

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

A. Isilah keterangan dibawah ini atau beri tanda centang / *check list* (V) pada pertanyaan pilihan.

Demografi Responden

1. Nama : (Boleh tidak diisi)
2. Umur : Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Tingkat Pendidikan:
 - SMU
 - Diploma (sebutkan: D1 D2 D3)
 - Strata Satu (S1)
 - Strata Dua (S2)
 - Lain-lain, sebutkan
5. Status : Nikah Belum Menikah

B. Berilah tanda silang pada angka yang anda anggap paling tepat untuk mewakili pilihan Bapak/Ibu

Kriteria penilaian:

- (1) STS = Sangat Tidak Setuju
- (2) TS = Tidak Setuju
- (3) R = Ragu-ragu
- (4) S = Setuju
- (5) SS = Sangat Setuju

Komunikasi (X₁)

No.	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1.	Aparatur Disdukcapil Kota Tangerang Selatan menyampaikan informasi kepada Pemerintah Kecamatan, Kelurahan, sampai dengan RT.					
2.	Aparatur Disdukcapil Kota Tangerang Selatan memberikan penjelasan mengenai tujuan, manfaat, dan kemudahan lain yang terdapat dalam e-KTP kepada masyarakat.					
3.	Aparatur Disdukcapil Kota Tangerang Selatan telah menerapkan komunikasi dengan prioritas kejelasan dalam penyampaian informasi.					
4.	Disdukcapil Kota Tangerang Selatan memberikan fasilitas perekaman yang disebar diseluruh Kecamatan di wilayah Kota Tangerang Selatan.					
5.	Informasi yang disampaikan kepada masyarakat melalui aparatur Disdukcapil Kota Tangerang Selatan sudah sesuai dengan kebijakan Pemerintah Pusat.					
6.	Informasi yang disampaikan aparatur Disdukcapil Kota Tangerang Selatan konsisten dengan peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan Kepala Disdukcapil.					

Sumber Daya (X₂)

No.	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1.	Aparatur Disdukcapil Kota Tangerang Selatan memiliki kemampuan, kepandaian, dan keterampilan.					
2.	Aparatur Disdukcapil Kota Tangerang Selatan dapat mengoperasikan alat-alat kerja berbasis teknologi.					
3.	Informasi yang disampaikan aparatur Disdukcapil Kota Tangerang Selatan harus relevan dengan implementasi kebijakan e-KTP dan harus terintegrasi dengan baik.					
4.	Informasi yang didapatkan oleh aparatur Disdukcapil Kota Tangerang Selatan dari Pemerintah Pusat harus disampaikan kembali kepada masyarakat.					
5.	Informasi yang diberikan aparatur Disdukcapil Kota Tangerang Selatan kepada masyarakat harus jelas dan konsisten.					
6.	Fasilitas-fasilitas yang berada di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan pada umumnya dibutuhkan aparatur untuk melakukan pelayanan proses perekaman data kependudukan e-KTP.					
7.	Keahlian aparatur Disdukcapil Kota Tangerang Selatan dalam melaksanakan kebijakan e-KTP menggunakan perangkat-perangkat berbasis teknologi.					
8.	Kewenangan yang dimiliki Kepala Disdukcapil Kota Tangerang Selatan dan jajaran aparatur bersifat formal.					
9.	Aparatur Disdukcapil Kota Tangerang Selatan mempunyai kewenangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan proses perekaman data kependudukan e-KTP.					

Kualitas Pelayanan (Y)

No.	Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
1.	Aparatur Disdukcapil Kota Tangerang Selatan memberikan pelayanan yang terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua masyarakat di wilayah Kota Tangerang Selatan.					
2.	Aparatur Disdukcapil Kota Tangerang Selatan menyediakan informasi yang mudah dimengerti oleh masyarakat.					
3.	Aparatur Disdukcapil Kota Tangerang Selatan memberikan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan undang-undang.					
4.	Aparatur Disdukcapil Kota Tangerang Selatan memberikan pelayanan yang efisiensi dan efektivitas.					
5.	Aparatur Disdukcapil Kota Tangerang Selatan selalu mempertimbangkan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat dalam memberikan pelayanannya.					
6.	Aparatur Disdukcapil Kota Tangerang Selatan tidak mendiskriminasikan masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan pembuatan e-KTP.					
7.	Aparatur Disdukcapil Kota Tangerang Selatan memberikan jasa pelayanan selalu mempertimbangkan aspek keadilan kepada masyarakat.					

