

## DAFTAR PUSTAKA

- Zeithaml dalam Mukarom Z. dan Laksana. (2015). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Pustaka Setia: Bandung.
- Ratminto dan Atik Winarsih, (2016). *Manajemen Pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan Citizen's Charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hamdani, M, (2015). "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik" Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol. 3, No. 3, dalam <https://journal.unair.ac.id>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Hardiyansyah, (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Cahyadi, Arif, (2016). "Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya)". *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Vol. 2, No. 2. [jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/download/1004/896](http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/download/1004/896). diakses 4 Desember 2018
- Ratminto dan Atik Winarsih, (2016). *Manajemen Pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan Citizen's Charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin, (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ridi Rivaldi. (2021). Analisis Kualitas Aplikasi Jakevo Dalam Menunjang Pelayanan Publik Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Sungai Bambu Kecamatan Tanjung Priok Kota Administrasi Jakarta Utara.
- Ulfa & Desmiyawati. (2020). Pengaruh Kompetensi Aparatur Pemerintah, Partisipasi Masyarakat dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) Terhadap Penerapan Good Governance (Studi Empiris Pada Pemerintah Desa di Kabupaten Pelalawan).

Rani Novitasari dan Ramayani Yusuf. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Percetakan Dodi di Bandung. Jurnal: e-ISSN : 2597-5234

Fitriah Fauzi dan Purnama Putra. (2020). Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening di Bank BNI Syariah.

Azizah Ulfah. (2022). Pengaruh Inovasi dan Perencanaan Strategi Terhadap Kinerja Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) (Studi Empiris Pada UMKM di Kabupaten Rokan Hulu).

Sri Melisa Putri, dkk. (2020). Pengaruh Keunggulan Bersaing dan Kompetensi Kewirausahaan Terhadap Kinerja Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)(Studi Empiris pada UMKM di Kabupaten Rokan Hilir)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah





LAMPIRAN

## Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Tingkat Pendidikan Terakhir

- SMP
- SMA / Sederajat
- D3 / Diploma
- S1 / Sarjana
- S2 / Pascasarjana
- S3 / Doktor

Lama Berusaha

- < 10 Tahun
- 10 - 20 Tahun
- > 20 Tahun

Petunjuk Umum : Pilihlah jawaban dengan memberi tanda checklist ( ✓ ) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut anda. Penilaian dilakukan berdasarkan skala berikut :

- Sangat Setuju Skor (5)
- Setuju Skor (4)
- Kurang Setuju Skor (3)
- Tidak Setuju Skor (2)
- Sangat Tidak Setuju Skor (1)



**A. Penerapan Jikevo**  
**Akuntabilitas**

1. Pegawai selalu disiplin dan bertanggung jawab dalam bekerja

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

2. Pegawai sudah bekerja secara tupoksi

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

**Tansparansi**

3. Terdapat keterbukaan informasi bagi masyarakat

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

4. Username dan Password Aman Jika Digunakan Pada Aplikasi JikeVO

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

**Keterbukaan**

5. Membuka diri terhadap masukan kritik atau saran dari masyarakat

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

**Kepuasan terhadap proses layanan KTP**

6. Kesadaran petugas dalam membantu masyarakat yang kurang mengerti

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

7. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

**Kepuasan terhadap sistem EKTP**

8. Pengguna merasa aman dalam menggunakan Aplikasi Jikevo

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

9. Aplikasi Jikevo dalam digunakan dengan baik

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

10. Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju



**B. Kepuasan Pengusaha UMKM**  
**Kepuasan terhadap akses layanan Surat Ijin Usaha**

1. Kenyamanan sarana dan prasarana

Sangat Setuju  
 Setuju  
 Kurang Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

2. Kerapian tata ruang sarana dan prasarana

Sangat Setuju  
 Setuju  
 Kurang Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

3. Untuk Melakukan Perizinan dan Non Perizinan Hanya Menggunakan Data Pribadi Yang Diperlukan Saja

Sangat Setuju  
 Setuju  
 Kurang Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

**Kepuasan terhadap TDP**

4. Kecepatan Pelayanan yang diberikan sesuai harapan masyarakat

Sangat Setuju  
 Setuju  
 Kurang Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

5. Syarat Dalam Pengajuan Perizinan dan Non Perizinan Tidak Berbelit

Sangat Setuju  
 Setuju  
 Kurang Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

6. File yang akan Diunduh pada Proses Perizinan dan Non Perizinan dapat Diunduh dengan Mudah dan Cepat

Sangat Setuju  
 Setuju  
 Kurang Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

**Kepastian Hukum**

7. Membangun system hukum yang sehat

Sangat Setuju  
 Setuju  
 Kurang Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

8. Syarat Dalam Pengajuan Perizinan dan Non Perizinan Tidak Berbelit

Sangat Setuju  
 Setuju  
 Kurang Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

**Jaminan/ Kesetaraan**

9. Pegawai memberikan layanan secara adil kepada masyarakat tanpa membedakan

Sangat Setuju  
 Setuju  
 Kurang Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju

