasi melakukan pelayanan dengan disiplin.					
20.	Petugas pelayanan administrasi bersikap Ramah, sopan, dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.					
10. Kenyamanan a) Pelaksanaan pelayanan publik dilakukan secara teratur dan memberikan sarana dan prasarana yang dibutuhkan.						
21.	Pelaksanaan pelayanan publik dilakukan secara teratur dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat.					
22.	Sarana dan prasarana umum lainnya dalam kondisi baik dan teratur untuk menunjang kenyamanan masyarakat.					

Variabel (Y) Kepuasan Masyarakat

No.	a) Persyaratan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Persyaratan teknis pelayanan dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya dan tidak mempersulit masyarakat;					

b) Prosedur						
2.	Prosedur pelayanan yang diberikan dapat dipahami, mudah, sederhana dan tidak berbelit-belit.					
c) Waktu Penyelesaian						
3.	Jadwal Pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang ditetapkan dan tidak terjadi keterlambatan dalam pelayanan (tepat waktu).					
4.	Waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan petugas sesuai dengan SOP yang ada di Kantor Kelurahan Pacar Kembang.					
d) Biaya/Tarif						
5.	Tidak dikenakan biaya/tarif (gratis) dalam mengurus administrasi kependudukan di Kelurahan.					
e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.						
6.	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.					
f) Kompetensi Pelaksana.						
7.	Petugas memberikan pelayanan dengan sangat terampil, cermat, dan teliti.					
8.	Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pengguna layanan (dapat berkomunikasi dengan baik dan tidak berbelit-belit)					

9.	Petugas sangat berpengalaman dan dapat dipercaya/meyakinkan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.					
g) Perilaku Pelaksana.						
10.	Petugas pelayanan bersikap ramah, sopan dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.					
11.	Petugas menjalankan tugas dengan amanah, professional, dan tanggungjawab sesuai dengan kewenangan dan tugas masing-masing.					
h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.						
12.	Tersedia kotak saran/pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, telepon pengaduan,dll) yang disediakan kepada masyarakat dalam memberikan masukan dan saran.					
13.	Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi dengan cepat oleh petugas/pimpinan Kelurahan.					
i) Sarana dan Prasarana						
14.	Ruang tunggu, toilet, sarana dan prasarana umum lainnya dalam kondisi baik, teratur, dan bersih.					
15.	Jumlah sarana (seperti printer, komputer,dll) yang tersedia sudah menunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.					

LAMPIRAN 2 : Tabulasi Data

No. Respon den	Kualitas Pelayanan																															
	Kese derha naan			Kejela san					Kepa stian Wakt u			Akur asi			Kea mana n			Tang gung Jawa b			Kele ngka pan Sara n dan Prasa rana			Kem udah an Akse s			Kedi siplin an, keso pana n, dan kera maha n			Keny aman an		
	X 1 .1	X 1 .2	S K O R	X 1 .1	X 2 .2	X 2 .3	X 2 .4	S K O R	X 3 .1	X 3 .2	S K O R	X 4 .1	X 4 .2	S K O R	X 5 .1	X 5 .2	S K O R	X 6 .1	X 6 .2	S K O R	X 7 .1	X 7 .2	S K O R	X 8 .1	X 8 .2	S K O R	X 9 .1	X 9 .2	S K O R	X 1 0 .1	X 1 0 .2	S K O R
	3	4	7	4	5	3	5	1 7	4	4	8	4	3	8	5	4	9	3	4	7	4	3	7	4	4	8	5	5	1 0	4	4	8
	4	4	8	3	2	3	5	1 3	4	3	7	1	4	5	3	2	5	4	4	8	2	4	6	3	2	5	4	5	9	4	5	9
	4	4	8	3	4	3	5	1 5	4	4	8	4	4	8	3	3	6	4	3	7	4	3	7	4	4	8	5	5	1 0	4	4	8
	5	5	1 0	5	5	4	4	1 8	5	4	9	4	4	8	5	5	1 0	4	5	9	4	4	8	4	4	8	5	4	9	5	5	1 0
	4	3	7	3	3	3	5	1 4	3	3	6	3	4	7	4	3	7	4	3	7	3	3	6	3	3	6	4	4	8	4	4	8
	4	5	9	3	4	5	4	1 6	5	5	1 0	4	3	7	5	4	9	3	3	6	5	4	9	5	4	9	3	4	7	5	4	9
	3	3	6	4	3	4	5	1 6	3	5	8	3	4	7	4	4	8	4	4	8	5	3	8	5	3	8	3	5	8	3	4	7
	3	3	6	4	2	2	3	1 1	3	5	8	4	4	8	4	4	8	3	4	7	2	3	5	5	4	9	5	3	8	3	4	7
	4	5	9	5	4	5	4	1 8	5	4	9	4	5	9	5	4	9	5	5	1 0	4	5	9	5	4	9	5	4	9	5	4	9
	5	4	9	4	5	4	5	1 8	4	4	8	4	5	9	5	4	9	5	5	1 0	4	5	9	4	4	8	5	5	1 0	4	4	8
	4	5	9	5	4	5	4	1 8	5	5	1 0	4	4	8	5	4	9	4	5	9	5	4	9	4	4	8	5	4	9	5	5	1 0

	3	4	7	3	3	3	4	$\frac{1}{3}$	4	5	9	4	4	8	3	3	6	4	3	7	3	4	7	5	4	9	5	4	9	4	5	9
	4	3	7	3	3	5	5	$\frac{1}{6}$	3	5	8	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8	5	3	8	5	4	9	5	5	$\frac{1}{0}$	5	5	$\frac{1}{0}$	3	4	7
	4	4	8	4	4	5	5	$\frac{1}{8}$	4	4	8	5	4	9	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8	4	4	8	4	5	9	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8
	5	4	9	4	3	3	3	$\frac{1}{3}$	4	4	8	4	3	7	4	4	8	3	4	7	3	4	7	4	4	8	4	3	7	4	3	7
	4	4	8	3	4	4	4	$\frac{1}{5}$	4	5	9	4	4	8	3	3	6	4	3	7	4	4	8	5	4	9	5	4	9	4	3	7
	5	4	9	5	5	4	4	$\frac{1}{8}$	4	4	8	3	3	6	4	5	9	3	5	8	3	3	6	4	3	7	5	4	9	4	5	9
	3	3	6	3	3	4	5	$\frac{1}{5}$	3	4	7	3	5	8	3	4	7	5	3	8	4	4	8	4	3	7	5	5	$\frac{1}{0}$	3	5	8
	4	5	9	4	4	4	5	$\frac{1}{7}$	5	3	8	4	3	7	3	4	7	3	4	7	3	4	7	3	4	7	4	5	9	5	3	8
	4	3	7	5	3	4	5	$\frac{1}{7}$	3	3	6	3	4	7	3	3	6	4	5	9	4	4	8	3	3	6	4	5	9	3	3	6
	4	5	9	4	5	4	5	$\frac{1}{8}$	5	4	9	4	3	7	4	4	8	3	4	7	4	3	7	4	4	8	5	5	$\frac{1}{0}$	5	5	$\frac{1}{0}$
	5	3	8	5	5	5	3	$\frac{1}{8}$	3	3	6	5	4	9	4	5	9	4	5	9	4	4	8	3	5	8	3	3	6	3	3	6
	5	4	9	4	4	5	5	$\frac{1}{8}$	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8	5	5	$\frac{1}{0}$	4	3	7
	4	3	7	4	5	5	4	$\frac{1}{8}$	3	3	6	4	5	9	3	3	6	5	4	9	5	3	8	3	4	7	4	4	8	3	3	6
	4	3	7	3	4	4	5	$\frac{1}{6}$	3	4	7	4	3	7	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8	5	5	$\frac{1}{0}$	3	4	7
	4	4	8	4	5	3	5	$\frac{1}{7}$	4	4	8	4	3	7	4	3	7	3	4	7	4	4	8	4	4	8	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8
	5	4	9	4	4	4	5	$\frac{1}{7}$	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8	5	5	$\frac{1}{0}$	4	3	7
	3	4	7	4	5	4	3	$\frac{1}{6}$	4	3	7	5	4	9	4	3	7	4	4	8	5	4	9	3	5	8	4	3	7	4	5	9
	3	4	7	4	4	3	3	$\frac{1}{4}$	4	4	8	5	3	8	4	3	7	3	4	7	4	5	9	4	5	9	3	3	6	4	4	8
	4	4	8	3	4	5	5	$\frac{1}{7}$	4	4	8	4	3	7	4	3	7	3	3	6	5	4	9	4	4	8	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8
	5	4	9	4	5	4	5	$\frac{1}{8}$	4	4	8	4	3	7	4	3	7	3	4	7	4	4	8	4	4	8	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8
	4	4	8	5	4	4	5	$\frac{1}{8}$	4	5	9	4	3	7	4	3	7	3	5	8	4	4	8	5	4	9	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8