Lampiran 2: Jawaban Karakteristik Responden

Responden	JenisKelamin	Responden	JenisKelamin
1	1	21	2
2	1	22	1
3	1	23	1
4	1	24	1
5	1	25	1
6	1	26	1
7	1	27	1
8	1	28	1
9	1	29	1
10	1	30	2
11	1	31	2
12	2	32	2
13	2	33	2
14	2	34	2
15	2	35	2
16	2	36	2
17	2	37	2
18	2	38	2
19	2	39	2
20	2	40	2

Responden	Pendidikan	Responden	Pendidikan
1	1	21	3
2	1	22	2
3	2	23	2
4	2	24	2
5	2	25	2
6	2	26	2
7	2	27	2
8	2	28	3
9	2	29	3
10	3	30	3
11	3	31	3
12	3	32	3
13	3	33	3
14	3	34	3
15	3	35	3
16	3	36	3
17	3	37	3
18	3	38	3
19	3	39	2
20	3	40	2

Responden	Status	Responden	Status
1	1	21	1
2	1	22	1
3	1	23	1
4	1	24	1
5	1	25	1
6	2	26	1
7	2	27	1
8	2	28	1
9	2	29	2
10	2	30	2
11	2	31	2
12	2	32	2
13	2	33	2
14	2	34	2
15	2	35	2
16	2	36	2
17	2	37	2
18	2	38	2
19	2	39	2
20	2	40	2

Lampiran 3: Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Komunikasi (X_1)

Responden	item1	item2	item3	item4	item5	item6	Totalitem
1	4	4	4	4	4	3	23
2	4	3	4	3	3	4	21
3	4	4	4	4	3	3	22
4	5	5	5	5	5	5	30
5	3	3	3	3	3	3	18
6	4	4	4	4	4	1	21
7	4	4	4	4	4	5	25
8	4	5	5	5	5	1	25
9	4	4	4	5	4	4	25
10	4	5	5	4	5	5	28
11	4	4	4	3	3	4	22
12	4	5	5	4	5	5	28
13	4	3	1	3	1	1	13
14	5	3	3	3	4	4	22
15	4	4	4	4	5	4	25
16	3	3	3	3	3	4	19
17	4	3	4	4	4	5	24
18	4	4	5	5	3	5	26
19	4	3	4	4	4	5	24
20	4	4	4	4	4	5	25
21	4	4	4	4	4	5	25
22	4	3	4	3	4	4	22
23	4	4	3	4	4	5	24
24	4	4	4	2	4	4	22
25	4	4	4	4	4	5	25
26	5	5	5	5	4	5	29
27	4	4	4	4	4	3	23
28	4	3	4	3	4	4	22
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	4	4	4	4	24
31	4	4	4	4	4	4	24
32	5	5	5	5	5	5	30
33	4	4	4	4	4	5	25
34	4	3	3	3	4	5	22
35	4	3	4	3	4	4	22

36	4	4	4	4	4	4	24
Responden	item1	item2	item3	item4	item5	item6	Totalitem
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	4	4	4	4	24
39	3	2	3	4	3	4	19
40	3	3	3	3	3	4	19

Lampiran 4: Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Sumber Daya (X₂)