10. Pegawai memberikan pelayanan secara baik dan merata

Sangat Setuju  
 Setuju  
 Kurang Setuju  
 Tidak Setuju  
 Sangat Tidak Setuju



### Lampiran 2 Deskriptif Persentase Penelitian

No	Pernyataan	SS	%	S	%	RR	%	TS	%	STS	%	Skor
1	Pegawai selalu disiplin dan bertanggung jawab dalam bekerja	14	14	65	65	15	15	6	6	0	0	387
2	Pegawai sudah berkerja secara tupoksi	17	17	70	70	10	10	3	3	0	0	401
3	Terdapat keterbukaan informasi bagi masyarakat	14	14	76	76	8	8	2	2	0	0	402
4	Username dan Password Aman Jika Digunakan Pada Aplikasi JakEVO	17	17	63	63	17	17	3	3	0	0	394
5	Membuka diri terhadap masukan kritik atau saran dari masyarakat	15	15	66	66	17	17	2	2	0	0	394
6	File yang akan Diunduh pada Proses Perizinan dan Non Perizinan dapat Diunduh dengan Mudah dan Cepat	20	20	67	67	13	13	0	0	0	0	407
7	Membangun system hukum yang sehat	20	20	71	71	9	9	0	0	0	0	411
8	Syarat Dalam Pengajuan Perizinan dan Non Perizinan Tidak Berbelit	15	15	75	75	10	10	0	0	0	0	405
9	Pegawai memberikan layanan secara adil kepada	16	16	81	81	2	2	1	1	0	0	412

	masyarakat tanpa membeda-bedakan.											
10	Pegawai memberikan pelayanan secara baik dan merata	18	18	77	77	5	5	0	0	0	0	413
<b>Total</b>		<b>166</b>	<b>166</b>	<b>711</b>	<b>711</b>	<b>106</b>	<b>106</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Rata-rata</b>		<b>16,6</b>	<b>16,6</b>	<b>71,1</b>	<b>71,1</b>	<b>10,6</b>	<b>10,6</b>	<b>1,7</b>	<b>1,7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>87,7</b>





**Lampiran 3 Rekapitulasi Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan  
Publik**

No	Pernyataan	SS	%	S	%	RR	%	TS	%	STS	%	Skor
1	Kenyamanan sarana dan prasarana	14	14	66	66	14	14	6	6	0	0	388
2	Kerapian tata ruang sarana dan prasarana	14	14	75	75	9	9	2	2	0	0	401
3	Untuk Melakukan Perizinan dan Non Perizinan Hanya Menggunakan Data Pribadi Yang Diperlukan Saja	13	13	73	73	10	10	4	4	0	0	395
4	Kecepatan Pelayanan yang diberikan sesuai harapan masyarakat	10	10	66	66	19	19	5	5	0	0	381
5	Syarat Dalam Pengajuan Perizinan dan Non Perizinan Tidak Berbelit	12	12	69	69	16	16	3	3	0	0	390
6	Kesadaran petugas dalam membantu masyarakat yang kurang mengerti	17	17	68	68	15	15	0	0	0	0	402
7	Kecepatan petugas dalam	17	17	69	69	13	13	1	1	0	0	402

	memberikan pelayanan											
8	Pengguna merasa aman dalam menggunakan Aplikasi Jakevo	13	13	77	77	10	10	0	0	0	0	403
9	Aplikasi Jakevo dalam digunakan dengan baik	16	16	80	80	4	4	0	0	0	0	412
10	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	14	14	80	80	6	6	0	0	0	0	408
<b>Total</b>		<b>140</b>	<b>140</b>	<b>723</b>	<b>723</b>	<b>116</b>	<b>116</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Rata-rata</b>		<b>14</b>	<b>14</b>	<b>72,3</b>	<b>72,3</b>	<b>11,6</b>	<b>11,6</b>	<b>2,1</b>	<b>2,1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>86,3</b>



**Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Prinsip-prinsip Good Governance (X)**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{table}$	Keterangan
VAR00001	0,540	0,312	Valid
VAR00002	0,619	0,312	Valid
VAR00003	0,651	0,312	Valid
VAR00004	0,730	0,312	Valid
VAR00005	0,583	0,312	Valid
VAR00006	0,618	0,312	Valid
VAR00007	0,619	0,312	Valid
VAR00008	0,636	0,312	Valid
VAR00009	0,583	0,312	Valid
VAR00010	0,519	0,312	Valid



**Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)**

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
VAR00001	0,461	0,312	Valid
VAR00002	0,720	0,312	Valid
VAR00003	0,649	0,312	Valid
VAR00004	0,551	0,312	Valid
VAR00005	0,682	0,312	Valid
VAR00006	0,565	0,312	Valid
VAR00007	0,640	0,312	Valid
VAR00008	0,520	0,312	Valid
VAR00009	0,540	0,312	Valid
VAR000010	0,420	0,312	Valid



