

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kerangka Kuesioner

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dengan Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kebraon

Nama : _____

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

Usia : <20 Tahun 41-50 Tahun
 21-30 Tahun >50 Tahun
 31-40 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswa/ Pelajar PNS
 Pegawai Swasta Lain-Lain

Sudah Pernah Menggunakan Aplikasi Klampid New Generation (KNG) : Sudah Belum

No	Item Pernyataan	1	2	3	4	5
Reliability (X1)						
1	Kemampuan pelayanan petugas kelurahan kebraon kota surabaya dapat dipercaya.					
2	Kelurahan kebraon kota surabaya Konsisten dalam pelayanan jasa menggunakan Aplikasi Klampid New Generation.					
3	Keakuratan petugas kelurahan kebraon kota surabaya dalam melakukan pelayanan jasanya.					
4	Aplikasi Klampid New Generation hampir tidak pernah eror saat digunakan.					
5	Aplikasi Klampid New Generation dapat digunakan dimanapun.					
6	Terdapat fasilitas yang lengkap didalam Aplikasi Klampid New Generation.					
7	Saat terjadi down pada aplikasi perbaikan system tidak memakan waktu lebih dari 24 jam.					
8	Dengan adanya Aplikasi Klampid New Generation penduduk Kelurahan kebraon kota Surabaya sangat terbantu.					
9	Aplikasi Klampid New Generation memiliki menu pemandu untuk pemula dalam administrasi Kelurahan kebraon kota Surabaya.					
Responsiveness (X2)						
10	Sejauh yang anda ketahui, karyawan selalu mengatakan dengan tepat kapan pelayanan akan diberikan.					
11	Dengan adanya Aplikasi Klampid New Generation sigap pemerintah Kelurahan kebraon kota Surabaya dapat memberikan solusi atas permasalahan masyarakat.					
12	Pemerintah Kelurahan kebraon kota Surabaya cepat dalam memberikan pertanggung jawaban atas permasalahan yang terjadi akibat kesalahan system Aplikasi Klampid New Generation.					
13	Pemerintah Kelurahan kebraon kota Surabaya cepat merespon masyarakat dengan menggunakan Aplikasi Klampid New Generation.					

No	Item Pernyataan	1	2	3	4	5
14	Sejauh yang anda ketahui, Pemerintah Kelurahan kebraon kota Surabaya selalu bersedia membantu masyarakat kapan saja					
15	Pemerintah Kelurahan kebraon kota Surabaya menanggapi konsumen dengan baik					
16	Pemerintah Kelurahan kebraon kota Surabaya dengan menggunakan Aplikasi Klampid New Generation memberikan informasi yang jelas dan tepat					
17	Pemerintah Kelurahan kebraon kota Surabaya memberikan solusi apabila ada permasalahan ketika masyarakat menggunakan Aplikasi Klampid New Generation.					
18	Pemerintah Kelurahan kebraon kota Surabaya dengan menggunakan Aplikasi Klampid New Generation memberikan pelayanan yang baik dan teliti.					
Assurance (X3)						
19	Pemerintah Kelurahan kebraon kota Surabaya memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam menjalankan tugasnya .					
20	Sejauh yang anda ketahui, karyawan Kelurahan kebraon kota Surabaya dapat diandalkan (profesional dalam bekerja)					
21	Sejauh yang anda ketahui, karyawan Kelurahan kebraon kota Surabaya memiliki keahlian teknis yang bagus (dengan cepat dapat mengatasi masalah teknis					
22	Karyawan yang dimiliki oleh Kelurahan kebraon kota Surabaya selalu bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat.					
23	Karyawan Kelurahan kebraon kota Surabaya berperilaku sopan ketika melayani masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.					
24	Kelurahan kebraon kota Surabaya memberikan pelayanan yang berkualitas					
25	Kelurahan kebraon kota Surabaya menjamin pertanggungjawaban jika terjadi eror system yang merugikan masyarakat.					
26	Kelurahan kebraon kota Surabaya memberikan bantuan kepada pengguna Aplikasi Klampid New Generation.					
27	Aplikasi Klampid New Generation lebih mempermudah dalam administrasi di Kelurahan kebraon kota Surabaya					
Empathy (X4)						
28	Sejauh yang anda ketahui, Kelurahan kebraon kota Surabaya selalu memberikan perhatian ekstra kepada masyarakat yang memberikan keluhan dan masukan.					
29	Sejauh yang anda ketahui, Kelurahan kebraon kota Surabaya memiliki Kepedulian dan ramah terhadap konsumen.					
30	Sejauh yang anda ketahui, Kelurahan kebraon kota Surabaya selalu berusaha untuk mempunyai reputasi yang terbaik di mata masyarakat.					

