

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Daniel, and Jos. (2004). *Teori Semantik*. Erlangga.
- Dwiyanto, A. (2002). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada Univeristy Press
- A. Parasuraman, Zeithaml, Berry L (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. The Free Press
- Simon dan Dedy (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi, Pertama*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irwan. (2013). *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*.
- Pandi. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi Edisi 2 Vol. 8*.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rully dan Poppy. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, Dan Pendidikan. Edited by Nurul Falah, Kedua*. Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan P Dan Darton Sinambela. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif. Edited by Monalisa. Pertama*. PT. Raja Gravindo.
- Muslich dan Sri. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi I*. Surabaya: Universitas Airlangga Press.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Widia dan Trio. (2018). *Suara Pelayanan Publik (Reformasi Birokrasi Melalui Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: CV Jakad Publishing.

**Website:**

Alfi dan Nur. (September, 2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Quality Service) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration Vol. 1 No. 2 diakses pada 16 Maret 2022, 234-235.*

Junior, Marten P. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. (diakses pada 14 Maret 2022). Aplikasi E-Open. <https://disdukcapil.bekasikota.go.id/isi/detail-280/aplikasi-e-open>.

Karbeka, Yosua. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik (Membaca Arahan Presiden). <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--inovasi-pelayanan-publik-membaca-arahan-presiden>.

Putra, Erik. A. (September, 2015). Anak Berkesulitan Belajar Di Sekolah Dasar Se-Kelurahan Kalumbuk Padang. *E-JUPEKhu (Jurnal Ilmiah Pendidikan Khusus Vol. 4 No.3., 73.*

Tim Kerja Kementerian Dalam Negeri. (2013). Pedoman Umum Menghadapai Pandemi Covid-19 Bagi Pemerintah Daerah : Pencegahan, Pengendalian, Diagnosis, dan Manajemen. *Journal of Chemical Information and Modelling Vol. 53, 2.*



# LAMPIRAN



## KUESINONER PENELITIAN

### PENGARUH INOVASI PELAYANAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI ELEKTRONIK *ONLINE* PELAYANAN KEPENDUDUKAN (E-OPEN) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KOTA BEKASI ERA PANDEMI COVID-19

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara Di Tempat

Assalamualaikum Wr.wb. Perkenalkan saya Rafiqi Achmad Dwi Cahya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Publik Universitas Nasional yang sedang melakukan penelitian dalam rangka pelaksanaan penelitian guna memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik. Saat ini saya sedang mengadakan penelitian mengenai “Pengaruh Inovasi Pelayanan Aplikasi Elektronik *Online* Pelayanan Kependudukan (E-Open) terhadap Kualitas Pelayanan Di Kota Bekasi Era Pandemi COVID-19. Oleh karena itu, ditengah waktu kesibukan Bapak/Ibu/Sdr/i, saya memohon dengan hormat atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini dengan jujur.

Terdapat beberapa kriteria yang harus dipenuhi responden dalam penelitian ini, adalah :

1. Responden yang diteliti adalah responden yang telah mengunduh akun aplikasi E-Open dan pernah menggunakan aplikasi tersebut untuk mengurus dokumen kependudukan Era Pandemi Covid-19.
2. Responden yang diteliti adalah responden yang berdomisili di wilayah Kota Bekasi.

Perlu diketahui bahwa tidak ada jawaban benar ataupun salah dalam pengisian kuesioner ini. Kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Saudara/i terjamin dan data ini hanya digunakan untuk kepentingan akademis semata. Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat membantu dan meluangkan waktu. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i membantu proses penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.



Hormat Saya,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rafiqi Achmad', written in a cursive style.