	5	4	9	4	4	4	5	$\frac{1}{7}$	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	5	4	9	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8
	4	4	8	4	5	4	5	$\frac{1}{8}$	4	4	8	4	3	7	4	4	8	3	4	7	4	4	8	4	4	8	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8
	4	5	9	3	3	3	5	$\frac{1}{4}$	5	4	9	4	4	8	3	3	6	4	3	7	3	3	6	4	4	8	3	5	8	5	3	8
	3	3	6	3	4	5	4	$\frac{1}{6}$	3	3	6	4	5	9	3	5	8	5	3	8	4	4	8	3	4	7	4	4	8	3	5	8
	4	4	8	5	4	4	5	$\frac{1}{8}$	4	5	9	4	3	7	4	4	8	3	5	8	4	4	8	5	4	9	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8
	3	3	6	3	4	2	5	$\frac{1}{4}$	3	4	7	3	4	7	4	4	8	4	3	7	4	3	7	4	3	7	5	5	$\frac{1}{0}$	3	4	7
	3	3	6	3	4	3	4	$\frac{1}{4}$	3	4	7	3	3	6	3	4	7	3	3	6	4	3	7	4	3	7	3	4	7	3	3	6
	4	3	7	4	3	4	3	$\frac{1}{4}$	3	5	8	4	3	7	3	5	8	3	4	7	4	3	7	5	4	9	3	3	6	3	5	8
	5	4	9	4	4	5	5	$\frac{1}{8}$	4	4	8	3	4	7	4	5	9	4	4	8	3	4	7	4	3	7	5	5	$\frac{1}{0}$	4	5	9
	5	4	9	4	4	5	4	$\frac{1}{7}$	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	5	9
	4	4	8	3	5	4	5	$\frac{1}{7}$	4	4	8	4	2	6	3	3	6	2	3	5	4	3	7	4	4	8	5	5	$\frac{1}{0}$	4	3	7
	3	3	6	3	4	3	4	$\frac{1}{4}$	3	4	7	4	3	7	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8	5	4	9	3	3	6
	4	4	8	3	3	3	4	$\frac{1}{3}$	4	4	8	4	2	6	3	3	6	2	3	5	4	3	7	4	4	8	5	4	9	4	4	8
	4	4	8	3	5	3	5	$\frac{1}{6}$	4	3	7	3	3	6	3	4	7	3	3	6	5	4	9	3	3	6	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8
	4	3	7	4	5	3	4	$\frac{1}{6}$	3	4	7	3	3	6	4	4	8	3	4	7	4	3	7	4	3	7	5	4	9	3	4	7
	4	4	8	4	3	3	4	$\frac{1}{4}$	4	4	8	3	3	6	3	4	7	3	4	7	5	4	9	4	3	7	5	4	9	4	4	8
	4	4	8	3	4	3	5	$\frac{1}{5}$	4	4	8	4	4	8	3	4	7	4	3	7	5	3	8	4	4	8	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8
	4	4	8	3	4	3	5	$\frac{1}{5}$	4	4	8	3	3	6	4	4	8	3	3	6	4	5	9	4	3	7	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8
	4	3	7	4	5	4	4	$\frac{1}{7}$	3	4	7	4	3	7	3	4	7	3	4	7	5	4	9	4	4	8	5	4	9	3	4	7
	4	3	7	3	4	3	5	$\frac{1}{5}$	3	4	7	4	3	7	3	4	7	3	3	6	5	4	9	4	4	8	5	5	$\frac{1}{0}$	3	4	7
	4	4	8	4	3	3	4	$\frac{1}{4}$	4	3	7	3	3	6	3	4	7	3	4	7	5	4	9	3	3	6	5	4	9	4	3	7

4	4	8	4	3	3	5	$\frac{1}{5}$	4	5	9	4	3	7	3	3	6	3	4	7	4	4	8	5	4	9	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8
3	4	7	4	4	3	4	$\frac{1}{5}$	4	4	8	3	3	6	4	4	8	3	4	7	4	3	7	4	3	7	5	4	9	4	4	8
4	4	8	4	3	3	4	$\frac{1}{4}$	4	4	8	4	3	7	3	4	7	3	4	7	5	3	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8
4	3	7	4	5	4	5	$\frac{1}{8}$	3	5	8	4	3	7	4	4	8	3	4	7	4	4	8	5	4	9	5	5	$\frac{1}{0}$	3	4	7
4	4	8	4	5	3	4	$\frac{1}{6}$	4	5	9	4	3	7	4	3	7	3	4	7	4	4	8	5	4	9	4	4	8	4	4	8
3	4	7	4	4	3	5	$\frac{1}{6}$	4	5	9	4	3	7	3	3	6	3	4	7	4	4	8	5	4	9	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8
4	3	7	4	5	3	4	$\frac{1}{6}$	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	4	8	5	4	9	3	5	8
3	4	7	3	4	3	4	$\frac{1}{4}$	4	5	9	4	3	7	4	3	7	3	3	6	4	4	8	5	4	9	4	4	8	4	4	8
4	4	8	3	4	3	5	$\frac{1}{5}$	4	4	8	5	4	9	4	4	8	4	3	7	5	4	9	4	5	9	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8
4	4	8	4	5	4	5	$\frac{1}{8}$	4	5	9	4	4	8	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8	4	4	8	5	4	9	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8
4	4	8	5	5	4	5	$\frac{1}{9}$	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	5	9	5	4	9	5	4	9	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8
4	4	8	4	5	4	5	$\frac{1}{8}$	4	5	9	3	3	6	4	4	8	3	4	7	4	4	8	5	3	8	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8
4	3	7	3	4	3	5	$\frac{1}{5}$	3	4	7	4	3	7	4	4	8	3	3	6	4	3	7	4	4	8	4	5	9	3	4	7
4	4	8	4	5	3	5	$\frac{1}{7}$	4	4	8	4	3	7	4	4	8	3	4	7	4	5	9	4	4	8	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8
3	4	7	3	4	4	5	$\frac{1}{6}$	4	4	8	4	3	7	4	4	8	3	3	6	5	4	9	4	4	8	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8
4	3	7	4	5	4	5	$\frac{1}{8}$	3	4	7	3	4	7	4	4	8	4	4	8	5	4	9	4	3	7	5	5	$\frac{1}{0}$	3	4	7
4	5	9	3	4	3	5	$\frac{1}{5}$	5	4	9	4	4	8	4	5	9	4	3	7	5	4	9	4	4	8	5	5	$\frac{1}{0}$	5	4	9
4	5	9	4	5	3	4	$\frac{1}{6}$	5	4	9	4	3	7	4	4	8	3	4	7	5	4	9	4	4	8	5	4	9	5	4	9
5	4	9	5	5	4	5	$\frac{1}{9}$	4	4	8	4	3	7	4	4	8	3	5	8	3	3	6	4	4	8	4	5	9	4	4	8
3	3	6	3	4	2	4	$\frac{1}{3}$	3	4	7	3	3	6	4	4	8	3	3	6	4	3	7	4	3	7	3	4	7	3	3	6
4	3	7	4	5	3	4	$\frac{1}{6}$	3	5	8	4	3	7	4	4	8	3	4	7	5	4	9	5	4	9	4	4	8	3	4	7

4	4	8	3	4	3	4	$\frac{1}{4}$	4	4	8	4	3	7	4	4	8	3	3	6	5	4	9	4	4	8	5	4	9	4	4	8			
3	4	7	4	4	3	3	$\frac{1}{4}$	4	5	9	4	3	7	4	4	8	3	4	7	4	4	8	5	4	9	5	3	8	4	4	8			
4	4	8	4	5	3	5	$\frac{1}{7}$	4	5	9	4	3	7	3	4	7	3	4	7	4	4	8	5	4	9	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8			
4	3	7	4	4	3	4	$\frac{1}{5}$	3	4	7	4	3	7	4	3	7	3	4	7	4	3	7	4	4	8	5	4	9	3	3	6			
4	4	8	4	5	4	5	$\frac{1}{8}$	4	5	9	4	3	7	4	4	8	3	4	7	4	4	8	5	4	9	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8			
5	4	9	5	4	4	5	$\frac{1}{8}$	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	5	9	5	4	9	5	4	9	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8			
4	4	8	5	4	4	5	$\frac{1}{8}$	4	5	9	4	4	8	4	3	7	4	5	9	4	4	8	5	4	9	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8			
5	4	9	4	4	4	5	$\frac{1}{7}$	4	4	8	4	3	7	4	3	7	3	4	7	4	4	8	4	4	8	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8			
4	4	8	4	4	5	5	$\frac{1}{8}$	4	4	8	4	3	7	4	3	7	3	4	7	5	4	9	4	4	8	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8			
4	4	8	4	5	3	5	$\frac{1}{7}$	4	4	8	4	3	7	4	3	7	3	4	7	4	3	7	4	4	8	5	5	$\frac{1}{0}$	4	4	8			
4	3	7	4	4	4	5	$\frac{1}{7}$	3	4	7	4	3	7	4	3	7	3	4	7	4	3	7	4	4	8	5	5	$\frac{1}{0}$	3	4	7			
4	5	9	4	4	4	5	$\frac{1}{7}$	5	4	9	4	3	7	3	4	7	3	4	7	3	4	7	3	4	7	4	4	8	4	5	9	5	3	8

No. Responden	Kepuasan Masyarakat (Y)															Skor Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1.	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	3	60
2.	4	2	5	3	2	5	2	3	4	2	4	5	1	4	4	50
3.	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	58
4.	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	71
5.	3	3	1	2	5	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	49
6.	5	3	3	4	4	5	2	1	4	4	5	4	5	4	3	56
7.	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	57
8.	3	4	4	2	4	3	5	4	5	4	3	2	2	2	4	51

9.	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	68
10.	4	4	4	5	5	3	3	3	5	4	4	5	4	5	4	62
11.	4	3	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	64
12.	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	66
13.	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	4	5	5	5	3	56
14.	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	70
15.	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	59
16.	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	65
17.	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	69
18.	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	66
19.	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	51
20.	4	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	54
21.	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	64
22.	5	4	3	4	5	5	3	4	3	3	4	4	5	5	5	62
23.	4	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	3	3	63
24.	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	3	5	4	4	56
25.	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	57
26.	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	61
27.	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	64
28.	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	63
29.	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	50
30.	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	61
31.	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	65
32.	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	64
33.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	61
34.	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	53

