

LAMPIRAN

Lampiran 1

BAGIAN A

Kuesioner

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr(i) Pengguna Layanan SITUPAT di Disdukcapil Kabupaten Bantul,

Saya adalah Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Publik Situpat (Siji Entuk Papat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr (i) bisa membantu saya untuk mengisi kuesioner di bawah ini. Semua pernyataan atau pertanyaan berkaitan dengan sikap Bapak/Ibu/Sdr (i) terhadap kepuasan pengguna layanan Situpat. Jawaban yang diberikan betul-betul hanya untuk kepentingan penelitian dan kerahasiaan identitas akan saya jamin sepenuhnya.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr (i) mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih yang tulus.

Hormat saya,

Muhammad Taufiq Fatchurrahman B.

Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Kuesioner untuk Pengguna layanan SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

Kami menjamin rahasia pribadi anda

Umur ___ tahun

Jenis Kelamin Pria Wanita

Tingkat pendidikan terakhir

Sekolah Dasar

Sekolah Menengah Pertama

Sekolah Menengah Atas

Universitas :

BAGIAN B

Berikut ini penilaian anda mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Mohon anda memberi tanda silang (X) nomor yang disediakan sesuai dengan penilaian anda dalam menilai setiap item pertanyaan.

| | |
|---|---------------------|
| 1 | = Sangat tidak Puas |
| 2 | = Tidak Puas |
| 3 | = Kurang Puas |
| 4 | = Puas |
| 5 | = Sangat Puas |

BAGIAN C

Tanggapan anda terhadap Inovasi Pelayanan Publik SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

1) *Tangible* (Bukti fisik)

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|---|---------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Kerapian penampilan petugas dalam melakukan pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Fasilitas yang mendukung kenyamanan pengguna layanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Kebersihan ruang tunggu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

2) Reliability (Keandalan)

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|--|---------------------|---|---|---|---|
| 1 | Kecermatan petugas dalam melayani dan menyampaikan informasi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Memiliki standar pelayanan yang jelas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

3) Responsiveness (Tanggapan)

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|--|---------------------|---|---|---|---|
| 1 | Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Ketepatan waktu pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Kecepatan pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4) Assurance (Jaminan)

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|--|---------------------|---|---|---|---|
| 1 | Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Petugas memberikan jaminan kepastian biaya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Petugas memberikan rasa aman dan dapat dipercaya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

5) Emphaty (Empati)

| No | Pernyataan | Tanggapan Responden | | | | |
|----|--|---------------------|---|---|---|---|
| 1 | Mendahulukan kepentingan pengguna/pemohon layanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Petugas memberikan pelayanan secara sopan dan santun | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Petugas melayani dengan sikap ramah | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Keterangan :

1. Usia

- a. 16 – 25 Tahun = 1
- b. 26 – 35 Tahun = 2
- c. 36 – 45 Tahun = 3

- d. 46 – 56 Tahun = 4
- e. >56 Tahun = 5

2. Jenis Kelamin

- a. Laki Laki = 1
- b. Perempuan = 2

1. Pendidikan terakhir

- a. SD = 1
- b. SMP = 2
- c. SMA = 3
- d. UNIVERSITAS = 4

Lampiran 2

Data dan Jawaban Responden Pengguna Layanan SITUPAT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul

| N O | USI A | GENDE R | PENDIDIK AN | TANGIBLE | | | | RELIABILITY | | | | RESPONSIVENESS | | | | ASSURANCE | | | | EMPHATY | | | |
|-----|-------|---------|-------------|----------|-----|-----|--------|-------------|-----|-----|--------|----------------|------|------|--------|-----------|-----|-----|--------|---------|-----|-----|--------|
| | | | | T 1 | T 2 | T 3 | TOTA L | R 1 | R 2 | R 3 | TOTA L | RS 1 | RS 2 | RS 3 | TOTA L | A 1 | A 2 | A 3 | TOTA L | E 1 | E 2 | E 3 | TOTA L |
| 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 6 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 7 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 8 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 9 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 10 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 11 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 12 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 13 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 12 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 14 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 15 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 16 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 17 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 18 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 19 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 20 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 21 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |

