

LAMPIRAN

Lampiran 01. Data Indeks Kepuasan Masyarakat dari tahun 2018 sampai tahun 2022, berikut hasilnya.



Sumber : disdukcapil.Bulelengkab 2022



Lampiran 02. Surat Keterangan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 Jalan Gajah Mada No. 152 Singaraja, Bali Telp. (0362) 25887
 web : <https://disdukcapil.bulelengkab.go.id> email: disdukcapil@bulelengkab.go.id



Singaraja, 14 November 2022

No. : 470 / 1200 / DKC / 2022

Lampiran : -

Perihal : **Permohonan Data dan Penelitian**

Kepada

Yth. Universitas Pendidikan Ganesha

di-

Singaraja

Dengan Hormat, menindaklanjuti surat dari Universitas Pendidikan Ganesha nomor 2167/UN48.13.1/DL/2022 Tanggal 11 November 2022 perihal permohonan Data dan Penelitian dengan ini kami mengizinkan untuk melakukan kegiatan penelitian untuk menyusun tugas akhir skripsi kepada peserta didik yang atas nama :

- Nama : Putu Ria Purnamayanti
- Jurusan : Manajemen
- Fakultas : Ekonomi

Demikian surat penerimaan ini kami buat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRé



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830
Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

Nomor : 2167/UN48.13.1/DL/2022

Singaraja, 11 November 2022

Lamp. : -

Hal : *Permohonan Data dan Penelitian*

Kepada Yth. **Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng**
di Tempat

Dengan Hormat,

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : Putu Ria Purnamayanti
NIM. : 1917041020
Fakultas : Ekonomi
Jurusan/Prodi. : Manajemen/Manajemen

Bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon ijin agar mahasiswa kami dapat diterima dan diberikan data di tempat yang Bapak/Ibu/Sdr. Pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.



Dr. Dra. Ni Made Suci, M. Si.
NRP. 196810291993032001



Lampiran 03. Kuesioner Penelitian

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

Jalan Udayana No 11 Singaraja-Bali, Telp (0362) 26830

Email : Jurusanmanajemen.undiksha@gmail.com

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i masyarakat

Hal : Pengisian Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan skripsi di Universitas Pendidikan Ganesha pada program studi strata 1 Manajemen, dengan ini saya mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Elektronik “AKU Online” Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng”**.

Maka saya harapkan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk berkenan berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner terlampir karena data tersebut murni saya kumpulkan untuk tujuan penelitian. Demikian saya sampaikan, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Singaraja, 3 Januari 2023
Peneliti,

Putu Ria Purnamayanti
1917041020

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Elektronik “AKU *Online* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng

A. Identitas Responden

(Beri tanda (√) pada kotak jawaban)

1. Nama :
2. Usia :
3. Pekerjaan :
4. Jenis Kelamin :
 Laki-laki
 Perempuan
5. Apakah anda sudah menggunakan Layanan Elektronik yang tersedia di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng saat mengurus administrasi kependudukan?
Jika anda menjawab IYA, silahkan lanjutkan mengisi kuesioner, namun jika menjawab TIDAK silahkan berhenti untuk mengisi kuesioner.

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak setuju

STS : Sangat tidak setuju

Butir Pernyataan

A. Promosi

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	Promosi	5	4	3	2	1
1.	Penyampaian pesan informasi dari Disdukcapil mudah dimengerti					
2.	Kantor Disdukcapil megedukasi menggunakan media elektronik					
3.	Disdukcapil menginformasikan dengan cepat, padat dan singkat					
4.	Setiap datang ke disdukcapil saja masyarakat diarahkan untuk menggunakan aplikasi "AKU Online"					

B. Kualitas Pelayanan Elektronik

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	Kualitas Pelayanan Elektronik	5	4	3	2	1
1.	Pelayanan elektronik memiliki desain dan fitur yang lengkap					
2.	Pelayanan Elektronik aplikasi berbasis website tersebut memberikan informasi dan ketepatan dalam pengisian					
3.	Pelayanan elektronik cepat tanggap dalam melayani serta merespon keluhan dan masalah yang dirasakan oleh masyarakat					
4.	Pelayanan elektronik memiliki standart keamanan dalam melindungi privasi data masyarakat					
5.	Dalam Pelayanan elektronik saya memperoleh perhatian dalam menyelesaikan kesulitan saat melakukan administrasi kependudukan					

C. Kepuasan Masyarakat

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	Kepuasan Masyarakat	5	4	3	2	1
1.	Menunjukkan jasa yang digunakan berkualitas dan pelayanan jasa yang diberikan kepada masyarakat langsung ditangani dengan cepat serta tepat sesuai dengan permintaan.					
2.	Pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat					
3.	Pelayanan jasa di kantor Disdukcapil Buleleng tidak mengecewakan masyarakat yang ingin melengkapi persyaratan sebagai warga negara					
4.	Aturan yang sudah tidak mewajibkan masyarakat untuk membayar pelayanan jasa disetiap instansi pemerintahan.					
5.	Mendapatkan pelayanan yang relative mudah, nyaman, dan sesuai dengan harapannya.					