35.	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	59
36.	3	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	3	57
37.	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	63
38.	3	3	3	4	5	4	5	4	4	5	3	3	3	4	3	56
39.	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	51
40.	3	4	3	3	5	4	3	4	3	5	3	4	5	4	3	56
41.	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	62
42.	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	5	3	4	61
43.	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	2	3	3	4	3	51
44.	3	3	4	4	5	3	5	5	4	5	3	3	3	4	3	57
45.	4	5	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	4	5	4	58
46.	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	3	4	3	60
47.	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	3	3	4	4	4	55
48.	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	57
49.	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	57
50.	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	3	5	5	3	57
51.	4	4	3	4	5	3	5	4	4	5	3	3	4	5	4	60
52.	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	3	5	5	3	56
53.	4	3	3	3	4	4	5	4	3	5	3	3	3	4	4	55
54.	4	4	3	3	5	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	60
55.	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	59
56.	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	57
57.	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	58
58.	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	62
59.	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	65
60.	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	63

61.	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	59
62.	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	61
63.	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	64
64.	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	63
65.	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	64
66.	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	59
67.	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	58
68.	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	62
69.	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	63
70.	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	65
71.	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	57
72.	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	63
73.	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	2	3	3	4	4	55
74.	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	3	61
75.	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	60
76.	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	60
77.	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	60
78.	4	3	4	4	5	3	5	5	4	5	3	3	3	4	3	58
79.	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	62
80.	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	65
81.	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	64
82.	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	62
83.	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	60
84.	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	58
85.	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	54
86.	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	56

LAMPIRAN 3 : KARAKTERISTIK RESPONDEN

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent t	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	38	44,2	44,2	44,2
	Perempua n	48	55,8	55,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent t	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 Tahun	2	2,3	2,3	2,3
	20 - 25 Tahun	30	35,0	35,0	37,3
	26 - 30 Tahun	23	26,7	26,7	64,0
	> 30 Tahun	31	36,0	36,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir					
		Frequency	Percent t	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA Sederajat	65	75,5	75,5	75,5
	Diploma (D1, D2, D3)	4	4,7	4,7	80,2
	Sarjana (S1)	17	19,8	19,8	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	14	16,3	16,3	16,3
	Karyawan Swasta	35	40,7	40,7	57,0
	Pegawai Negeri	5	5,8	5,8	62,8
	Wiraswasta	16	18,6	18,6	81,4
	Ibu Rumah Tangga	16	18,6	18,6	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

LAMPIRAN 4 : Output Uji Instrumen

Hasil Output Uji Validitas Kesederhanaan

Correlations				
		X1.1	X1.2	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	,236*	,781**
	Sig. (2-tailed)		,028	,000
	N	86	86	86
X1.2	Pearson Correlation	,236*	1	,792**
	Sig. (2-tailed)	,028		,000
	N	86	86	86
TOTAL	Pearson Correlation	,781**	,792**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	86	86	86
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).				
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

Hasil Output Uji Validitas Kejelasan

Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	,281**	,330**	-,100	,611**
	Sig. (2-tailed)		,009	,002	,359	,000
	N	86	86	86	86	86
X2.2	Pearson Correlation	,281**	1	,175	,125	,668**
	Sig. (2-tailed)	,009		,107	,251	,000
	N	86	86	86	86	86

X2.3	Pearson Correlation	,330**	,175	1	,133	,697**
	Sig. (2-tailed)	,002	,107		,221	,000
	N	86	86	86	86	86
X2.4	Pearson Correlation	-,100	,125	,133	1	,446**
	Sig. (2-tailed)	,359	,251	,221		,000
	N	86	86	86	86	86
TOTAL	Pearson Correlation	,611**	,668**	,697**	,446**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	86	86	86	86	86

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Output Uji Validitas Kepastian Waktu

Correlations				
		X3.1	X3.2	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	,081	,735**
	Sig. (2-tailed)		,460	,000
	N	86	86	86
X3.2	Pearson Correlation	,081	1	,735**
	Sig. (2-tailed)	,460		,000
	N	86	86	86
TOTAL	Pearson Correlation	,735**	,735**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	86	86	86

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Output Uji Validitas Akurasi

Correlations				
		X4.1	X4.2	TOTAL
X4.1	Pearson Correlation	1	,045	,684**
	Sig. (2-tailed)		,678	,000
	N	86	86	86
X4.2	Pearson Correlation	,045	1	,760**
	Sig. (2-tailed)	,678		,000
	N	86	86	86
TOTAL	Pearson Correlation	,684**	,760**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	86	86	86

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Output Uji Validitas Keamanan

Correlations				
		X5.1	X5.2	TOTAL
X5.1	Pearson Correlation	1	,280**	,785**
	Sig. (2-tailed)		,009	,000
	N	86	86	86
X5.2	Pearson Correlation	,280**	1	,814**
	Sig. (2-tailed)	,009		,000
	N	86	86	86

TOT AL	Pearson Correlation	,785**	,814**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	86	86	86
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

Hasil Output Uji Validitas Tanggung Jawab

Correlations				
		X6.1	X6.2	TOTAL
X6.1	Pearson Correlation	1	,112	,744**
	Sig. (2-tailed)		,306	,000
	N	86	86	86
X6.2	Pearson Correlation	,112	1	,748**
	Sig. (2-tailed)	,306		,000
	N	86	86	86
TOT AL	Pearson Correlation	,744**	,748**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	86	86	86
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

Hasil Output Uji Validitas Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Correlations				
		X7.1	X7.2	TOTAL
X7.1	Pearson Correlation	1	,161	,819**
	Sig. (2-tailed)		,138	,000

	N	86	86	86
X7.2	Pearson Correlation	,161	1	,699**
	Sig. (2-tailed)	,138		,000
	N	86	86	86
TOTAL	Pearson Correlation	,819**	,699**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	86	86	86
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

Hasil Output Uji Validitas Kemudahan Akses

Correlations				
		X8.1	X8.2	TOTAL
X8.1	Pearson Correlation	1	,185	,803**
	Sig. (2-tailed)		,088	,000
	N	86	86	86
X8.2	Pearson Correlation	,185	1	,735**
	Sig. (2-tailed)	,088		,000
	N	86	86	86
TOTAL	Pearson Correlation	,803**	,735**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	86	86	86
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

Hasil Output Uji Validitas Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Correlations				
		X9.1	X9.2	TOTAL
X9.1	Pearson Correlation	1	,389**	,834**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	86	86	86
X9.2	Pearson Correlation	,389**	1	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	86	86	86
TOTAL	Pearson Correlation	,834**	,832**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	86	86	86

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Output Uji Validitas Kenyamanan

Correlations				
		X10.1	X10.2	TOTAL
X10.1	Pearson Correlation	1	,083	,750**
	Sig. (2-tailed)		,448	,000
	N	86	86	86
X10.2	Pearson Correlation	,083	1	,721**
	Sig. (2-tailed)	,448		,000
	N	86	86	86
TOTAL	Pearson Correlation	,750**	,721**	1

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	86	86	86
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

Hasil Ouput Uji Validitas Kepuasan Masyarakat

Correlations																
	P 0 1	P 0 2	P 0 3	P 0 4	P 0 5	P 0 6	P 0 7	P 0 8	P 0 9	P 1 0	P 1 1	P 1 2	P 1 3	P 1 4	P 1 5	T o t a l
P 0 1	Pears on Corre lation	1	, 3 9 7 * *	, 2 1 4 * *	, 3 7 5 * *	, 1 9 6 * *	, 2 3 8 * *	, 0 8 3 * *	, 2 0 8 * *	, 1 9 8 * *	, 0 9 4 * *	, 2 1 7 * *	- , 0 7 7	, 1 4 8 * *	- , 0 3 7	, 4 6 * *
	Sig. (2- tailed)		, 0 0 8	, 0 4 0	, 0 6 0	, 0 2 7	, 4 4 8	, 0 5 8	, 0 7 9	, 3 6 9	, 8 9 5	, 0 4 5	, 4 7 9	, 1 7 4	, 7 3 5	, 0 0 0
	N	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6
P 0 2	Pears on Corre lation	, 3 9 7 * *	1	, 2 8 1 * *	, 3 4 6 0 * *	- , 1 7 0 * *	, 1 3 9 * *	, 1 3 2 * *	, 3 2 5 * *	, 2 0 1 6 * *	, 0 5 3 * *	, 1 9 7 * *	, 1 5 0 * *	, 1 8 0 * *	, 0 9 5 * *	, 0 7 6 * *
	Sig. (2- tailed)	, 0 0 0		, 0 0 1	, 0 3 0	, 3 5 9	, 0 2 9	, 0 2 4	, 0 6 2	, 6 1 0	, 7 8 0	, 0 6 9	, 1 6 7	, 4 1 6	, 4 9 5	, 0 0 0

	N	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6
P 0 3	Pears on Corre lation	, 2 1 4 *	, 2 8 1 *	1 6 4 *	, 2 4 *	, 1 2 5 8	, 0 9 5 8	, 2 3 5 3 *	, 2 0 3 4	, 2 0 1 3	- , 1 3	, 2 6 4 *	, 1 2 4 4	, 0 5 6 6	, 1 8 9 7	, 0 3 5 7	, 5 2 8 3 7
	Sig. (2- tailed)	, 0 4 8	, 0 0 9		, 0 2 4	, 2 5 1 0	, 3 7 0	, 0 1 8	, 0 5 2 9	, 3 0 0 4	, 0 1 0	, 0 1 4	, 2 5 6	, 6 0 8 1	, 0 8 3 8	, 7 0	, 0
	N	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6
P 0 4	Pears on Corre lation	, 3 7 5 *	, 3 4 6 *	, 2 4 4 *	1 6 5	, 1 0 5 5	, 1 2 5 0	, 3 8 0 7 *	, 3 0 7 7 *	, 2 4 7 7 *	, 3 4 7 4 *	, 2 7 5 *	, 2 6 3 5 *	, 0 6 3 0	, 0 1 0 0	, 0 7 0 0	, 6 6 6 *
	Sig. (2- tailed)	, 0 0 0	, 0 0 1	, 0 2 4		, 3 3 8	, 2 5 2	, 0 0 0 4	, 0 1 0 0	, 0 1 1 1	, 0 0 1 1	, 0 1 1 4	, 0 1 1 5	, 5 6 5 6	, 9 2 6 0	, 5 2 0	, 0
	N	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6
P 0 5	Pears on Corre lation	, 1 9 9	- , 1 0 0	, 1 2 5	, 1 0 5	1 4	, 1 7 5	- , 1 1 5	- , 0 1 9	- , 1 2 8	, 0 8 6	, 0 5 5	, 0 1 5	, 0 3 4	, 3 7 1 *	- , 0 4 5	, 2 5 *
	Sig. (2-	, 0	, 3	, 2	, 3		, 2	, 1	, 8	, 2	, 4	, 6	, 8	, 7	, 0	, 6	, 0