Responden	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	Totalitem
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
2	5	5	5	4	5	3	4	3	3	37
3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	33
4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	37
5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	29
6	5	4	4	5	4	4	4	4	4	38
7	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33
8	3	4	4	4	4	5	5	5	5	39
9	3	4	4	4	4	4	4	5	4	36
10	4	4	3	4	4	5	5	4	5	38
11	5	4	4	5	5	4	4	3	3	37
12	4	4	4	4	5	5	5	4	5	40
13	4	4	4	3	4	3	1	3	1	27
14	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32
15	2	2	2	4	2	4	4	4	5	29
16	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
17	3	2	2	2	1	3	4	4	4	25
18	5	3	4	4	3	4	5	5	3	36
19	2	2	2	3	2	3	4	4	4	26
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
21	3	3	3	2	3	4	4	4	4	30
22	3	3	2	3	2	3	4	3	4	27
23	3	3	2	4	3	4	3	4	4	30
24	4	3	2	4	3	4	4	2	4	30
25	5	4	3	2	1	4	4	4	4	31
26	4	4	4	4	3	5	5	5	4	38
27	3	2	3	2	3	4	4	4	4	29
28	4	3	4	3	3	3	4	3	4	31
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
30	3	3	3	2	3	4	4	4	4	30
31	4	5	5	5	5	4	4	4	4	40
32	4	4	4	3	3	5	5	5	5	38
33	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
34	5	5	2	2	4	3	3	3	4	31
35	2	2	2	3	2	3	4	3	4	25
36	5	4	3	2	1	4	4	4	4	31
37	4	2	3	3	3	4	4	4	4	31
38	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
39	3	3	1	3	2	2	3	4	3	24
40	3	2	2	2	3	3	3	3	3	24

Lampiran 5: Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP (Y)

Responden	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	Totalitem
1	3	4	4	3	3	4	3	24
2	4	4	4	4	4	4	4	28
3	5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	5	5	5	5	4	5	33
5	3	3	4	4	4	3	4	25
6	3	3	3	5	4	3	5	26
7	4	5	4	4	5	4	4	30
8	3	4	3	3	4	3	3	23
9	5	4	5	5	4	5	5	33
10	3	4	3	3	4	3	3	23
11	4	4	5	5	5	4	4	31
12	5	5	4	4	4	5	5	32
13	3	3	4	4	4	3	3	24
14	4	4	3	3	3	4	4	25
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	5	5	5	5	5	5	5	35
17	4	4	4	4	4	4	4	28
18	3	3	3	3	3	3	3	21
19	5	5	4	4	5	4	4	31
20	5	4	5	5	4	5	5	33
21	4	4	4	4	3	4	4	27
22	5	5	5	4	5	3	4	31
23	4	4	3	3	4	4	4	26
24	3	3	4	3	4	5	5	27
25	3	4	3	4	3	3	3	23
26	5	4	4	5	4	4	4	30
27	3	4	3	4	3	4	4	25
28	3	4	4	4	4	5	5	29
29	3	4	4	4	4	4	4	27
30	4	4	3	4	4	5	5	29
31	4	4	3	3	4	4	3	25
32	4	4	4	4	4	4	4	28
33	5	5	5	5	5	5	5	35
34	4	4	4	4	5	4	5	30
35	3	3	4	4	4	3	4	25
36	5	3	3	4	3	3	5	26

Responden	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	Totalitem
37	5	4	5	4	5	4	4	31
38	4	3	4	3	4	3	3	24
39	4	5	4	5	4	5	5	32
40	4	3	4	4	3	3	3	24

Lampiran 6: Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	19	47.5	47.5	47.5
	perempuan	21	52.5	52.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMU	2	5.0	5.0	5.0
	D3	15	37.5	37.5	42.5
	S1	23	57.5	57.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Status

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nikah	13	32.5	32.5	32.5
	Belum menikah	27	67.5	67.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Lampiran 7: Distribusi Validitas dan Reliabilitas Variabel Komunikasi (X_1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	19.48	8.974	.529	.781
item2	19.68	7.456	.667	.739
item3	19.55	6.869	.789	.707
item4	19.65	7.874	.559	.764
item5	19.60	7.169	.708	.728
item6	19.42	7.687	.536	.861

Lampiran 8: Distribusi Validitas dan Reliabilitas Variabel Sumber Daya (X_2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	28.65	18.131	.358	.782
item2	28.80	16.574	.536	.748
item3	29.03	15.102	.708	.718
item4	28.83	17.020	.447	.761
item5	29.03	15.922	.498	.755
item6	28.42	16.712	.663	.735
item7	28.30	17.497	.480	.757
item8	28.40	18.554	.341	.774
item9	28.35	19.054	.431	.788