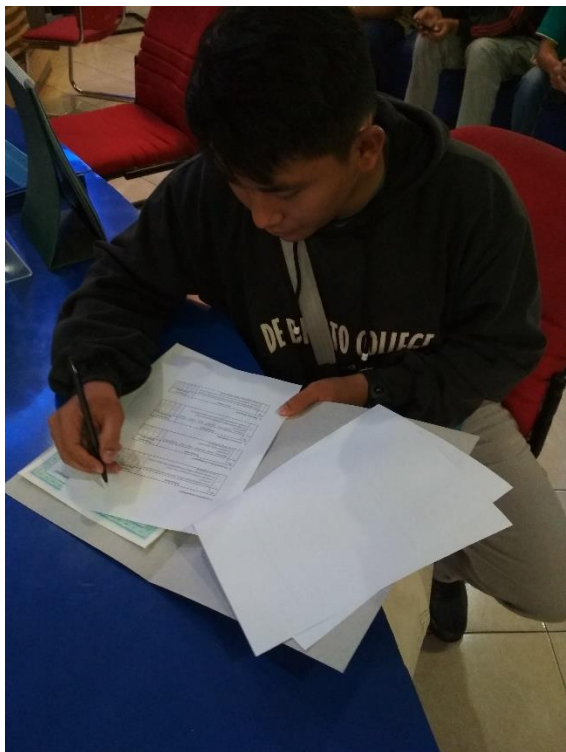
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 22 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 23 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 24 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 25 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 26 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 27 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 28 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 5 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 29 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 30 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 3 | 2 | 9 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 31 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 2 | 4 | 11 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 32 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 33 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 34 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 35 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 4 |
| 36 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 37 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 10 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 38 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 39 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 3 | 12 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 |
| 40 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 41 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 |
| 42 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 43 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 44 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 12 | 5 | 5 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 11 | 5 | 2 | 5 | 12 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 45 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 46 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 47 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 48 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 5 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 11 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 49 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 50 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 3 | 3 | 11 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 51 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 52 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 53 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 54 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 55 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 2 | 4 | 9 | 1 | 2 | 3 | 6 |
| 56 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 57 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 58 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 59 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 60 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 61 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 |
| 62 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 63 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 64 | 2 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 65 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 2 | 3 | 9 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 66 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 67 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 68 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 69 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 6 | 1 | 4 | 4 | 9 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 1 | 1 | 6 |
| 70 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 5 | 12 | 3 | 4 | 4 | 11 |
| 71 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 5 | 4 | 12 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 72 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 8 | 4 | 1 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 73 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 11 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 74 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 75 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|
| 76 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 7 |
| 77 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 78 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 79 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 12 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 80 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 81 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 5 | 5 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 82 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 2 | 4 | 10 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 3 | 10 |
| 83 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 84 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 85 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 86 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 87 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 88 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 89 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 90 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 91 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 3 | 4 | 11 | 2 | 4 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 92 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 |
| 93 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 |
| 94 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 95 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 4 | 5 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 |
| 96 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 97 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 98 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 |
| 99 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 |

Lampiran 3

Dokumentasi Wawancara dan Pengisian Kuesioner oleh Responden



Lampiran 4



UMY UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA
Unggul & Islami

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
- Program Studi Ilmu Hubungan Internasional (Terakreditasi A, 2014)
- Program Studi Ilmu Pemerintah (Terakreditasi A, 2014)
- Program Studi Ilmu Komunikasi (Terakreditasi A, 2013)

Nomor : 607/A.2-VIII/XII/2018
Hal : Ijin Penelitian

Kepada Yth.
BAPPEDA KABUPATEN BANTUL
di Tempat

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Untuk mendapatkan gelar kesarjanaan bagi mahasiswa, salah satu kewajibannya adalah menyusun Tulisan Ilmiah/Skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut kami memohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu berkenan untuk memberikan Ijin Penelitian kepada :

Nama : Muhammad Taufiq Fatchurrahman
No. Mahasiswa : 20150520214
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
No Telepon : 081227099388

Lokasi / Instansi Penelitian :

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul

Waktu Penelitian :

3 (Tiga) bulan.