			3 1	4 *	4 *		3 7	6 *								4 2	* *
	Sig. (2- tailed)	, 8 9 5	, 7 8 0	, 0 1 4	, 0 1 1	, 6 1 2	, 7 3 3	, 0 1 3	, 4 8 1	, 1 9 3	, 3 1 3		, 1 3 8	, 3 7 5	, 0 8 0	, 7 0 0	, 0 0 0
	N	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6
P 1 2	Pears Corre lation	, 2 1 7 *	, 1 9 7	, 1 2 4	, 2 6 5 *	, 0 1 5	, 3 2 0 *	, 1 6 6 *	, 2 5 0 *	, 1 0 8	, 2 4 6 *		1 , 6 5	, 0 2 1	, 1 5 3	, 1 0 1	, 5 0 1 *
	Sig. (2- tailed)	, 0 4 5	, 0 6 9	, 2 5 6	, 0 1 4	, 8 9 1	, 0 0 3	, 1 2 6	, 0 2 0	, 3 2 4	, 0 2 3		, 5 5 0	, 2 6 7	, 1 5 9	, 0 0 0	, 0 0 0
	N	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6
P 1 3	Pears Corre lation	- , 0 7 7	, 1 5 0	, 0 5 6	, 0 6 3	, 0 3 4	, 0 3 8 *	, 2 8 3 *	, 1 9 5	, 0 8 6	, - 1 5 9	, 0 9 7		1 , 6 5	, 1 0 7	, 0 7 8 *	, 3 0 8 *
	Sig. (2- tailed)	, 4 7 9	, 1 6 7	, 6 0 8	, 5 6 5	, 7 5 6	, 7 3 1	, 0 0 8	, 0 7 2	, 4 3 2	, 1 4 3	, 3 7 5		, 5 0 0	, 1 4 0	, 4 8 0	, 0 4 0
	N	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6	8 6
	Pears on	, 1	, 0	, 1	, 0	, 3	, 1	, 0	, 0	- ,	- ,	, 1	, 1	, 1	1 ,	, 1	, 4

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Output Uji Reabilitas Kesederhanaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,822	2

Hasil Output Uji Reabilitas Kejelasan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,728	4

Hasil Output Uji Reabilitas Kepastian Waktu

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,778	2

Hasil Output Uji Reabilitas Akurasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,766	2

Hasil Output Uji Reabilitas Keamanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,832	2

Hasil Output Uji Reabilitas Tanggung Jawab

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,788	2

Hasil Output Uji Reabilitas Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,801	2

Hasil Output Uji Reabilitas Kemudahan Akses

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,808	2

Hasil Output Uji Reabilitas Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,855	2

Hasil Output Uji Reabilitas Kenyamanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,779	2

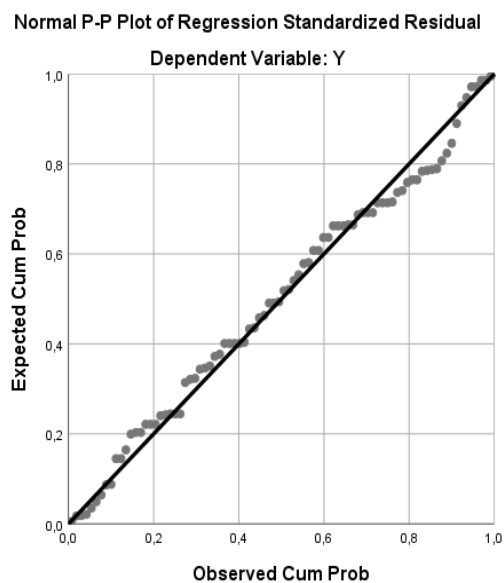
Hasil Output Uji Reabilitas Kepuasan Masyarakat

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,715	15

LAMPIRAN 5 : Output Uji Asumsi Klasik

Hasil Output Normalitas

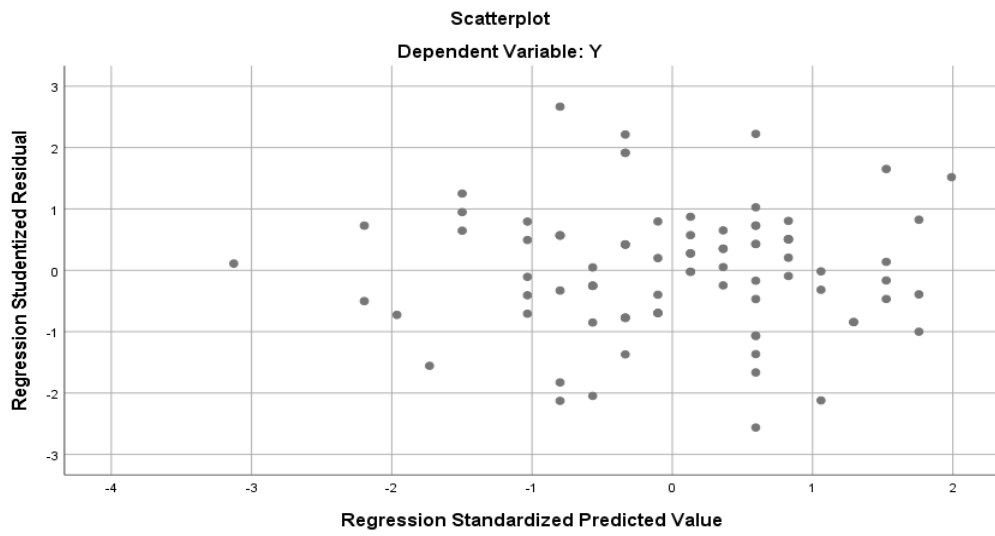
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,35060703
Most Extreme Differences	Absolute	,081
	Positive	,081
	Negative	-,058
Test Statistic		,081
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		



Hasil Output Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11,583	2,367		4,893	,000		
	Kesederhanaan	,957	,334	,153	2,867	,005	,688	1,453
	Kejelasan	,548	,116	,262	4,734	,000	,646	1,547
	Kepastian Waktu	1,649	,294	,270	5,603	,000	,892	1,121
	Akurasi	2,816	1,161	,459	2,425	,018	,148	8,309
	Keamanan	2,390	,732	,643	3,265	,002	,164	6,110
	Tanggung Jawab	1,854	,278	,326	6,675	,000	,812	1,232
	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	1,851	,746	,492	2,482	,015	,171	5,840
	Kemudahan Akses	1,680	,280	,287	6,002	,000	,830	1,204
	Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan	1,361	,281	,235	4,841	,000	,863	1,158
Kenyamanan	4,184	1,197	,660	3,494	,001	,154	8,294	
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat								

Hasil Output Uji Heteroskedastisitas



LAMPIRAN 6 : Hasil Output Uji Hipotesis

Hasil Output Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,583	2,367		4,893	,000
	Kesederhanaan	,957	,334	,153	2,867	,005
	Kejelasan	,548	,116	,262	4,734	,000
	Kepastian Waktu	1,649	,294	,270	5,603	,000
	Akurasi	2,816	1,161	,459	2,425	,018
	Keamanan	2,390	,732	,643	3,265	,002
	Tanggung Jawab	1,854	,278	,326	6,675	,000
	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	1,851	,746	,492	2,482	,015
	Kemudahan Akses	1,680	,280	,287	6,002	,000
	Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan	1,361	,281	,235	4,841	,000
Kenyamanan	4,184	1,197	,660	3,494	,001	
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						

Hasil Output Uji Parsial (T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,583	2,367		4,893	,000
	Kesederhanaan	,957	,334	,153	2,867	,005
	Kejelasan	,548	,116	,262	4,734	,000
	Kepastian Waktu	1,649	,294	,270	5,603	,000
	Akurasi	2,816	1,161	,459	2,425	,018
	Keamanan	2,390	,732	,643	3,265	,002
	Tanggung Jawab	1,854	,278	,326	6,675	,000
	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	1,851	,746	,492	2,482	,015
	Kemudahan Akses	1,680	,280	,287	6,002	,000
	Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan	1,361	,281	,235	4,841	,000
Kenyamanan	4,184	1,197	,660	3,494	,001	

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Hasil Output Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1027,922	10	102,792	43,610	,000 ^b
	Residual	176,782	75	2,357		
	Total	1204,704	85			
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						
b. Predictors: (Constant), Kesederhanaan; Kejelasan; Kepastian Waktu; Akurasi; Keamanan; Tanggung jawab; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; Kemudahan Akses; Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; dan Kenyamanan.						

Hasil Output Uji Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,924 ^a	,853	,834	1,53528
a. Predictors: (Constant), Kesederhanaan; Kejelasan; Kepastian Waktu; Akurasi; Keamanan; Tanggung jawab; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; Kemudahan Akses; Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; dan Kenyamanan.				
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat				

LAMPIRAN 7 : SURAT IZIN PENELITIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 27 Maret 2023

Nomor : 1078/K/FISIP/III/2023
Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : *Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya
Jl. Tunjungan No. 1-3 Genteng (Ex-Gedung Siola Lt.3), Surabaya*

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Anisah Fatihatus Mas'udah (1111900122)	Jl. Bratang Gede VI No.9 Surabaya	8961327082

Guna melakukan pengambilan data di :

"Lingkungan Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya"

Dengan judul Skripsi: **"Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Akta Kematian (Studi Kasus Kantor Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya)"**

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.