### Lampiran 6 Uji Reliabilitas Variabel X

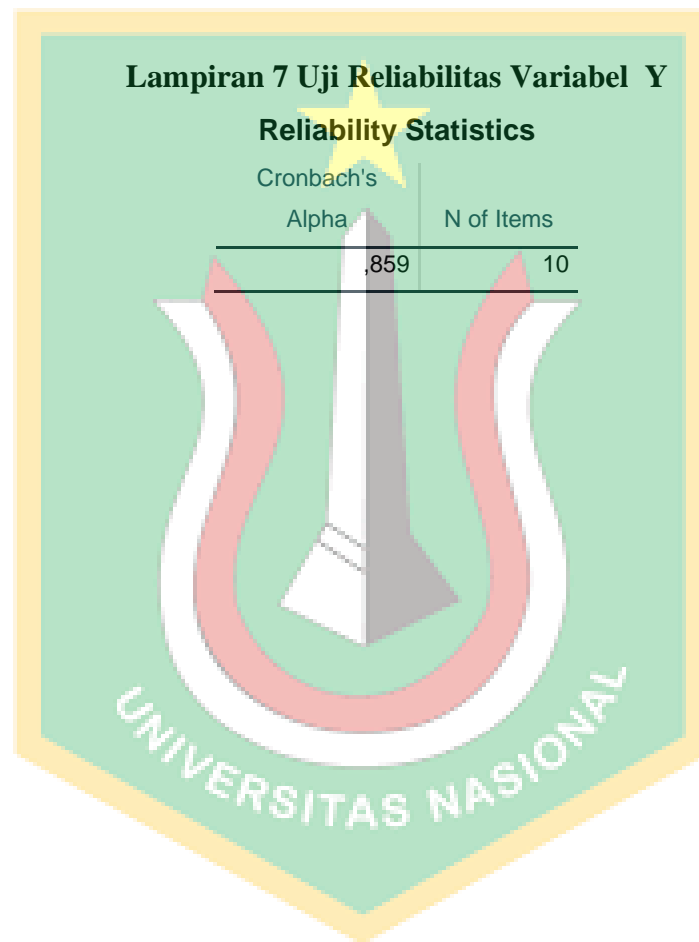
#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,879	10

### Lampiran 7 Uji Reliabilitas Variabel Y

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,859	10



## Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Sederhana

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19,090	3,500		5,454	,000
Pelayanan Perizinan Melalui Jakevo	,515	,087	,515	5,952	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengusaha UMKM

## Lampiran 9 Koefisien Korelasi

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,515 <sup>a</sup>	,266	,258	3,477

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Perizinan Melalui Jakevo

## Lampiran 10 Hasil Uji t (Uji Parsial)

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19,090	3,500		5,454	,000
Pelayanan Perizinan Melalui Jakevo	,515	,087	,515	5,952	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengusaha UMKM

## Lampiran 11 Surat Permohonan Penelitian



### UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Akreditasi :

Doktor Ilmu Politik (B) - Magister Ilmu Politik (A) - Magister Administrasi Publik (A) - Sarjana Ilmu Politik (A)  
Sarjana Hubungan Internasional (B) - Sarjana Sosiologi (Unggul) - Sarjana Administrasi Publik (A)  
Sarjana Ilmu Komunikasi (A)

Jl. Sawo Manila 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)

Jakarta, 23 Juni 2023

Nomor : 706/WD/VI/2023  
Lamp : -  
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Bapak/Ibu Camat Cipayung  
Jl. Bina Marga No. 2, Rt. 06 Rw. 02, Cipayung, Jakarta Timur

Dengan Hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa berikut ini:

Nama : M. Rizki  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515416100  
Semester : 8 (Delapan), Genap T.A 2022/2023  
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik  
Alamat Rumah : Jl Remaja Rt.005/Rw.001 No.41, Kel. Ceger  
Kec. Cipayung, Jakarta Timur  
No. Telepon : 081908905989  
Email : riskiceger03@gmail.com

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul : "Penaruh Penerapan ~~JakEvo~~ Terhadap Kepuasan Pengusaha UMKM di Kecamatan Cipayung Jakarta Timur". Dengan Dosen pembimbing/penanggung jawab penelitian: Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Tembusan:

1. Ka. Prodi Administrasi Publik;
2. Arsip.

CS Dipindai dengan CamScanner

Program Studi : Doktor Ilmu Politik - Magister Ilmu Politik - Magister Administrasi Publik - Sarjana Ilmu Politik - Sarjana Hubungan Internasional  
Sarjana Sosiologi - Sarjana Administrasi Publik - Sarjana Ilmu Komunikasi

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://eprints.ipdn.ac.id">eprints.ipdn.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://pps.moestopo.ac.id">pps.moestopo.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://barat.jakarta.go.id">barat.jakarta.go.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://repository.uir.ac.id">repository.uir.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://tarulh.com">tarulh.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://repository.usd.ac.id">repository.usd.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://www.liputan6.com">www.liputan6.com</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://repository.maranatha.edu">repository.maranatha.edu</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://www.yumpu.com">www.yumpu.com</a> Internet Source	1%