No	Item Pernyataan	1	2	3	4	5
31	Sejauh yang anda ketahui, Kelurahan kebraon kota Surabaya selalu memberikan saran apa yang dikeluhkan masyarakat terhadap sistem Aplikasi Klampid New Generation.					
32	Kelurahan kebraon kota Surabaya mengucapkan salam pembuka (selamat pagi/siang/malam) pada awal pelayanan					
33	Kelurahan kebraon kota Surabaya mengucapkan terima kasih ketika diakhir pelayanan.					
34	Kelurahan kebraon kota Surabaya peduli dengan keinginan masyarakat.					
35	Kelurahan kebraon kota Surabaya berkomunikasi baik dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.					
36	Kelurahan kebraon kota Surabaya memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.					
Tangibles (X5)						
37	Aplikasi Klampid New Generation sudah menjadi aplikasi yang canggih dan layak digunakan sebagai aplikasi pembantu pemerintah kelurahan kebraon kota surabaya					
38	kelurahan kebraon kota surabaya memberikan fasilitas untuk mempermudah pengurusan administrasi kependudukan dengan lengkap serta dapat berfungsi dengan baik.					
39	Karyawan yang dimiliki oleh kelurahan kebraon kota surabaya selalu menjaga penampilan (bersih/rapi)					
40	Aplikasi Klampid New Generation memiliki tampilan aplikasi yang menarik					
41	Menu pada Aplikasi Klampid New Generation mudah dimengerti					
42	Terdapat fasilitas untuk mencangkup perkawinan, kelahiran, kematian, pindah dan datang untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi.					
43	Aplikasi Klampid New Generation mudah digunakan dan dioperasikan					
44	Aplikasi Klampid New Generation memiliki system kode pin pada saat membuka aplikasi.					
45	Aplikasi Klampid New Generation tidak mengalami eror saat melakukan proses administrasi.					
Kepuasan Masyarakat (Y)						
46	Persyaratan pelayanan sudah sesuai dengan jenis pelayanan di Kelurahan kebraon kota Surabaya.					
47	Mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada di Kelurahan kebraon kota Surabaya sudah baik dan sangat membantu					
48	Pegawai Kelurahan kebraon kota Surabaya menyesuaikan waktu dalam hal pelayanan terhadap masyarakat					

No	Item Pernyataan	1	2	3	4	5
49	Biaya administrasi yang dipatek oleh Kelurahan kebraon kota Surabaya gratis hanya saja ada beberapa hal administrasi yang dharuskan untuk membayar.					
50	Pelayanan yang ada di Kelurahan kebraon kota Surabaya mengarah ke administrasi kependudukan.					
51	Pegawai Kelurahan kebraon kota Surabaya melakukan tugas dalam melayani dengan baik dan teliti dengan efektif dan efisien.					
52	Sikap dan perilaku petugas Kelurahan kebraon kota Surabaya baik dan santun terhadap masyarakat yang datang.					
53	Kelurahan kebraon kota Surabaya melakukan survey kepuasan masyarakat dengan baik cepat dan tanggap.					
54	Fasilitas penunjang yang ada di Kelurahan kebraon kota Surabaya sudah hampir lengkap untuk menunjang proses pelayanan kepada masyarakat					

Lampiran 2 Uji Validitas dan Realibilitas

➤ Reliability (X1)