Lampiran 9: Distribusi Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Pembuatan e-KTP (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	24.10	10.349	.633	.846
item2	24.05	10.921	.617	.848
item3	24.10	10.503	.678	.840
item4	24.02	10.692	.652	.843
item5	24.00	10.974	.606	.849
item6	24.10	10.554	.624	.847
item7	23.92	10.430	.643	.844

Lampiran 10: Regresi Linear Berganda

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	sumber daya, komunikasi ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: kualitas pelayanan pembuatan e-KTP

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.692 ^a	.618	.532	3.827	.618	16.046	2	37	.000	2.399

a. Predictors: (Constant), sumber daya, komunikasi

b. Dependent Variable: kualitas pelayanan pembuatan e-KTP

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	510.013	2	235.006	16.046	.000 ^a
	Residual	41.887	37	14.646		
	Total	551.900	39			

a. Predictors: (Constant), sumber daya, komunikasi

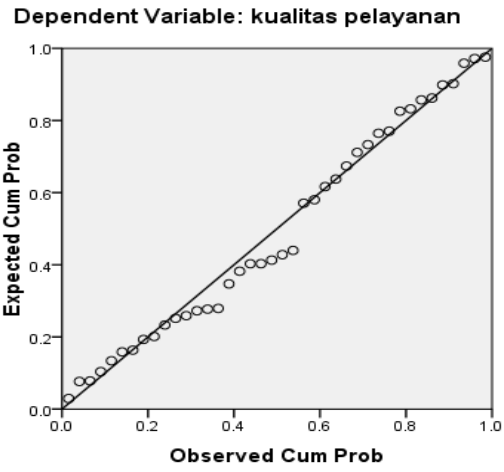
b. Dependent Variable: kualitas pelayanan pembuatan e-KTP

Coefficients^a

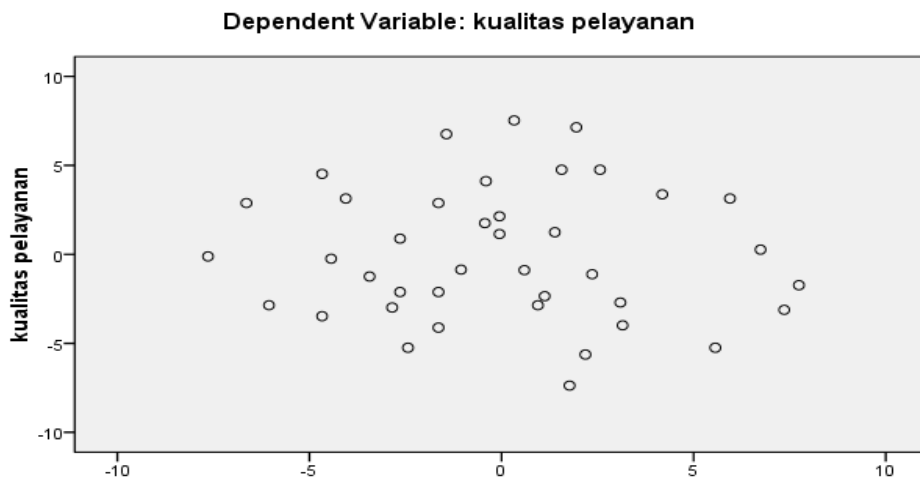
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	26.067	4.965		5.250	.000	16.007	36.128					
komunikasi	.188	.227	.163	5.827	.014	.273	.649	.111	.135	.135	.684	1.463
sumber daya	.075	.161	.092	4.468	.022	.402	.251	.000	.077	.076	.684	1.463

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan pembuatan e-KTP

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Partial Regression Plot



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		komunikasi	sumber daya	kualitas pelayanan
N		40	40	40
Normal Parameters ^a	Mean	23.48	32.22	28.05
	Std. Deviation	3.258	4.599	3.762
Most Extreme Differences	Absolute	.170	.130	.116
	Positive	.170	.130	.116
	Negative	-.150	-.102	-.084
Kolmogorov-Smirnov Z		1.074	.822	.735
Asymp. Sig. (2-tailed)		.199	.508	.652

a. Test distribution is Normal.