Rafiqi Achmad

## BUTIR PERTANYAAN

Variabel X Inovasi Pelayanan Melalui E-Open

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS
<b>Keunggulan Relatif</b>						
1.	Menurut Saudara/i, program pelayanan E-Open secara online lebih baik dari program pelayanan secara langsung?					
2.	Menurut Saudara/i, program pelayanan E-Open telah memberikan kualitas pelayanan yang baik dibandingkan program pelayanan secara langsung?					
<b>Kompatibilitas</b>						
3.	Menurut Saudara/i, program pelayanan E-Open sudah sesuai dengan sistem pelayanan dokumen kependudukan?					
4.	Menurut Saudara/i, program pelayanan E-Open telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat?					
<b>Kerumitan</b>						
5.	Menurut Saudara/i, program pelayanan E-Open memiliki kerumitan dalam penggunaan?					
6.	Menurut Saudara/i, program pelayanan E-Open mempersingkat waktu pengurusan dokumen?					
<b>Kemampuan di Uji-cobakan</b>						
7.	Menurut Saudara/i, program pelayanan E-Open telah memberikan pelayanan yang diinginkan masyarakat?					
8.	Menurut Saudara/i, program pelayanan E-Open layak untuk digunakan secara lanjut untuk melakukan proses pelayanan kependudukan?					
<b>Kemampuan Diamati</b>						
9.	Menurut Saudara/i, program pelayanan E-Open telah memberikan transparansi proses pengurusan?					

10.	Menurut Saudara/i, program pelayanan E-Open telah memberikan kejelasan proses pengurusan dokumen?					
-----	---	--	--	--	--	--

Variabel Y Kualitas Pelayanan E-Open

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	RG	TS	STS
<b>Bukti Fisik</b>						
11.	Menurut Saudara/i, fitur aplikasi E-Open telah di desain secara jelas serta informatif?					
12.	Menurut Saudara/i, menu pada aplikasi E-Open terstruktur dengan teratur serta mudah dikenali?					
<b>Kehandalan</b>						
13.	Menurut Saudara/i, tidak ada kendala pada saat proses registrasi maupun login akun aplikasi E-Open?					
14.	Menurut Saudara/i, aplikasi E-Open dapat memudahkan masyarakat Kota Bekasi mengurus dokumen kependudukan era Pandemi Covid-19?					
<b>Ketanggapan</b>						
15.	Menurut Saudara/i, layanan E-Open mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan?					
16.	Menurut Saudara/i, layanan E-Open memberikan konfirmasi / layanan atas kegagalan ataupun keberhasilan dalam mengunggah suatu dokumen?					
<b>Jaminan</b>						
17.	Menurut Saudara/i, layanan E-Open dapat dipercaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di era Pandemi Covid-19?					
18.	Menurut Saudara/i, keamanan data pengguna pada sistem aplikasi E-Open sudah terjamin?					
<b>Empati</b>						
19.	Menurut Saudara/i, layanan E-Open telah memahami kebutuhan masyarakat?					

20.	Menurut Saudara/i, layanan E-Open sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan masyarakat?					
-----	--	--	--	--	--	--

Jakarta, 2 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,



Dr. Syaipudin, M.Si



## Lampiran 1

### Tabulasi Jawaban 100 Responden

SKOR BUTIR PERNYATAAN VARIABEL (X)											
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
1	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	43
2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	35
3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	34
4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	40
5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	43
6	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	36
7	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	36
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
9	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	46
10	1	2	3	3	2	1	3	3	2	4	24
11	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	34
12	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	39
13	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37
14	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	37
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	44
18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
19	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43
20	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	46
21	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	39
22	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	34
23	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	32
24	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	39
25	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	39
26	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	36
27	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	41
28	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	27
29	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	43
30	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	40
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
32	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	39
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
36	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
37	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47

38	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	41
39	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
40	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	39
41	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	45
42	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	40
43	4	4	3	4	4	5	2	3	3	4	36
44	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
45	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
46	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
47	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	45
48	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	43
49	5	4	5	4	5	5	5	3	3	5	44
50	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	45
51	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	36
52	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	40
53	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	47
54	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	43
55	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	35
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	44
58	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	24
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
60	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	45
61	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	43
62	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	34
63	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	39
64	4	5	4	2	5	4	4	3	3	4	38
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
66	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
67	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	33
68	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	33
69	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
70	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
73	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	33
74	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	34
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
76	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	39
77	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	34
78	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	32
79	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	39
80	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	39
81	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	40