		Correlations									
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.613**	-.128	.406**	.158	.243*	.190	.033	.158	.531**
	Sig. (2-tailed)		.000	.206	.000	.117	.015	.059	.741	.117	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.613**	1	.050	.375**	.034	.140	.339**	.382**	.034	.599**
	Sig. (2-tailed)	.000		.623	.000	.740	.165	.001	.000	.740	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	-.128	.050	1	.156	.202*	.086	.350**	.162	.202*	.445**
	Sig. (2-tailed)	.206	.623		.121	.043	.393	.000	.107	.043	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.406**	.375**	.156	1	.210*	.589**	.004	-.045	.210*	.611**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.121		.036	.000	.967	.658	.036	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.158	.034	.202*	.210*	1	.126	.207*	.095	1.000**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.117	.740	.043	.036		.210	.039	.348	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.243*	.140	.086	.589**	.126	1	-.094	.151	.126	.482**
	Sig. (2-tailed)	.015	.165	.393	.000	.210		.350	.133	.210	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	.190	.339**	.350**	.004	.207*	-.094	1	.408**	.207*	.509**
	Sig. (2-tailed)	.059	.001	.000	.967	.039	.350		.000	.039	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	.033	.382**	.162	-.045	.095	.151	.408**	1	.095	.440**
	Sig. (2-tailed)	.741	.000	.107	.658	.348	.133	.000		.348	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	.158	.034	.202*	.210*	1.000**	.126	.207*	.095	1	.636**
	Sig. (2-tailed)	.117	.740	.043	.036	.000	.210	.039	.348		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.531**	.599**	.445**	.611**	.636**	.482**	.509**	.440**	.636**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.702	9

➤ **Responsiveness (X2)**

		Correlations									
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.550**	.053	.459**	.309**	.336**	.550**	.502**	.009	.643**
	Sig. (2-tailed)		.000	.599	.000	.002	.001	.000	.000	.927	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.550**	1	.491**	.386**	.281**	.423**	1.000**	.550**	.105	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.005	.000	.000	.000	.298	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.053	.491**	1	.308**	.536**	.501**	.491**	.281**	.214*	.665**
	Sig. (2-tailed)	.599	.000		.002	.000	.000	.000	.005	.033	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.459**	.386**	.308**	1	.268**	.234*	.386**	.337**	.069	.578**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002		.007	.019	.000	.001	.496	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.309**	.281**	.536**	.268**	1	.287**	.281**	.224*	.098	.560**
	Sig. (2-tailed)	.002	.005	.000	.007		.004	.005	.025	.331	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.336**	.423**	.501**	.234*	.287**	1	.423**	.324**	.549**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.019	.004		.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	.550**	1.000**	.491**	.386**	.281**	.423**	1	.550**	.105	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.005	.000		.000	.298	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	.502**	.550**	.281**	.337**	.224*	.324**	.550**	1	-.018	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.001	.025	.001	.000		.857	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.9	Pearson Correlation	.009	.105	.214*	.069	.098	.549**	.105	-.018	1	.393**
	Sig. (2-tailed)	.927	.298	.033	.496	.331	.000	.298	.857		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.643**	.815**	.665**	.578**	.560**	.715**	.815**	.636**	.393**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.821	9

➤ Assurance (X3)

		Correlations									
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.154	.324**	.549**	.462**	.089	1.000**	.549**	.324**	.845**
	Sig. (2-tailed)		.127	.001	.000	.000	.379	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.154	1	.148	-.239*	.347**	.559**	.154	-.239*	.148	.418**
	Sig. (2-tailed)	.127		.143	.017	.000	.000	.127	.017	.143	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.324**	.148	1	-.018	-.184	.071	.324**	-.018	1.000**	.461**
	Sig. (2-tailed)	.001	.143		.857	.067	.484	.001	.857	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.549**	-.239*	-.018	1	.336**	-.215*	.549**	1.000**	-.018	.568**
	Sig. (2-tailed)	.000	.017	.857		.001	.032	.000	.000	.857	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.462**	.347**	-.184	.336**	1	.492**	.462**	.336**	-.184	.628**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.067	.001		.000	.000	.001	.067	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	.089	.559**	.071	-.215*	.492**	1	.089	-.215*	.071	.403**
	Sig. (2-tailed)	.379	.000	.484	.032	.000		.379	.032	.484	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.7	Pearson Correlation	1.000**	.154	.324**	.549**	.462**	.089	1	.549**	.324**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.127	.001	.000	.000	.379		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.8	Pearson Correlation	.549**	-.239*	-.018	1.000**	.336**	-.215*	.549**	1	-.018	.568**
	Sig. (2-tailed)	.000	.017	.857	.000	.001	.032	.000		.857	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.9	Pearson Correlation	.324**	.148	1.000**	-.018	-.184	.071	.324**	-.018	1	.461**
	Sig. (2-tailed)	.001	.143	.000	.857	.067	.484	.001	.857		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.845**	.418**	.461**	.568**	.628**	.403**	.845**	.568**	.461**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.743	9