Lampiran 04. Data Hasil Kuesioner

No	Promosi (X1)				TX1	Kualitas Pelayanan Elektronik "AKU online"					TX2	Kepuasan Masyarakat					TY
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	4	4	5	5	18	5	4	4	5	4	22	4	5	5	5	5	24
2	5	4	5	5	19	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	5	24
3	4	4	4	4	16	5	4	4	5	4	22	4	5	4	4	4	21
4	4	3	4	2	13	3	5	5	4	3	20	4	3	5	3	5	20
5	5	5	4	5	19	4	4	4	4	5	21	5	4	5	4	5	23
6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
8	4	5	5	5	19	5	5	5	4	3	22	3	4	4	4	4	19
9	5	5	4	5	19	4	4	5	4	5	22	5	4	5	5	5	24
10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
11	5	4	5	5	19	5	5	5	5	4	24	4	5	4	4	5	22
12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
13	5	5	4	5	19	4	4	4	4	5	21	4	4	5	5	5	23
14	5	4	5	5	19	4	5	5	5	4	23	3	4	4	3	5	19
15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	5	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25

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

44	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
45	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
46	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
47	4	5	4	4	17	4	5	3	4	4	20	2	4	4	5	4	19
48	4	3	5	4	16	3	5	3	4	5	20	3	5	4	3	3	18
49	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
50	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
51	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22
52	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
53	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
54	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24
55	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
56	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	3	22
57	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24
58	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24
59	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24
60	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24
61	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
62	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25
63	5	5	5	5	20	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25
64	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
65	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25
66	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
67	5	5	5	4	19	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	3	23

68	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	4	4	4	5	4	21
69	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	4	4	4	5	4	21
70	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
71	4	4	5	5	18	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	4	20
72	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	3	20
73	4	4	4	5	17	4	4	3	5	4	20	4	4	4	4	3	19
74	5	5	5	5	20	4	5	3	5	5	22	5	5	5	5	4	24
75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
76	1	3	3	4	11	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	15
77	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
78	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
79	4	4	5	5	18	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	4	24
80	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
81	5	5	5	4	19	4	3	4	3	4	18	4	5	4	5	4	22
82	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
83	5	5	4	4	18	3	3	5	5	5	21	4	5	5	5	4	23
84	4	5	3	4	16	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	3	22
85	5	5	4	3	17	4	5	5	4	4	22	3	4	5	4	3	19
86	5	5	5	5	20	4	4	5	4	3	20	5	5	5	5	5	25
87	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
88	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23
89	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
90	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
91	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19

92	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	19
94	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
95	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	3	20
96	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	3	23
97	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
98	4	4	4	4	16	4	4	2	4	4	18	4	4	4	5	4	21
99	3	3	3	3	12	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15
100	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	5	3	17



Lampiran 05. Data Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda

Uji Validitas Promosi (X₁)

Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	T.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.465**	.276	.399*	.664**
	Sig. (2-tailed)		.010	.140	.029	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.465**	1	.295	.546**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.010		.114	.002	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.276	.295	1	.584**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.140	.114		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.399*	.546**	.584**	1	.871**
	Sig. (2-tailed)	.029	.002	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
T.X1	Pearson Correlation	.664**	.751**	.727**	.871**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

Uji Validitas Kualitas Pelayanan Elektronik “AKU Online” (X₂)

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	T.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.372*	.469**	.762**	.420*	.832**
	Sig. (2-tailed)		.043	.009	.000	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.372*	1	.709**	.351	.137	.666**
	Sig. (2-tailed)	.043		.000	.057	.470	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.469**	.709**	1	.359	.153	.710**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000		.051	.420	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.762**	.351	.359	1	.520**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.057	.051		.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.420*	.137	.153	.520**	1	.639**
	Sig. (2-tailed)	.021	.470	.420	.003		.000
	N	30	30	30	30	30	30
T.X2	Pearson Correlation	.832**	.666**	.710**	.823**	.639**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Correlations							
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	T.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.410*	.536**	.578**	.391*	.788**
	Sig. (2-tailed)		.024	.002	.001	.033	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.410*	1	.415*	.425*	.175	.674**
	Sig. (2-tailed)	.024		.023	.019	.355	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.536**	.415*	1	.379*	.678**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.002	.023		.039	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.578**	.425*	.379*	1	.333	.746**
	Sig. (2-tailed)	.001	.019	.039		.072	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.391*	.175	.678**	.333	1	.673**
	Sig. (2-tailed)	.033	.355	.000	.072		.000
	N	30	30	30	30	30	30
T.Y	Pearson Correlation	.788**	.674**	.809**	.746**	.673**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Uji Reliabilitas