82	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	43
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
84	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	38
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
86	4	3	4	5	3	5	4	4	5	4	41
87	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	44
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	45
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
91	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	43
92	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	46
93	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	46
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
95	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	44
96	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	40
97	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	40
98	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	38
99	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	47
100	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	42

SKOR BUTIR PERNYATAAN VARIABEL (Y)											
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah
1	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	47
2	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	38
3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	39
4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	40
5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	39
6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
7	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
9	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	46
10	2	2	4	4	5	2	3	3	2	2	29
11	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	38
12	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
14	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	40

15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
16	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	47
17	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	46
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	5	5	3	4	5	3	5	4	5	4	43
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	44
22	4	4	4	4	5	3	4	5	3	3	39
23	5	3	3	3	3	3	4	1	2	2	29
24	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	46
25	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	41
26	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	32
27	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
28	5	3	2	2	3	2	2	3	3	3	28
29	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	45
30	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	40
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
32	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	34
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	5	5	4	5	4	4	5	2	4	42
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	44
38	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	40
39	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
40	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44
41	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	47
42	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	39
43	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47
44	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48

47	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	47
48	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
49	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	45
50	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	46
51	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	36
52	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	43
53	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48
54	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	43
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	24
59	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
60	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
61	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
62	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	44
63	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	38
64	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
65	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
66	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32
67	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	33
68	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
69	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
70	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
71	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	45
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	40
73	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
74	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	34
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
76	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	44
77	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	32
78	2	3	3	3	3	3	4	1	2	2	26

79	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	46
80	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	41
81	4	4	3	4	4	4	5	2	3	3	36
82	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	45
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
84	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
86	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	42
87	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	45
88	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
89	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	45
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
91	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	43
92	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	42
93	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	39
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
95	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43
96	4	5	3	5	4	5	4	4	3	4	41
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
98	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	43
99	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	41
100	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	41

## Lampiran 2

### Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Pelayanan

#### Correlations

		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	Inovasi Pelayanan Publik
X.1	Pearson Correlation	1	.594**	.679**	.517**	.391**	.584**	.445**	.465**	.484**	.520**	.762**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.2	Pearson Correlation	.594**	1	.541**	.484**	.424**	.416**	.466**	.410**	.354**	.424**	.680**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.3	Pearson Correlation	.679**	.541**	1	.675**	.428**	.562**	.702**	.623**	.525**	.623**	.853**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.4	Pearson Correlation	.517**	.484**	.675**	1	.291**	.619**	.644**	.641**	.667**	.632**	.827**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,003	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.5	Pearson Correlation	.391**	.424**	.428**	.291**	1	.261**	.308**	.246**	.239**	0,181	.517**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,003		0,009	0,002	0,014	0,017	0,071	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.6	Pearson Correlation	.584**	.416**	.562**	.619**	.261**	1	.586**	.589**	.531**	.527**	.767**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,009		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	ion											
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,009		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.7	Pearson Correlation	.445**	.466**	.702**	.644**	.308**	.586**	1	.666**	.538**	.548**	.793**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.8	Pearson Correlation	.465**	.410**	.623**	.641**	.246*	.589**	.666**	1	.551**	.594**	.773**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,014	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.9	Pearson Correlation	.484**	.354**	.525**	.667**	.239*	.531**	.538**	.551**	1	.554**	.734**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,017	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X.10	Pearson Correlation	.520**	.424**	.623**	.632**	0,181	.527**	.548**	.594**	.554**	1	.742**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,071	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Inovasi Pelayanan Publik	Pearson Correlation	.762**	.680**	.853**	.827**	.517**	.767**	.793**	.773**	.734**	.742**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	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).