➤ Empathy (X4)

		Correlations									
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4.8	X4.9	TOTAL_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.628**	.655**	.430**	.480**	.460**	.363**	.628**	.296**	.760**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.628**	1	.699**	.521**	.497**	.437**	.443**	1.000**	.414**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.655**	.699**	1	.539**	.481**	.474**	.440**	.699**	.409**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	.430**	.521**	.539**	1	.567**	.580**	.634**	.521**	.370**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.5	Pearson Correlation	.480**	.497**	.481**	.567**	1	.594**	.556**	.497**	.395**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.6	Pearson Correlation	.460**	.437**	.474**	.580**	.594**	1	.627**	.437**	.367**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.7	Pearson Correlation	.363**	.443**	.440**	.634**	.556**	.627**	1	.443**	.443**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.8	Pearson Correlation	.628**	1.000**	.699**	.521**	.497**	.437**	.443**	1	.414**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.9	Pearson Correlation	.296**	.414**	.409**	.370**	.395**	.367**	.443**	.414**	1	.592**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4 TOTAL_X4	Pearson Correlation	.760**	.852**	.805**	.746**	.734**	.715**	.707**	.852**	.592**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.902	9

➤ Tangibles (X5)

		Correlations									
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	X5.7	X5.8	X5.9	TOTAL_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.550**	.053	.459**	.309**	.246*	.490**	.091	.459**	.623**
	Sig. (2-tailed)		.000	.599	.000	.002	.014	.000	.366	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	.550**	1	.491**	.386**	.281**	.362**	.158	.093	.386**	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.005	.000	.115	.358	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	.053	.491**	1	.308**	.536**	.625**	.461**	.187	.308**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.599	.000		.002	.000	.000	.000	.063	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5.4	Pearson Correlation	.459**	.386**	.308**	1	.268**	.270**	.463**	.220*	1.000**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002		.007	.007	.000	.028	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5.5	Pearson Correlation	.309**	.281**	.536**	.268**	1	.444**	.680**	.295**	.268**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.002	.005	.000	.007		.000	.000	.003	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5.6	Pearson Correlation	.246*	.362**	.625**	.270**	.444**	1	.562**	.105	.270**	.653**
	Sig. (2-tailed)	.014	.000	.000	.007	.000		.000	.300	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5.7	Pearson Correlation	.490**	.158	.461**	.463**	.680**	.562**	1	.267**	.463**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.115	.000	.000	.000	.000		.007	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5.8	Pearson Correlation	.091	.093	.187	.220*	.295**	.105	.267**	1	.220*	.430**
	Sig. (2-tailed)	.366	.358	.063	.028	.003	.300	.007		.028	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5.9	Pearson Correlation	.459**	.386**	.308**	1.000**	.268**	.270**	.463**	.220*	1	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.007	.007	.000	.028		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
5 TOTAL_X5	Pearson Correlation	.623**	.627**	.671**	.726**	.694**	.653**	.771**	.430**	.726**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.833	9

➤ Kepuasan Masyarakat (Y)

		Correlations									
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.628**	.655**	.460**	.363**	.628**	.430**	.285**	.393**	.760**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.628**	1	.699**	.437**	.443**	1.000**	.521**	.463**	.441**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.655**	.699**	1	.474**	.440**	.699**	.539**	.334**	.459**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.460**	.437**	.474**	1	.627**	.437**	.580**	.376**	.275**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.363**	.443**	.440**	.627**	1	.443**	.634**	.397**	.238**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.017	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.628**	1.000**	.699**	.437**	.443**	1	.521**	.463**	.441**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	.430**	.521**	.539**	.580**	.634**	.521**	1	.358**	.312**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearson Correlation	.285**	.463**	.334**	.376**	.397**	.463**	.358**	1	.418**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y9	Pearson Correlation	.393**	.441**	.459**	.275**	.238**	.441**	.312**	.418**	1	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.006	.017	.000	.002	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.760**	.866**	.807**	.683**	.666**	.866**	.720**	.608**	.618**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.890	9