 Dekan
 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP
 NIP. 20420.87.0103

Tembusan :

1. Camat Tambaksari Kota Surabaya
2. Lurah Pacar Kembang Kota Surabaya



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Jalan Tunjungan No. 1-3 (Lt.3) Surabaya (60275)
 Telp. (031) 99001785 Fax. (031) 99001785

Surabaya, 29 Maret 2023

Nomor : 500.16.7.4 / 1304 / S / RPM /
 436.7.15 / 2023

Lampiran : 1 Lembar

Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Kepada
 Yth. (Lertampir)
 di -
Surabaya

REKOMENDASI PENELITIAN

- Dasar** : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
 3. Peraturan Walikota Surabaya No 41 Tahun 2021 Tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Pertizinan
 4. Persetujuan Teknis Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surabaya Nomor 000.9.2/SD97/436.8.6/2023 Tanggal 29 Maret 2023
- Memperhatikan** : Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya Nomor 1078/K/FISIP/III/2023 Tanggal 27 Maret 2023 Perihal Permohonan Ijin Observasi.
- Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya memberikan Rekomendasi kepada :**
- a. Nama : ANSAH FATIHATUS MASUDAH
 b. Alamat : PETEMON 2/112-B
 c. Pekerjaan/Jabatan : MAHASISWA
 d. Instansi/Organisasi : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
 e. Kewarganegaraan : INDONESIA
- Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan :**
- a. Judul / Tema : PENGARUH PELAYANAN KLAMPID NEW GENERATION (KNG) TERHADAP KEPUJASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN AKTA KEMATIAN (STUDI KASUS KANTOR KELURAHAN PACAR KEMBANG KOTA SURABAYA)
 b. Tujuan : Penelitian
 c. Bidang Penelitian : MENCAIRI DATA, WAWANCARA, SKRIPSI
 d. Penanggung Jawab : DR. BAMBANG KUSBANDIRJO, MS (DOSEN PEMBIMBING 1)
 e. Anggota Peserta : -
 f. Waktu : 01 April 2023 s.d. 30 April 2023
 g. Lokasi : KELURAHAN PACAR KEMBANG SURABAYA
- Dengan persyaratan** :
- Dalam masa pandemi Covid-19, Pelaksanaan Penelitian/survei/kegiatan wajib menerapkan protokol kesehatan sesuai Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 Tahun 2020;
 - Untuk kegiatan tatap muka yang berpotensi menimbulkan kerumunan wajib mengajukan permohonan assessment kegiatan yang ditujukan kepada Ketua Satgas Covid-19 Tingkat Kecamatan Wilayah setempat;
 - Kegiatan sebagaimana dimaksud pada nomor 2 (dua) sewaktu-waktu dapat berubah mengikuti ketentuan pembatasan kegiatan oleh Pemerintah;
 - Peserta Penelitian/survei/kegiatan wajib dalam keadaan sehat saat pelaksanaan kegiatan penelitian;
 - Peserta Penelitian/survei/kegiatan wajib menaati persyaratan/peraturan yang berlaku di Lokasi/Tempat dilakukan Penelitian serta tidak membebani kepada OPD, Camat, Lurah dalam pengambilan data primer dan sekunder;
 - Pelaksanaan Penelitian/survei/kegiatan tidak boleh menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau mengganggu ketuhanan NKRI;
 - Rekomendasi ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi persyaratan seperti tersebut diatas.

Demikian atas bantuannya disampaikan terima kasih.

a.n WALIKOTA SURABAYA,
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu



DEWI SOERIJAWATI, ST, MT
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19740513200112001

Tembusan :

- Yth. 1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya.
 2. Saudara yang bersangkutan.



**PEMERINTAH KOTA SURABAYA
KECAMATAN TAMBAKSARI**

Jl. Mendut No.7 Surabaya 60131
Telp. (031) 5032003

Surabaya, 51 Maret 2023

Nomor : 500.10.3.1/923/436.9.25/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Penelitian

Kepada
Yth. Lurah Pacarkembang
Kecamatan Tambaksari
Kota Surabaya
di-

SURABAYA

Berdasarkan Surat dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surabaya Nomor 500.16.7.4/1304/S/RPM/436.7.15/2023 tanggal 29 Maret 2023 perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat, diberikan rekomendasi kepada :

Nama : Anisah Fatihatus Mas'udah
Alamat : Petemon 2/112-B Surabaya
Pekerjaan : Mahasiswa
Instansi/Organisasi : Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya
Kewarganegaraan : Indonesia

Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan :

Judul/Tema : Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG) terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Akta Kematian (Studi kasus Kantor Kelurahan Pacarkembang Kota Surabaya)

Tujuan : Penelitian
Bidang penelitian : Mencari data, wawancara, skripsi
Penanggung jawab : Dr. Bambang Kusbandrijo, MS.
Anggota peserta : -
Lama Penelitian : 01 April s.d. 30 April 2023

Lokasi : TMT Surat dikeluarkan
Kelurahan Pacarkembang Kecamatan Tambaksari

- Persyaratan :
1. Penelitian / survey / kegiatan yang dilakukan harus sesuai dengan surat permohonan dan wajib mentaati persyaratan / peraturan yang berlaku di lokasi / tempat dilakukan penelitian/survei/kegiatan;
 2. Saudara yang bersangkutan agar setelah melakukan penelitian/survey/kegiatan wajib melaporkan pelaksanaan dan hasilnya kepada Kepala Bakesbang, Politik dan Linmas Kota Surabaya;
 3. Penelitian/survey/kegiatan yang dilaksanakan tidak boleh menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau mengganggu keutuhan NKRI;
 4. Rekomendasi ini akan dicabut / tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi persyaratan seperti tersebut di atas.

Demikian atas bantuannya disampaikan terimakasih.

a.n. Camat,
Sekretaris



Dwi Suryaning Endah Yanie, ST.
Penata Tk.I
NIP 198002182005012015

Tembusan :

- Yth. 1. Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Saudara yang bersangkutan

LAMPIRAN 8 : DOKUMENTASI







LAMPIRAN 9 : KARTU BIMBINGAN SKRIPSI



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Program Studi ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisp@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Anisah Fatihatus Mas'udah

NBI : 1111900122

Program Studi : Administrasi Negara

Dosen Pembimbing I : Dr. Bambang Kusbandrijo, MS

Dosen Pembimbing II : Eddy Wahyudi, SH., M.Si

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Akta Kematian (Studi Kasus Kantor Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya)

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	15/2 ²³	- ACC Judul - Variabel ganti		
2	8/3 ²³	Kuesionere Perbaiki		
3	15/3 ²³	- Tulus Laporan - ACC BAB I, II, III		
4	22/5 ²³	- Perbaiki Uji T, Uji F - Perbaiki BAB IV		
5	24/5 ²³	- Pembahasan diberi Saran - ditambahkan di BAB V		
6	29/5 ²³	ACC BAB IV dan V		



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742. 5931800 psw. 159 email : fisp@untag-sby.ac.id

No.	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal : 29 Mei 2023

Dosen Pembimbing I,

(.....)

Dosen Pembimbing II,

(.....)

LAMPIRAN 10 : LEMBAR PERINTAH SKRIPSI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Anisah Fatihatus Mas'udah

NIM : 1111900122

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

Belum diperbaiki

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,

()
Dr. Bambang Kusbandrijo, MS.

()
Dr. Bambang Kusbandrijo, MS.

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI


Nama : Anisah Fatihatus Mas'udah


NIM : 1111900122

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1,


' Drs. Supri Hartono, MS.'


' Drs. Supri Hartono, MS.'

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Anisah Fatihatus Mas'udah

NIM : 1111900122

Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

Lihat & skripsi.

Surabaya,

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 1.



Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

LAMPIRAN 11 : JURNAL PENELITIAN (ARTIKEL)**PENGARUH PELAYANAN KLAMPID NEW GENERATION (KNG)
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN
AKTA KEMATIAN (STUDI KASUS KANTOR KELURAHAN PACAR
KEMBANG KOTA SURABAYA)**

Anisah Fatihatus Mas'udah
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
fatihatusanisah@gmail.com

Dr. Bambang Kusbandrijo, MS
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
b.kusbandrijo@untag-sby.ac.id

Eddy Wahyudi, SH, MSi
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
ediwahyudi@untag-sby.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik didefinisikan segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan. Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah unit kerja dalam suatu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan secara langsung kepada penerima pelayanan publik. Upaya adanya Klampid New Generation (KNG) membantu pelayanan masyarakat. Ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan tergantung pada kepuasan penerima pelayanan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat dan berkualitas berdasarkan Prinsip Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik terdapat sepuluh indikator kualitas pelayanan administrasi yaitu : Kesederhanaan; Kejelasan; Kepastian Waktu; Akurasi;

Keamanan; Tanggung jawab; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; Kemudahan Akses; Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; dan Kenyamanan. Penelitian dilakukan di wilayah Kelurahan Pacar Kembang Surabaya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mengevaluasi seberapa besar pengaruh sepuluh indikator kualitas pelayanan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan masyarakat. Sampel berjumlah 86 orang yang mengurus akta kematian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan Kesederhanaan; Kejelasan; Kepastian Waktu; Akurasi; Keamanan; Tanggung jawab; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; Kemudahan Akses; Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; dan Kenyamanan berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan akta kematian di wilayah Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Klampid New Generation (KNG)

A. PENDAHULUAN

Keputusan Menteri No. 25 Tahun 2009 mengenai Pendayagunaan Aparatur Negara menyebutkan bahwa pelayanan public didefinisikan sebagai segala kegiatan pelayanan dilakukan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

Ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan tergantung pada kepuasan penerima pelayanan. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan memperbanyak jenis pelayanan, salah satunya Klampid New Generation (KNG) yang merupakan evolusi dari E-Klampid yang dulunya berupa website sekarang menjadi aplikasi mobile yang dapat diunduh melalui play store untuk smartphone Android. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Tabel 1.1 Data Pelayanan Akta Kematian di Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya pada Tahun 2022

NO	Bulan	Jumlah
1.	April	58
2.	Mei	51
3.	Juni	46
4.	Juli	43
5.	Agustus	40

Sumber : Laporan hasil Pelayanan Masyarakat Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya Tahun 2022.