### Lampiran 3

#### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Inovasi Pelayanan

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,909	10

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.1	35,91	26,749	0,696	0,898
X.2	35,93	27,884	0,606	0,904
X.3	35,95	25,907	0,808	0,891
X.4	36,18	26,270	0,778	0,893
X.5	36,13	28,579	0,396	0,918
X.6	36,08	26,155	0,695	0,898
X.7	36,09	26,325	0,732	0,896
X.8	36,02	26,929	0,713	0,897
X.9	36,07	26,591	0,656	0,901
X.10	35,91	27,618	0,682	0,900

## Lampiran 4

### Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

#### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Kualitas Pelayanan
Y.1	Pearson Correlation	1	.483 <sup>**</sup>	.377 <sup>**</sup>	.323 <sup>**</sup>	.247 <sup>*</sup>	.408 <sup>**</sup>	.374 <sup>**</sup>	.449 <sup>**</sup>	.505 <sup>**</sup>	.511 <sup>**</sup>	.609 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,001	0,013	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.483 <sup>**</sup>	1	.587 <sup>**</sup>	.604 <sup>**</sup>	.653 <sup>**</sup>	.645 <sup>**</sup>	.574 <sup>**</sup>	.537 <sup>**</sup>	.492 <sup>**</sup>	.580 <sup>**</sup>	.800 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.377 <sup>**</sup>	.587 <sup>**</sup>	1	.613 <sup>**</sup>	.547 <sup>**</sup>	.575 <sup>**</sup>	.547 <sup>**</sup>	.623 <sup>**</sup>	.453 <sup>**</sup>	.512 <sup>**</sup>	.764 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.323 <sup>**</sup>	.604 <sup>**</sup>	.613 <sup>**</sup>	1	.672 <sup>**</sup>	.588 <sup>**</sup>	.709 <sup>**</sup>	.514 <sup>**</sup>	.575 <sup>**</sup>	.545 <sup>**</sup>	.797 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.247 <sup>*</sup>	.653 <sup>**</sup>	.547 <sup>**</sup>	.672 <sup>**</sup>	1	.502 <sup>**</sup>	.570 <sup>**</sup>	.484 <sup>**</sup>	.481 <sup>**</sup>	.466 <sup>**</sup>	.726 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	Sig. (2-tailed)	0,013	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.408**	.645**	.575**	.588**	.502**	1	.618**	.597**	.500**	.581**	.791***
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.7	Pearson Correlation	.374**	.574**	.547**	.709**	.570**	.618**	1	.463**	.571**	.500**	.769**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.8	Pearson Correlation	.449**	.537**	.623**	.514**	.484**	.597**	.463**	1	.578**	.732**	.800**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.9	Pearson Correlation	.505**	.492**	.453**	.575**	.481**	.500**	.571**	.578**	1	.617**	.763**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.10	Pearson Correlation	.511**	.580**	.512**	.545**	.466**	.581**	.500**	.732**	.617**	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.609**	.800**	.764**	.797**	.726**	.791**	.769**	.800**	.763**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	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).



## Lampiran 5

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,920	10

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	36,45	28,694	0,529	0,920
Y.2	36,63	26,720	0,747	0,909
Y.3	36,69	26,903	0,701	0,911
Y.4	36,50	26,980	0,746	0,909
Y.5	36,58	27,842	0,665	0,913
Y.6	36,72	26,325	0,731	0,909
Y.7	36,48	27,141	0,711	0,911
Y.8	36,78	25,385	0,731	0,910
Y.9	36,80	26,364	0,692	0,912
Y.10	36,58	25,882	0,743	0,909

**Lampiran 6**  
**Statistik Deskriptif**

**Statistics**

		Inovasi Pelayanan	Kualitas Pelayanan
N	Valid	100	100
	Missing	0	0
Mean		40.03	40.69
Median		40.00	41.00
Std. Deviation		5.734	5.729
Minimum		24	24
Maximum		50	50
Sum		4003	4069