Lampiran 3 Uji Asumsi Klasik

- **Uji Normalitas Data**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.57130364
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.072
	Negative	-.038
Test Statistic		.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

- **Uji Linieritas Data**

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan	Between (Combined)	333.545	11	30.322	.956	.492
Masyarakat *	Groups	2.405	1	2.405	.076	.784
Realibility	Deviation from Linearity	331.140	10	33.114	1.044	.414
	Within Groups	2790.415	88	31.709		
	Total	3123.960	99			

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan	Between (Combined)	454.636	14	32.474	1.034	.429
Masyarakat *	Groups	2.406	1	2.406	.077	.783
Responsiveness	Deviation from Linearity	452.231	13	34.787	1.108	.364
	Within Groups	2669.324	85	31.404		
	Total	3123.960	99			

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat *	Between Groups	509.037	14	36.360	1.182	.304
	Linearity	5.027	1	5.027	.163	.687
	Deviation from Linearity	504.010	13	38.770	1.260	.253
	Within Groups	2614.923	85	30.764		
	Total	3123.960	99			

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat *	Between Groups	3010.577	21	143.361	98.622	.000
	Linearity	2989.329	1	2989.329	2056.454	.000
	Deviation from Linearity	21.248	20	1.062	.731	.783
	Within Groups	113.383	78	1.454		
	Total	3123.960	99			

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat *	Between Groups	534.298	15	35.620	1.155	.323
	Linearity	16.540	1	16.540	.537	.466
	Deviation from Linearity	517.757	14	36.983	1.200	.291
	Within Groups	2589.663	84	30.829		
	Total	3123.960	99			

- **Uji Multikolinearitas**

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.522	1.687		.309	.758		
Realibility	.019	.036	.012	.531	.596	.944	1.059
Assurance	-.055	.039	-.049	-1.427	.157	.379	2.642
Tangibles	-.041	.055	-.037	-.754	.453	.185	5.410
Empathy	.983	.021	.980	45.881	.000	.979	1.022
Responsiveness	.077	.068	.070	1.137	.258	.119	8.421

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

- **Uji Autokorelasi**

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.979 ^a	.958	.956	1.181	1.922

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Empathy, Realibility, Assurance, Tangibles

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

- **Uji Heterokedastisitas**

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.877	3.809		1.805	.074
	Realibility	.091	.081	.118	1.124	.264
	Assurance	.063	.088	.118	.714	.477
	Tangibles	.031	.124	.059	.248	.805
	Empathy	.002	.048	.004	.036	.972
	Responsiveness	.037	.154	.072	.243	.808

a. Dependent Variable: LN_RES

Lampiran 4 Uji Hipotesis

- Uji-F Simultan (Bersama-sama)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3067.625	5	613.525	1023.725	.000 ^b
	Residual	56.335	94	.599		
	Total	3123.960	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Responsivenes, Empathy, Realibility, Assurance, Tangibles

- Uji-T parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.668	1.019		4.580	.000
	Realibility	.063	.022	.045	2.908	.005
	Assurance	.112	.025	.099	4.537	.000
	Tangibles	.253	.029	.243	8.788	.000
	Empathy	.979	.014	.977	69.774	.000
	Responsivenes	.317	.037	.285	8.526	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

- Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.668	1.019		4.580	.000
	Realibility	.063	.022	.045	2.908	.005
	Assurance	.112	.025	.099	4.537	.000
	Tangibles	.253	.029	.243	8.788	.000
	Empathy	.979	.014	.977	69.774	.000
	Responsivenes	.317	.037	.285	8.526	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

- **Uji Koefisien Determinasi (R²)**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.991 ^a	.982	.981	.774

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Empathy, Reliability, Assurance, Tangibles

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian



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 : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 21 Agustus 2023

Nomor : 3512/K/FISIP/III/2022
Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Ka. Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Jl. Tunjungan No.1-3, Genteng, Kec. Genteng, Kota Surabaya

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah 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.	Yakub Fisabillillah (1111900169)	Jl. Tambak Mayor VI-C No.74 Asemrowo Surabaya	85895484810

Guna melakukan pengambilan data di:

“Kelurahan Kebraon Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya”

Dengan Judul Skripsi: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dengan Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kebraon Kota Surabaya”**.