(Dispendukcapil) telah meluncurkan Klampid New Generation (KNG) atau klampid versi 2 pada 1 Juli 2022 untuk memfasilitasi pelayanan pengelolaan administrasi kependudukan (Adminduk).

Dari data tabel diatas, terlihat bahwa jumlah pengurusan akta kematian mengalami penurunan. Disisi lain, menurut pengamatan lapangan dari bulan April hingga Agustus, masih ada sekitar 45 warga yang diduga meninggal namun belum mendapatkan akta kematian. Permasalahan di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya disebabkan masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki pengurusan akta kematian karena dianggap tidak penting atau sering terlambat untuk mengurusnya. Meskipun akta kematian dianggap sangat penting dalam catatan penduduk karena orang yang telah meninggal dunia tidak lagi dimasukkan dalam database kependudukan sehingga yang meninggal tidak diwajibkan untuk memenuhi kewajiban sebagai warga negara Indonesia, seperti membayar pajak dan mengikuti pemilihan umum. Selain itu, pencatatan kematian membantu negara untuk menargetkan bantuan. Ketiadaan akta kematian menghambat pengurusan hal-hal lain seperti kewajiban mengurus ahli waris, keperluan lainnya.

Menurut pengamatan peneliti, hal tersebut dipicu oleh masyarakat yang masih gagap akan teknologi, kesulitan mengakses KNG, dan kurangnya pemahaman masyarakat pengguna KNG. Menurut hasil peneliti, dari 20 orang yang datang di Kelurahan Pacar Kembang hanya, 5 orang yang mengetahui cara penggunaan KNG untuk membuat akta kematian, dan 15 orang masih bingung dan tidak mengerti cara menggunakan KNG untuk membuat akta kematian. Oleh karena itu, pemerintah memberikan akses KNG yang terpisah ke Kelurahan agar dapat memberikan pelayanan untuk membantu masyarakat secara manual menangani pengurusan kependudukan di Kelurahan.

Selanjutnya peneliti mengamati bahwa sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya masih memiliki beberapa kendala dalam memberikan pelayanan, seperti kurangnya sifat tanggung jawab yang menyebabkan penumpukan dokumen dan kesalahan pengisian KNG yang mengakibatkan kesalahan penulisan dokumen atau permintaan ditolak. Selain itu, kurangnya fasilitas seperti printer yang hanya dapat digunakan sebanyak 2 buah, sehingga menghambat proses pencetakan dokumen administrasi dan membuat masyarakat harus menunggu dan mengantri dalam waktu yang lama. Melihat permasalahan penyediaan layanan tersebut, peneliti tertarik untuk membuktikan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak menurut Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 mengenai

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik, terdapat 10 indikator kualitas pelayanan administrasi yaitu : Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Akta Kematian (Studi Kasus di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya)”**.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut UU RI No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar yang sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang berkaitan dengan kepentingan umum atau publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dan berkualitas berdasarkan prinsip pedoman pelaksanaan pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik terdapat sepuluh indikator kualitas pelayanan administrasi yaitu : Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan.

Menurut Kotler (Kotler 2005,h.234), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa akibat membandingkan kesan seseorang terhadap kinerja atau hasil produk dengan harapan seseorang. Ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan tergantung pada kepuasan penerima pelayanan. Penerima pelayanan merasa puas apabila menerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapannya.

C. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme untuk menguji beberapa populasi atau sampel, biasanya diambil secara acak, dan mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen penelitian, dilanjutkan dengan analisis kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis. Sugiyono (2009:4). (Kosanke, 2019)

Dalam penelitian ini penulis akan meneliti variabel yang menjadi fokus amatan yaitu variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Kesederhanaan (X1); Kejelasan (X2); Kepastian Waktu (X3); Akurasi (X4); Keamanan (X5); Tanggung jawab (X6); Kelengkapan Sarana dan Prasarana (X7); Kemudahan Akses (X8); Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan (X9); Kenyamanan (X10) dan Kepuasan Masyarakat (Y). Populasi yang diambil dalam penelitian ini, adalah masyarakat Kelurahan Pacar Kembang Surabaya yang membuat Akta Kematian. Teknik pengambilan sampling dengan menggunakan metode *accidental sampling* (peneliti memilih sampel/responden berdasarkan pada pertimbangan subjektifnya, bahwa responden tersebut dapat memberikan informasi memadai untuk menjawab pertanyaan peneliti), peneliti menggunakan Rumus Slovin dalam pengambilan sampel, dan hasil analisisnya menggunakan Uji Parsial (T), Uji Simultan (Uji F), Koefisien Determinasi (R^2), dan Analisis Regresi Linear Berganda.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas kualitas pelayanan yang terdiri Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan sedangkan variabel terikat kepuasan masyarakat. Untuk menentukan teknis analisis data terlebih dahulu menggunakan analisis instrumen terdiri uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi klasik terdiri normalitas; multikolinearitas; dan heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, uji T, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan analisis frekuensi dari 22 pernyataan kualitas pelayanan dan 15 pernyataan kepuasan masyarakat dan jumlah sampel atau responden sebanyak 86 orang yang mengurus akta kematian. Berikut merupakan pemaparan analisis yang sudah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Kesederhanaan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 0,957 yang artinya Kesederhanaan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Kesederhanaan yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Kesederhanaan yaitu $0,005 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (2,867) > t_{tabel} (1,99167)$, disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya Kesederhanaan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Namun nilai $t_{hitung} 2,867$

masih menunjukkan nilai yang rendah, maka dari itu masih perlu adanya pembenahan dalam pelayanan prosedur agar pelayanan tidak berbelit – belit seperti cara penyampaian tentang tahapan pelayanan tidak berbelit – belit, jelas, tepat, dan mudah dipahami oleh masyarakat sehingga masyarakat merasa dimudahkan dalam pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

2. Pengaruh Kejelasan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 0,548 yang artinya indikator Kejelasan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Kejelasan yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Kejelasan yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (4,734) > t_{tabel} (1,99167)$, disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya Kejelasan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai t_{hitung} 4,734 menunjukkan nilai yang cukup, sehingga harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi dalam indikator kejelasan seperti persyaratan teknis dan administrasi, unit kerja yang bertanggungjawab memberikan pelayanan dalam penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa terhadap pelayanan pembuatan akta kematian di Kelurahan Pacar Kembang.

3. Pengaruh Kepastian Waktu Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 1,649 yang artinya Kepastian Waktu dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Kepastian Waktu yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi untuk pengaruh indikator Kepastian Waktu yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (5,603) > t_{tabel} (1,99167)$, disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya Kepastian Waktu berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai t_{hitung} 5,603 menunjukkan nilai yang cukup, sehingga harus tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi dalam indikator Kepastian Waktu seperti kepastian jadwal pelaksanaan dan selesainya pengurusan pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

4. Pengaruh Akurasi Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 2,816 yang artinya Akurasi dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Akurasi yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi untuk pengaruh indikator Kepastian Waktu yaitu $0,018 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (2,425) > t_{tabel} (1,99167)$, disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya Akurasi berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Namun nilai $t_{hitung} 2,425$ masih menunjukkan nilai yang rendah, maka dari itu masih perlu adanya pelatihan dan peningkatan keahlian dalam memberikan apa yang telah dijanjikan dengan tepat dan andal sehingga dapat meminimalkan kesalahan dalam proses pelayanan dalam pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

5. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 2,390 yang artinya Keamanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Keamanan yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T yang menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Keamanan yaitu $0,002 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (3,265) > t_{tabel} (1,99167)$, disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya Keamanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Namun nilai $t_{hitung} 2,425$ masih menunjukkan nilai yang rendah, maka dari itu seharusnya penyedia layanan menyediakan sarana dan prasarana yang memastikan pemberi jaminan keamanan kepada pengguna layanan agar proses dan hasil pelayanannya mendapatkan rasa aman, kenyamanan, dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

6. Pengaruh Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 1,854 yang artinya indikator Tanggung Jawab dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Tanggung Jawab yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T yang menunjukkan nilai signifikansi pengaruh indikator Tanggung Jawab $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (6,675) > t_{tabel}(1,99167)$, disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya Tanggung Jawab berpengaruh yang signifikan dan paling dominan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai $t_{hitung} 6,675$ menunjukkan nilai yang cukup tinggi, tetapi harus tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi dalam indikator Tanggung Jawab seperti petugas pelayanan melakukan tugas dengan penuh tanggung jawab dalam pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya agar meminimalkan penumpukan berkas pemohon.

7. Pengaruh Kelengkapan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 1,851 yang artinya Kelengkapan Sarana dan Prasarana dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Kelengkapan Sarana dan Prasarana yaitu $0,015 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (2,482) > t_{tabel} (1,99167)$, disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya Kelengkapan Sarana dan Prasarana berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Namun nilai $t_{hitung} 2,482$ masih menunjukkan nilai yang rendah, maka dari itu seharusnya penyedia layanan menambah sarana dan prasarana untuk menunjang proses pelayanan administrasi publik seperti printer, komputer, dan peralatan lainnya yang menunjang proses pelayanan agar lebih cepat dalam penyelesaian pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

8. Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 1,680 yang artinya indikator Kemudahan Akses dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Kemudahan Akses yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi untuk pengaruh indikator Kemudahan Akses yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (6,002) > t_{tabel} (1,99167)$, disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya Kemudahan Akses berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan

Masyarakat. Nilai t_{hitung} 6,002 menunjukkan nilai yang cukup tinggi, tetapi harus tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi dalam indikator Kemudahan Akses dalam proses pelayanan pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

9. Pengaruh Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 1,361 yang artinya indikator Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi pengaruh variabel Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} (4,841) $> t_{tabel}$ (1,99167), disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai t_{hitung} 4,841 menunjukkan nilai yang cukup, sehingga harus lebih ditingkatkan lagi dalam indikator Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan seperti petugas pelayanan publik melakukan pelayanan dengan disiplin, sopan dan ramah kepada masyarakat dalam pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

10. Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 4,184 yang artinya variabel Kenyamanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif.