## Lampiran 7

### Uji Prasyarat

#### Uji Normalitas Smirnov-Kolmogorov

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	3,33598801
Most Extreme Differences	Absolute	0,072
	Positive	0,072
	Negative	-0,049
Test Statistic		0,072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

##### Uji Linieritas

##### ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Inovasi Pelayanan Publik	Between Groups	(Combined)	2458,844	22	111,766	10,886	0,000
		Linearity	2147,637	1	2147,637	209,182	0,000
		Deviation from Linearity	311,207	21	14,819	1,443	0,125

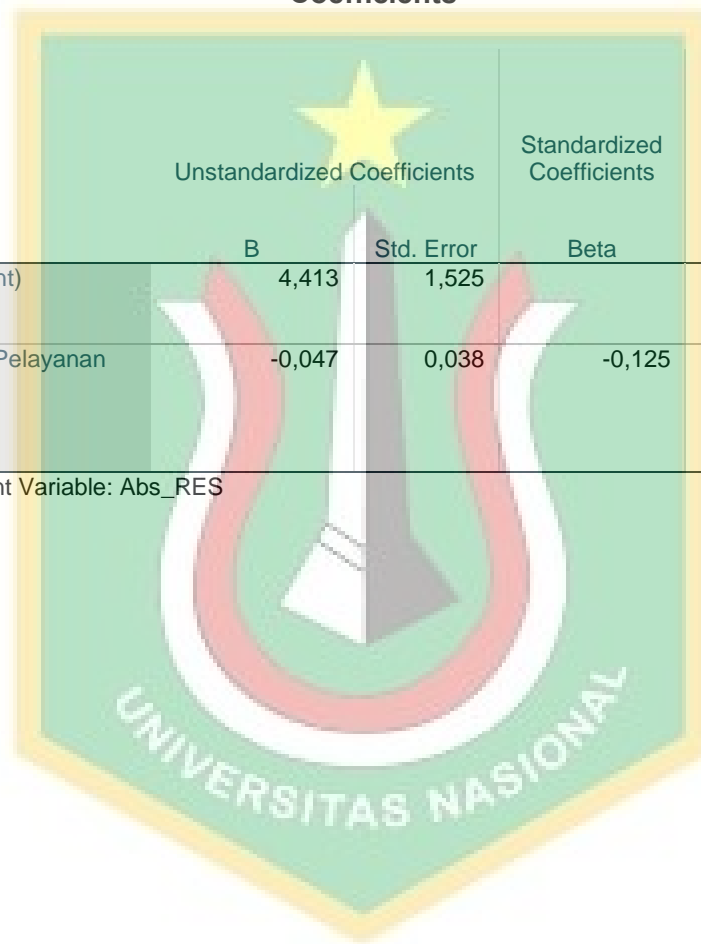
Within Groups	790,546	77	10,267		
Total	3249,390	99			

### Uji Heterokedastisitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,413	1,525		2,893	0,005
Inovasi Pelayanan Publik	-0,047	0,038	-0,125	-1,246	0,216