Promosi (X_1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.801	5

Kualitas Pelayanan Elektronik “AKU Online” (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.788	6

Kepuasan Masyarakat (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.790	6



Determinasi R²

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.876 ^a	.767	.762	1.285	.767	159.383	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Elektronik, Promosi

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	526.099	2	263.049	159.383	.000 ^b
	Residual	160.091	97	1.650		
	Total	686.190	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Elektronik, Promosi

Uji T dan Multikolinieritas

Coefficients^a

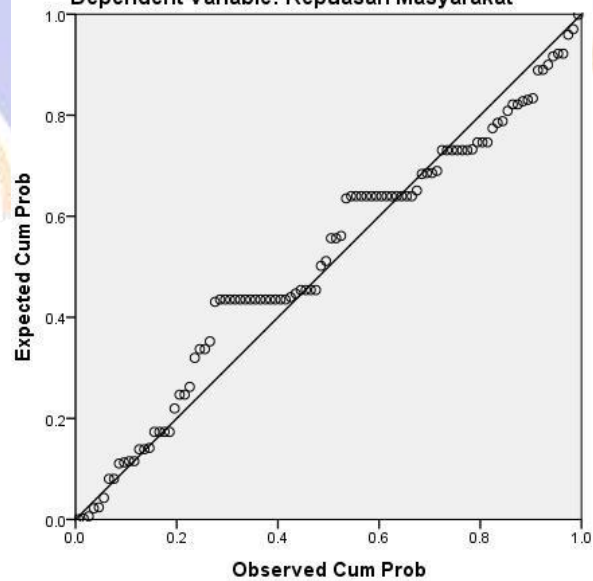
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.887	1.056		2.734	.007					
Promosi	.593	.106	.503	5.615	.000	.846	.495	.275	.300	3.335
Kualitas Pelayanan Elektronik	.392	.086	.410	4.583	.000	.831	.422	.225	.300	3.335

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

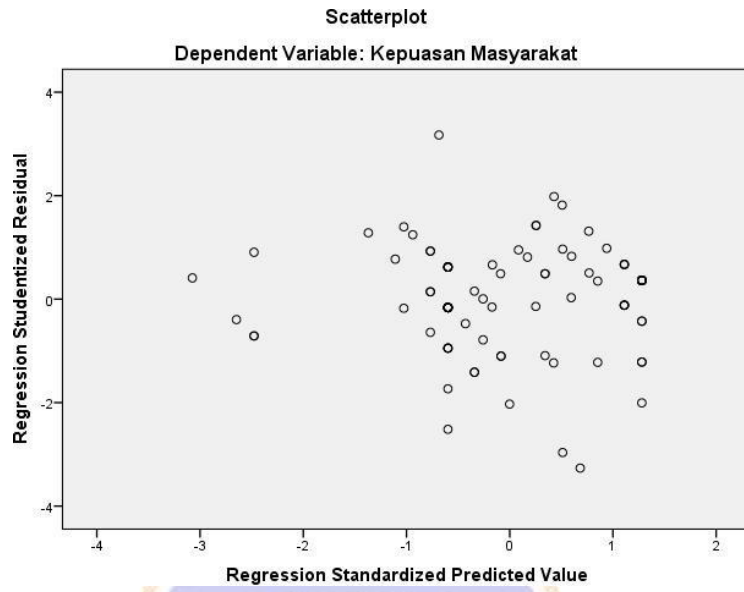
Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat



Uji Heteroskedastisitas



RIWAYAT HIDUP



Putu Ria Purnamayanti lahir di Singaraja pada tanggal 16 Juli 2000. Penulis lahir dari pasangan Bapak Komang Suhendra dan Ibu Kadek Yuli Astini. Penulis berkebangsaan Indonesia dan menganut agama hindu. Penulis beralamat di Nakula, Banjar Jawa, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan

pendidikan dasar di SD 3 Banjar Jawa Singaraja, Buleleng dan lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 2 Singaraja dan lulus pada tahun 2016 pada tahun 2019, penulis lulus dari SMA Lab Undiksha Singaraja, Buleleng dan melanjutkan pendidikan ke S1 Manajemen dengan mengambil konsentrasi pemasaran. Pada semester akhir ini di tahun 2023, penulis telah menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Elektronik “AKU *Online*” Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Buleleng”.