Judul Penelitian :

Inovasi Pelayanan Publik SITUPAT (SIJI ENTUK PAPAT) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

18 Desember 2018

Dr. Imin Purwaningsih, S.I.P., M.Si
NIK.19690822 199603 163 038

ADDRESS

Kampus Terpadu UMY
Jl. Lingkar Selatan • Tamantirto • Kasihan • Bantul
Yogyakarta 55183
Indonesia

CONTACT

Phone : +62 274 387656 ext.120
Fax : +62 274 387646
Email : fisipol@umy.ac.id
www.umy.ac.id

Unggul & Islami

Lampiran 5



**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**

Jalan Robert Wolter Monginsidi 1 Bantul 55711, Telp. 367533, Faks. (0274) 367796
Laman: www.bappeda.bantulkab.go.id Posel: bappeda@bantulkab.go.id

SURAT KETERANGAN/IZIN

Nomor : 070 / Reg / 3589 / S1 / 2018

- Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 jo Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
 2. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul
 3. Peraturan Bupati Bantul Nomor 108 Tahun 2017 tentang Pemberian Izin Penelitian, Kuliah Kerja Nyata (KKN) dan Praktik Kerja Lapangan (PKL)
 4. Surat Keputusan Kepala Bappeda Nomor 120/KPTS/BAPPEDA/2017 Tentang Prosedur Pelayanan Izin Penelitian, KKN, PKL, Survey, dan Pengabdian Kepada Masyarakat di Kabupaten Bantul.

- Memperhatikan :
- Surat dari : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UMY
Nomor : 607/A.2-VIII/XII/2018
Tanggal : 18 Desember 2018
Perihal : Ijin Penelitian

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bantul, memberikan izin kepada :

- 1 Nama : MUHAMMAD TAUFIQ FATCHURRAHMAN B
- 2 NIP/NIM/No.KTP : 2171033001979002
- 3 No. Telp/ HP : 081227099388

Untuk melaksanakan izin Penelitian dengan rincian sebagai berikut :

- a. Judul : INOVASI PELAYANAN PUBLIK SITUPAT (SIJI ENTUK PAPAT) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL
- b. Lokasi : Dinas Dukcapil Kab. Bantul
- c. Waktu : 20 Desember 2018 s/d 20 Juni 2019
- d. Status izin : Baru
- e. Jumlah anggota : -
- f. Nama Lembaga : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UMY

Ketentuan yang harus ditaat :

1. Dalam melaksanakan kegiatan tersebut harus selalu berkoordinasi dengan instansi terkait untuk mendapatkan petunjuk seperlunya;
2. Wajib mematuhi peraturan perundangan yang berlaku;
3. Izin hanya digunakan untuk kegiatan sesuai izin yang diberikan;
4. Menjaga ketertiban, etika dan norma yang berlaku di lokasi kegiatan;
5. Izin ini tidak boleh disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu ketertiban umum dan kestabilan pemerintah;
6. Pemegang izin wajib melaporkan pelaksanaan kegiatan bentuk *hardcopy (hardcover)* dan *softcopy (CD)* kepada Pemerintah Kabupaten Bantul c.q Bappeda Kabupaten Bantul setelah selesai melaksanakan kegiatan
7. Surat ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat izin sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat izin; dan
8. Izin dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut di atas;

Dikeluarkan di : Bantul
Pada tanggal : 20 Desember 2018

A.n. Kepala,
Kepala Bidang Pengendalian Penelitian
dan Pengembangan u.b. Kasubbid Analisa
Data dan Laporan




Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Bupati Bantul (sebagai laporan)
2. Ka. Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Bantul
3. Ka. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Bantul
4. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UMY
5. Yang Bersangkutan (Pemohon)