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Dekan:

 Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.
 NPP. 20120187.0103



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, 23 Agustus 2023

Nomor : 500.16.7.4 / 2989 / S / RPM /
 436.7.15 / 2023

Lampiran : 1 Lembar

Hal : Surat Keterangan Penelitian

Kepada
 Yth. (terlampir)
 di -
 Surabaya

REKOMENDASI PENELITIAN

Dasar : 1 Surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Timur nomor 070/11443/209-4/2022 tanggal tahun 22 November 2022 tentang Perubahan Penerbitan Surat Ijin Penelitian Bakesbangpol Prov Jatim
 : 2 Peraturan Walikota Surabaya nomor 52 tahun 2023 tentang Perizinan dan Non Perizinan di Kota Surabaya
 : 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 3 tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
 : 4 Persetujuan Teknis Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surabaya Nomor 000.9.2/12937/436.8.6/2023 Tanggal 23 Agustus 2023

Memperhatikan : Surat dari Dekan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya Nomor 3512/K/FISIP/VIII/2022 Tanggal 21 Agustus 2023 Perihal Permohonan Ijin Penelitian/Observasi.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya memberikan Rekomendasi kepada :

a. Nama : YAKUB FISABILILLAH
 b. Alamat : TAMBAK MAYOR VI-C NO. 74
 c. Pekerjaan/Jabatan : PELAJAR/MAHASISWA
 d. Instansi/Organisasi : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
 e. Kewarganegaraan : INDONESIA

Untuk melakukan penelitian/survey/kegiatan dengan :

a. Judul / Tema : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION (KNG) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN KEBRAON KOTA SURABAYA
 b. Tujuan : Penelitian
 c. Bidang Penelitian : PELAYANAN PUBLIK
 d. Penanggung Jawab : YAKUB FISABILILLAH
 e. Anggota Peserta : -
 f. Waktu : 01 Agustus 2023 s.d. 31 Oktober 2023
 g. Lokasi : (terlampir)

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/survey/kegiatan wajib dalam keadaan sehat saat pelaksanaan kegiatan penelitian;
- Peserta Penelitian/survey/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/survey/kegiatan tidak boleh menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau mengganggu keutuhan NKRI;
- Pelaksanaan Penelitian/survey/kegiatan harap tidak membebani atau memberatkan warga;
- Setelah melakukan Penelitian wajib melaporkan pelaksanaan dan hasilnya kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya;
- Rekomendasi ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi persyaratan seperti tersebut diatas.

Demikian atas bantuannya disampaikan terima kasih.



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



M. Afghani Wardhana S. SE., MM
 Pembina Utama Muda
 NIP. 196405051982031009

Tembusan :

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

Lampiran
Nomor : 500.16.7.4 / 2989 / S / RPM / 436.7.15 / 2023
Tanggal : 23 Agustus 2023

Kepada :