a. Dependent Variable: Abs\_RES

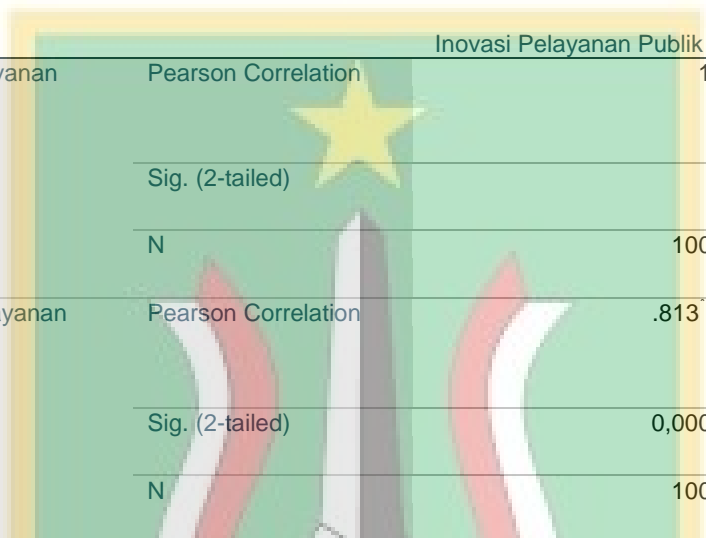




## Lampiran 8

### Korelasi Pearson Product Moment

#### Correlations



		Inovasi Pelayanan Publik	Kualitas Pelayanan
Inovasi Pelayanan Publik	Pearson Correlation	1	.813**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.813**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	100	100

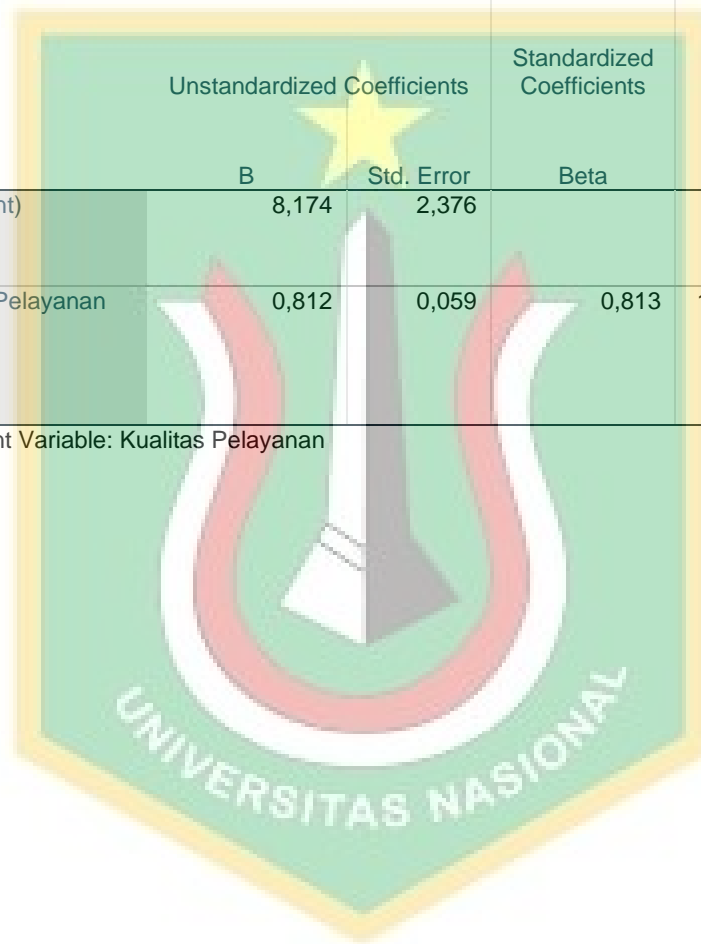
\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Lampiran 9**  
**Regresi Linier Sederhana**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,174	2,376		3,440	0,001
Inovasi Pelayanan Publik	0,812	0,059	0,813	13,821	0,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan



## Lampiran 10

### Koefisien Determinasi

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813 <sup>a</sup>	0,661	0,657	3,353

a. Predictors: (Constant), Inovasi Pelayanan Publik



## Lampiran 11

### Uji Hipotesis

### Uji T (Parsial)

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8,174	2,376		3,440	0,001
Inovasi Pelayanan Publik	0,812	0,059	0,813	13,821	0,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan



## Lampiran 12

### Surat Tugas



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**TERAKREDITASI BAN-PT**

Jl. Sawo Manis No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520  
Telp: (021) 70737624, 7806700 Ext 146, Fax: 7802718-7802719  
Homepage: <http://www.unas.ac.id> Email: [info@unas.ac.id](mailto:info@unas.ac.id)