Dengan demikian semakin baik indikator Kenyamanan yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Kenyamanan sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} (3,494) $> t_{tabel}$ (1,99167), disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya variabel Kenyamanan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Namun nilai t_{hitung} 3,494 masih menunjukkan nilai yang rendah, maka dari itu penyedia layanan seharusnya menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan agar dapat memberikan rasa kenyamanan kepada masyarakat dan melaksanakan pelayanan publik secara teratur dalam pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

11. Pengaruh Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis data Uji F menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 43,610 > F_{tabel} 1,96$, ditarik kesimpulan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya variabel Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

Demikian juga dengan hasil uji koefisien determinasi (R^2) penelitian menunjukkan bahwa pengaruh variabel Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 85,3 %. Sedangkan 14,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Dapat dilihat berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,853 atau 85,3% yang masuk dalam kategori kuat.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan permasalahan yang diajukan, analisis data yang sudah dilakukan, dan pembahasan yang sudah dikemukakan pada bab sebelumnya, bisa disimpulkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Pacar Kembang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berikut merupakan kesimpulan hasil analisis data yang sudah dilakukan:

1. Dari Hasil Uji T menunjukkan masing masing variabel Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
2. Dari hasil Uji F menjelaskan bahwa Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat.
3. Berdasarkan Analisis Regresi linear berganda menunjukkan bahwa Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan

Sarana dan Prasarana; dan Keamanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat.

4. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,853 atau 85,3% yang merupakan kategori kuat. Maka ditarik kesimpulan bahwa pengaruh Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 85,3 %. Sedangkan 14,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Suka Jadi Kecamatan Kuala Cenaku Tahun 2021. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(2), 6.
- Anisa, S. (2018). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia*. 123.
- Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar) Dhion. *Administrasi Publik*, 3(12), 2118–2122.
- Dimas, A., & Kependudukan, D. (n.d.). *Daring Dalam Meningkatkan Tertib Pencatatan Sipil Kota Surabaya*.
- Karlinawati, D., Novaria, R., Widiyanto, M. K., & Negara, A. (1945). *Kualitas pelayanan e-klampid dalam peningkatan pelayanan pengurusan akta kelahiran di kelurahan baratajaya kecamatan gubeng kota surabaya*. 3.
- Suaib, S. 2021. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram) The Quality Of Public Services In The Field Of Population Administration (Study in the Sekarbela sub-district office of Mataram city).

LAMPIRAN 12 : HASIL TURNITIN JURNAL

1 PENGARUH PELAYANAN KLAMPID NEW GENERATION (KNG) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN AKTA KEMATIAN (STUDI KASUS KANTOR KELURAHAN PACAR KEMBANG KOTA SURABAYA)

1 **Anisah Fatihatus Mas'udah**
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
fatihatusanisah@gmail.com

Dr. Bambang Kusbandrijo, MS
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
b.kusbandrijo@untag-sby.ac.id

5 **Eddy Wahyudi, SH, MSI**
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
edwahyudi@untag-sby.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik didefinisikan segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan. Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah unit kerja dalam suatu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan secara langsung kepada penerima pelayanan publik. Ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan tergantung pada kepuasan penerima pelayanan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat dan berkualitas berdasarkan Prinsip Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik terdapat sepuluh indikator kualitas pelayanan administrasi yaitu : Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan. Penelitian dilakukan di wilayah Kelurahan Pacar Kembang Surabaya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mengevaluasi seberapa besar pengaruh sepuluh indikator kualitas pelayanan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan masyarakat. Sampel berjumlah 86 orang yang mengurus akta kematian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap keuasan masyarakat dalam pembuatan akta kematian di wilayah Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

A. PENDAHULUAN

Keputusan Menteri No. 25 Tahun 2009 mengenai Pendayagunaan Aparatur Negara menyebutkan bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai segala kegiatan pelayanan dilakukan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

Ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan tergantung pada kepuasan penerima pelayanan. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan memperbanyak jenis pelayanan, salah satunya Klampid New Generation (KNG) yang merupakan evolusi dari E-Klampid yang dulunya berupa website sekarang menjadi aplikasi mobil yang dapat diunduh melalui playstore untuk smartphone Android. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) telah meluncurkan Klampid New Generation (KNG) atau klampid versi 2 pada 1 Juli 2022 untuk memfasilitasi pelayanan pengelolaan administrasi kependudukan (Adminduk).

Tabel 1.1 Data Pelayanan Akta Kematian di Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya pada Tahun 2022

NO	Bulan	Jumlah
1.	April	58
2.	Mei	51
3.	Juni	46
4.	Juli	43
5.	Agustus	40

Sumber : Laporan hasil Pelayanan Masyarakat Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya Tahun 2022.

Dari data tabel diatas, terlihat bahwa jumlah pengurusan akta kematian mengalami penurunan. Disisi lain, menurut pengamatan lapangan dari bulan April hingga Agustus, ada sekitar 45 warga yang diduga meninggal namun belum mendapatkan akta kematian. Permasalahandi Kantor KelurahanPacar Kembang disebabkan masih banyaknya masyarakat yang belum memiliki pengurusan akta kematian karena dianggap tidak penting atau sering terlambat untuk mengurusnya. Meskipun akta kematian dianggap sangat penting dalam catatan penduduk karena orang yang telah meninggal dunia tidak lagi dimasukkan dalam database kependudukan sehingga yang meninggal tidak diwajibkan untuk memenuhi kewajiban sebagai warga negara Indonesia, sepperti membayar pajak dan mengikuti pemilihan umum. Selain itu, pencatatan kematian membantu negara untuk menargetkan bantuan. Ketiadaan akta kematian menghambat pengurusan hal-hal lain seperti kewajiban mengurus ahli waris, keperluan lainnya.

Menurut pengamatan peneliti, hal tersebut dipicu oleh masyarakat yang masih gagap akan teknologi, kesulitan mengakses KNG, dan kurangnya pemahaman masyarakat pengguna KNG. Menurut hasil peneliti, **dari 20 orang yang datang di Kelurahan Pacar Kembang hanya, 5 orang yang mengetahui** cara penggunaan KNG untuk membuat akta kematian, dan 15 orang masih bingung dan tidak mengerti cara menggunakan KNG untuk membuat akta kematian. Oleh karena itu, pemerintah memberikan akses KNG yang terpisah ke Kelurahan agar dapat memberikan pelayanan untuk membantu masyarakat secara manual menangani pengurusan kependudukan di Kelurahan.

Selanjutnya peneliti mengamati bahwa sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Kelurahan Pacar KembangSurabaya masih memiliki beberapa kendala dalam memberikan pelayanan, seperti kurangnya sifat tanggung jawab yang

menyebabkan penumpukan dokumen dan kesalahan pengisian KNG yang mengakibatkan kesalahan penulisan dokumen atau permintaan ditolak. Selain itu, kurangnya fasilitas seperti printer yang hanya dapat digunakan sebanyak 2 buah, sehingga menghambat proses pencetakan dokumen administrasi dan membuat masyarakat harus menunggu dan mengantri dalam waktu yang lama. Melihat permasalahan penyediaan layanan tersebut, peneliti tertarik untuk membuktikan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak menurut Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik, terdapat 10 indikator kualitas pelayanan administrasi yaitu : Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Pelayanan Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Akta Kematian (Studi Kasus di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya)”**.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut UU RI No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar yang sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang berkaitan dengan kepentingan umum atau publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dan berkualitas berdasarkan prinsip pedoman pelaksanaan pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik terdapat sepuluh indikator kualitas pelayanan administrasi yaitu : Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan.

Menurut Kotler (Kotler 2005, h.234), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa akibat membandingkan kesan seseorang terhadap kinerja atau hasil produk dengan harapan seseorang. Ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan tergantung pada kepuasan penerima pelayanan. Penerima pelayanan merasa puas apabila menerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapannya.

C. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme untuk menguji beberapa populasi atau sampel, biasanya diambil secara acak, dan mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen penelitian, dilanjutkan dengan analisis kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis. Sugiyono (2009:4). (Kosanke, 2019)

8 Dalam penelitian ini penulis akan meneliti variabel yang menjadi fokus amatan yaitu variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Kesederhanaan (X1); Kejelasan (X2); Kepastian Waktu (X3); Akurasi (X4); Keamanan (X5); Tanggung jawab (X6); Kelengkapan Sarana dan Prasarana (X7); Kemudahan Akses (X8); Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan (X9); Kenyamanan (X10) dan Kepuasan Masyarakat (Y). Populasi yang diambil dalam penelitian ini, adalah masyarakat Kelurahan Pacar Kembang

yang membuat Akta Kematian. Teknik pengambilan sampling dengan menggunakan metode *accidental sampling* (peneliti memilih sampel/responden berdasarkan pada pertimbangan subjektifnya, bahwa responden tersebut dapat memberikan informasi memadai untuk menjawab pertanyaan peneliti), peneliti menggunakan Rumus Slovin dalam pengambilan sampel, dan hasil analisisnya menggunakan Uji Parsial (T), Uji Simultan (Uji F), Koefisien Determinasi (R^2), dan Analisis Regresi Linear Berganda.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas kualitas pelayanan yang terdiri Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan; Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan sedangkan variabel terikat kepuasan masyarakat. Untuk menentukan teknis analisis data terlebih dahulu menggunakan analisis instrumen terdiri uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi klasik terdiri normalitas; multikolinearitas; dan heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, uji T, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan analisis frekuensi dari 22 pernyataan kualitas pelayanan dan 15 pernyataan kepuasan masyarakat dan jumlah sampel atau responden sebanyak 86 orang yang mengurus akta kematian. Berikut merupakan pemaparan analisis yang sudah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Kesederhanaan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 0,957 yang artinya Kesederhanaan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Kesederhanaan yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Kesederhanaan yaitu $0,005 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} (2,867) $> t_{tabel}$ (1,99167), disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya Kesederhanaan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Namun nilai t_{hitung} 2,867 masih menunjukkan nilai yang rendah, maka dari itu masih perlu adanya pembenahan dalam pelayanan prosedur agar pelayanan tidak berbelit – belit seperti cara penyampaian tentang tahapan pelayanan tidak berbelit-belit, jelas, tepat, dan mudah dipahami oleh masyarakat sehingga masyarakat merasa dimudahkan dalam pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

2. Pengaruh Kejelasan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 0,548 yang artinya indikator Kejelasan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Kejelasan yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Kejelasan yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} (4,734) $> t_{tabel}$ (1,99167), disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya Kejelasan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai t_{hitung} 4,734 menunjukkan nilai yang cukup, sehingga harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi dalam indikator kejelasan seperti persyaratan teknis dan administrasi, unit kerja yang bertanggungjawab memberikan pelayanan dalam

penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa terhadap pelayanan pembuatan akta kematian di Kelurahan Pacar Kembang.

3. Pengaruh Kepastian Waktu Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 1,649 yang artinya Kepastian Waktu dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Kepastian Waktu yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi untuk pengaruh indikator Kepastian Waktu yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} (5,603) $> t_{tabel}$ (1,99167), disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya Kepastian Waktu berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai t_{hitung} 5,603 menunjukkan nilai yang cukup, sehingga harus tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi dalam indikator Kepastian Waktu seperti kepastian jadwal pelaksanaan dan selesainya pengurusan pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

4. Pengaruh Akurasi Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 2,816 yang artinya Akurasi dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Akurasi yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi untuk pengaruh indikator Kepastian Waktu yaitu $0,018 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} (2,425) $> t_{tabel}$ (1,99167), disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya Akurasi berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Namun nilai t_{hitung} 2,425 masih menunjukkan nilai yang rendah, maka dari itu masih perlu adanya pelatihan dan peningkatan keahlian dalam memberikan apa yang telah dijanjikan dengan tepat dan andal sehingga dapat meminimalkan kesalahan dalam proses pelayanan dalam pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

5. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 2,390 yang artinya Keamanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Keamanan yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T yang menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Keamanan yaitu $0,002 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} (3,265) $> t_{tabel}$ (1,99167), disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya Keamanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Namun nilai t_{hitung} 2,425 masih menunjukkan nilai yang rendah, maka dari itu seharusnya penyedia layanan menyediakan sarana dan prasarana yang memastikan pemberi jaminan keamanan kepada pengguna layanan agar proses dan hasil pelayanan mendapatkan rasa aman, kenyamanan, dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

6. Pengaruh Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 1,854 yang artinya indikator Tanggung Jawab dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Tanggung Jawab yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T yang menunjukkan nilai signifikansi pengaruh indikator Tanggung Jawab $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} (6,675) > t_{tabel} (1,99167), disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya Tanggung Jawab berpengaruh yang signifikan dan paling dominan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai t_{hitung} 6,675 menunjukkan nilai yang cukup tinggi, tetapi harus tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi dalam indikator Tanggung Jawab seperti petugas pelayanan melakukan tugas dengan penuh tanggung jawab dalam pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya agar meminimalkan penumpukan berkas pemohon.

7. Pengaruh Kelengkapan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 1,851 yang artinya Kelengkapan Sarana dan Prasarana dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Kelengkapan Sarana dan Prasarana yaitu $0,015 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} (2,482) > t_{tabel} (1,99167), disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya Kelengkapan Sarana dan Prasarana berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Namun nilai t_{hitung} 2,482 masih menunjukkan nilai yang rendah, maka dari itu seharusnya penyedia layanan menambah sarana dan prasarana untuk menunjang proses pelayanan administrasi publik seperti printer, komputer, dan peralatan lainnya yang menunjang proses pelayanan agar lebih cepat dalam penyelesaian pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

8. Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 1,680 yang artinya indikator Kemudahan Akses dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Kemudahan Akses yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi untuk pengaruh indikator Kemudahan Akses yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} (6,002) > t_{tabel} (1,99167), disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya Kemudahan Akses berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai t_{hitung} 6,002 menunjukkan nilai yang cukup tinggi, tetapi harus tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi dalam indikator Kemudahan Akses dalam proses pelayanan pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

9. Pengaruh Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 1,361 yang artinya indikator Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Dengan demikian semakin baik indikator Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi pengaruh variabel Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} (4,841) $> t_{tabel}$ (1,99167), disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai t_{hitung} 4,841 menunjukkan nilai yang cukup, sehingga harus lebih ditingkatkan lagi dalam indikator Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan seperti petugas pelayanan publik melakukan pelayanan dengan disiplin, sopan dan ramah kepada masyarakat dalam pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

10. Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis regresi berganda yang nilai koefisiennya menunjukkan 4,184 yang artinya variabel Kenyamanan dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif.

Dengan demikian semakin baik indikator Kenyamanan yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Pacar Kembang maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Demikian juga jika diamati dari hasil analisis Uji T menunjukkan nilai signifikansi pengaruh Kenyamanan yaitu $0,001 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} (3,494) $> t_{tabel}$ (1,99167), disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya variabel Kenyamanan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Namun nilai t_{hitung} 3,494 masih menunjukkan nilai yang rendah, maka dari itu penyedia layanan seharusnya menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan agar dapat memberikan rasa kenyamanan kepada masyarakat dan melaksanakan pelayanan publik secara teratur dalam pembuatan akta kematian di Kantor Kelurahan Pacar Kembang Surabaya.

11. Pengaruh Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian analisis data Uji F menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} 43,610 $> F_{tabel}$ 1,96, ditarik kesimpulan H_0 ditolak dan H_a diterima yang maksudnya variabel Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

Demikian juga dengan hasil uji koefisien determinasi (R^2) penelitian menunjukkan bahwa pengaruh variabel Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 85,3 %. Sedangkan 14,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam model

penelitian ini. Dapat dilihat berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,853 atau 85,3% yang masuk dalam kategori kuat.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan perumusan permasalahan, analisis data yang sudah dilakukan, dan pembahasan yang sudah dikemukakan pada bab sebelumnya, bisa disimpulkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Pacar Kembang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berikut merupakan kesimpulan analisis data yang sudah dilakukan :

1. Dari Hasil Uji T menunjukkan masing masing variabel Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
2. Dari hasil Uji F menjelaskan bahwa Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan;Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat.
3. Dari Analisis Regresi linear berganda menunjukkan bahwa Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat.
4. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,853 atau 85,3% yang merupakan kategori kuat. Maka ditarik kesimpulan bahwa pengaruh Kejelasan; Kesederhanaan; Tanggung Jawab; Kepastian Waktu; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan;Kenyamanan; Kemudahan Akses; Akurasi; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; dan Keamanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 85,3 %. Sedangkan 14,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Suka Jadi Kecamatan Kuala Cenuk Tahun 2021. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(2), 6.
- Anisa, S. (2018). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia*. 123.
- Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar) Dhion. *Administrasi Publik*, 3(12), 2118–2122.
- Dimas, A., & Kependudukan, D. (n.d.). *Daring Dalam Meningkatkan Tertib Pencatatan Sipil Kota Surabaya*.
- Karlinawati, D., Novaria, R., Widiyanto, M. K., & Negara, A. (1945). *Kualitas pelayanan e-klampid dalam peningkatan pelayanan pengurusan akta kelahiran di kelurahan baratajaya kecamatan gubeng kota surabaya*. 3.

Suaib, S. 2021. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram) The Quality Of Public Services In The Field Of Population Administration (Study in the Sekarbela sub-district office of Mataram city).

Jurnal Anisah

ORIGINALITY REPORT

11 %	9 %	5 %	8 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	3 %
2	Submitted to Bellevue Public School Student Paper	3 %
3	id.123dok.com Internet Source	1 %
4	Submitted to Washoe County School District Student Paper	1 %
5	aksiologi.org Internet Source	1 %
6	repositori.usu.ac.id Internet Source	1 %
7	repository.uhamka.ac.id Internet Source	<1 %
8	adoc.pub Internet Source	<1 %
9	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
10	www.scribd.com Internet Source	<1 %

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches Off

LAMPIRAN 13 : LoA PUBLIKASI JURNAL PENELITIAN



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA
DEPARTEMEN PENERBITAN

PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK

e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia

<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index>; e-mail: prajajurnal@gmail.com



PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

3/05/2023/#1133

L.o.A

15/06/2023

Kepada

ANISAH FATIHATUS MAS'UDAH

fatihatusanisah@gmail.com;

BAMBANG KUSBANDRIJO

b.kusbandrijo@untag-sby.ac.id;

EDDY WAHYUDI

ediwahyudi@untag-sby.ac.id;

Di

Program Studi Administrasi Publik,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

INDONESIA

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul:

PENGARUH PELAYANAN KLAMPID NEW GENERATION (KNG) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN AKTA KEMATIAN (Studi Kasus Kantor Kelurahan Pacar Kembang Kota Surabaya), yang diterbitkan pada bulan September Tahun 2023: Volume 3, No. 05 (2023).

Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,

Kusnan

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>



CiteFactor



GARUDA ROAD