1. Camat Karang Pilang Kota Surabaya
2. Lurah Kebron Kota Surabaya

Lampiran 6 Dokumentasi

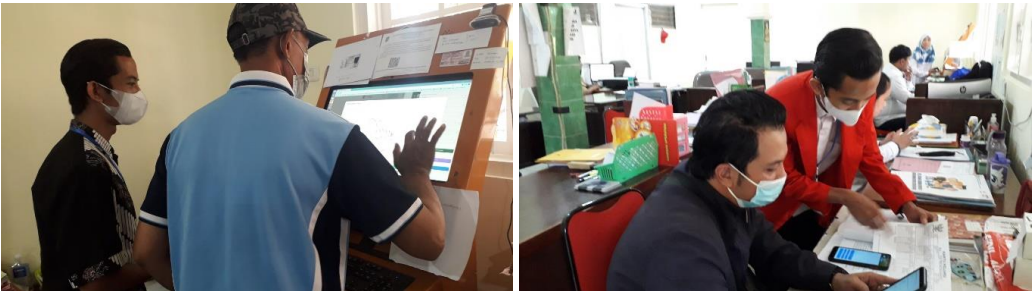
- **Mengikuti Pengarahan**



- **Melihat permasalahan yang dihadapi**



- **Pengoperasian Aplikasi Klampid New Generation**



Lampiran 7 Kartu Bimbingan

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	22/2023 /2	Tambahkan per sumber persoalan yang ada disana.		f.
2	24/2023 /3	Revisi world dan fungsi paud ; perbaikan kegiatan di lanjutkan .	f.	
3	25/2023 /3	Acc Bab 1 Bab 2 revisi sesuai arahan		f.
4	27/2023 /4	Bab I, II, III dan di lanjutkan .	f.	
5	3/2023 /5	Revisi Bab 3 didarahma@untag-sby.ac.id Kirimkan by email Bab 1-3		f.
6	20/2023 /5	Uji Validitas		f.



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

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm, Doktor Ilmu Adm

Gedung : F.101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)

Telp. (031)-5925982, 5931800 Psw. 159. Email : fisip@untag-sby.ac.id

KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NO.	TANGGAL	MATERI	CATATAN DOSEN PEMBIMBING	TANDA TANGAN
	13/6/2023	Uji Validitas & Reliabilitas	Lanjut Bab IV	f
	8/9/2023	Bab IV	Perbaiki pembahasan	f
	27/9/2023	ACC Bab IV, persiapan ujian.		f
	4/10/2023	ACC BAB IV, V	definitif.	p

Bimbingan dinyatakan telah selesai,

Tanggal: 4/10/2023

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I

(Dida R., MA)

Lampiran 8 Lembar Revisi

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : YAKUB FISABILILLAH

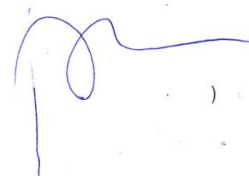
NIM : 1111900169

Tanggal Ujian : Rabu, 24 Oktober 2023

Catatan Perbaikan:

Tidak Ada Catatan Revisi

Surabaya, 25-10-2023
Persetujuan Dosen Penguji
Telah Revisi/Perbaikan, ,

()

Revisi dari Dosen Penguji

()

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : YAKUB FISABILILLAH

NIM : 1111900169

Tanggal Ujian : Rabu, 24 Oktober 2023

Catatan Perbaikan:

⊙ Perhatikan bsrp kata ada kesalahan kata -

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji
Telah Revisi/Perbaikan, .


()

Revisi dari Dosen Penguji


()

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : YAKUB FISABILLILLAH

NIM : 1111900169

Tanggal Ujian : Rabu, 24 Oktober 2023

Catatan Perbaikan:

Tidak ada Catatan Revisi

[Large blue scribble]

Surabaya, *25-10-2023*
Persetujuan Dosen Penguji
Telah Revisi/Perbaikan,

[Signature]

Revisi dari Dosen Penguji

[Signature]
(M. Kerdjow)

Lampiran 9 Surat Keterangan Hasil Turnitin



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
 LABORATORIUM OTODAERAH
 Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
 Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 764/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP
 NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Yakub Fisabilillah
 NBI : 1111900169

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 11 Oktober 2023
 Kepala Lab. Otoda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Lampiran 10 Hasil Turnitin Jurnal

Artikel Ilmiah

ORIGINALITY REPORT

17 %	16 %	8 %	6 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	makalahtugaspaper.blogspot.com Internet Source	1 %
2	aksiologi.org Internet Source	1 %
3	text-id.123dok.com Internet Source	1 %
4	repository.stikes-yrsds.ac.id Internet Source	1 %
5	Submitted to Universitas Bangka Belitung Student Paper	1 %
6	www.scribd.com Internet Source	1 %
7	repository.ub.ac.id Internet Source	1 %
8	eprints.ums.ac.id Internet Source	<1 %
9	eprints.umk.ac.id Internet Source	<1 %