#### SURAT TUGAS

Nomer : 60 /WD/IV/2022

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional menugaskan kepada dosen berikut ini :

Nama : Dr. Syaipudin, M.Si  
NID : 0109019021  
Pangkat Akademik : Lektor  
Unit Kerja : FISIP Universitas Nasional

Untuk dapat bertindak sebagai Pembimbing Skripsi pada Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 atas nama mahasiswa :

Nama : Rafiqi Achmad Dwi Cahya  
NPM : 183112351550197  
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Elektronik Online Pelayanan Kependudukan (E-Open) Terhadap Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kota Bekasi Era Pandemi Covid-19

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jangka waktu penulisan skripsi antara tiga sampai enam bulan.
2. Memberikan bimbingan secara teratur minimum delapan kali konsultasi dengan mengisi formulir 1.
3. Penulisan Skripsi mengikuti pedoman sebagaimana tercantum dalam bukupedoman penulisan dan Ujian Skripsi yang dikeluarkan Fakultas.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Jakarta, 25 April 2022  
Wakil Dekan,

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

## Lampiran 13

### Surat Kesiediaan Membimbing Skripsi



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl Sawo Mania No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520  
Telp (021) 70737674, 7806700 Ext 146, Fax 7802718-7802719  
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : [info@unas.ac.id](mailto:info@unas.ac.id)

Nomor : 60/WD/IV/2022 Jakarta, 25 April 2022  
Lamp : 1 (Satu) Berkas  
Hal : Kesiediaan Membimbing Skripsi

Kepada  
Yth : Bapak Dr. Syaipudin, M.Si  
Dosen FISIP Universitas Nasional  
Di Jakarta

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional meminta kesiediaan Bapak/Ibu untuk membimbing penulisan Skripsi yang di susun oleh :


Nama : Rafiqi Achmad Dwi Cahya  
NPM : 18311235150197  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Elektronik Online Pelayanan Kependudukan (E-Open) Terhadap Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kota Bekasi Era Pandemi Covid-19

Kesiediaan Bapak/Ibu memberikan bimbingan secara intensif sangat kami harapkan. Diminta Bapak/Ibu Memberikan Jawaban Segera dengan memberikan tanda tangan di bawah ini dan untuk menghitung beban tugas, diminta segera mengembalikan kepada Pimpinan Fakultas melalui Sekretariat.

Demikian, Terima Kasih.

Bersedia/Tidak Bersedia\*  
Sebagai Pembimbing

Wakil Dekan

  
Dr. Syaipudin, M.Si  
\* coret yang tidak perlu.

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

## Lampiran 14

### Daftar Riwayat Hidup

#### Data Pribadi

Nama : Rafiqi Achmad Dwi Cahya  
Alamat : Jl. Cempaka Bulak 003/004, Kel. Jaticempaka, Kec.  
Pondok Gede, Kota Bekasi  
Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 20 Januari 2001  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Status Perkawinan : Belum Menikah  
Agama : Islam  
Nomor Telp. : 081385081137  
E-mail : [rafiqiadc@gmail.com](mailto:rafiqiadc@gmail.com)

#### Pendidikan

##### Formal

2006-2012 : SDN JATICEMPAKA VIII BEKASI  
2012-2015 : SMPN 135 JAKARTA  
2015-2018 : MAN 9 JAKARTA  
2018-Sekarang : UNIVERSITAS NASIONAL

##### Non Formal

2010-2011 : Kursus Bahasa Inggris di *Education Learning Center* (ELC)  
2018 : Kursus SBMPTN Nurul Fikri, Pondok Gede

#### Pengalaman Kerja

*Internship*/Magang : Sekretariat DPRD Kota Bekasi  
Periode : September 2021 – Desember 2021  
Status : *Internship*/Magang



Hormat Saya,

Rafiqi Achmad

## Lampiran 15

### Hasil Turnitin