Lampiran 6

| No | Nama Penghargaan | Foto Penghargaan |
|----|---|---|
| 1 | <p>Penghargaan dari Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)</p> |  |
| 2 | <p>Piagam Penghargaan Role Model Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kategori "Baik" dari Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi</p> |  |

| | | |
|----------|--|---|
| <p>3</p> | <p>Piagam Penghargaan Role Model Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kategori "A" dari Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi</p> |  |
| <p>4</p> | <p>Memperoleh Sertifikat ISO 9001 : 2015</p> |  |

| | | |
|----------|--|--|
| <p>5</p> | <p>Piagam Penghargaan Dengan Inovasi “KAPERU, KTP Baru Bagi Pengantin Baru” sebagai TOP 10 Inovasi Pelayanan Publik dari Bupati Bantul pada 22 November 2017</p> |  |
| <p>6</p> | <p>Piagam Penghargaan Dengan Inovasi “SITUPAT, Siji Entuk Papat” sebagai TOP 10 Inovasi Pelayanan Publik dari Bupati Bantul pada 22 November 2017</p> |  |
| <p>7</p> | <p>Penghargaan dari Bupati Bantul atas Prestasinya dalam Evaluasi Kinerja Semester 1 Tahun 2017 sebagai SKPD Peraih Peringkat Tertinggi I dengan nilai 77,46</p> |  |

| | | |
|---|--|--|
| 8 | Penghargaan untuk Percepatan Cakupan Pemberian Akta Kelahiran Anak Tahun 2017 dari Menteri Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Republik Indonesia |  |
|---|--|--|

Lampiran 7

MoU Perjanjian Kerjasama tentang Penggunaan Kartu Insentif Anak (KIA), salah satu diantaranya adalah :

| | |
|--|---|
|  |  |
| PERJANJIAN KERJA SAMA | |
| ANTARA | |
| PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL | |
| DAN | |
| TOKO BUKU GRAMEDIA YOGYAKARTA | |
| Nomor : 19/PK/Bt/2015 | |
| Nomor : 02/PK/G/2015 | |
| TENTANG | |
| PENGUNAAN KARTU INSENTIF ANAK (KIA) KABUPATEN BANTUL | |
| <p>Pada hari ini Rabu, tanggal Dua puluh dua, bulan April, tahun Dua ribu lima belas (22-04-2015), yang bertanda tangan dalam Perjanjian Kerja Sama ini:</p> | |
| 1. Nama | : Ir. FENTY YUSDAYATI, M.T. |
| Jabatan | : KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANTUL |
| berkedudukan di Jalan Lingkar Timur Manding, Manding, Trirenggo, Bantul, berdasarkan Keputusan Bupati Bantul Nomor 23/Peg/D.4/2014, tanggal 13 Februari 2014, dalam hal ini bertindak dalam jabatannya untuk dan atas nama serta sah mewakili Pemerintah Kabupaten Bantul, selanjutnya disebut sebagai PIHAK KESATU. | |
| 2. Nama | : CORNELIUS TRI GUNTORO |
| Jabatan | : REGIONAL MANAGER JABAR, JATENG DAN DIY TOKO BUKU GRAMEDIA YOGYAKARTA |
| berkedudukan di Jalan Jenderal Sudirman 54-56 Yogyakarta, dalam hal ini bertindak dalam jabatannya untuk dan atas nama serta sah mewakili Toko Buku Gramedia Yogyakarta, selanjutnya disebut sebagai PIHAK KEDUA. | |
| <p>Selanjutnya PIHAK KESATU dan PIHAK KEDUA secara bersama-sama disebut PARA PIHAK terlebih dahulu menerangkan hal-hal sebagai berikut:</p> | |
| a. | berdasarkan Peraturan Bupati Bantul Nomor 22 Tahun 2015 tentang Kartu Insentif Anak; |
| b. | bahwa Kartu Insentif Anak yang selanjutnya dalam Perjanjian Kerja Sama ini disebut KIA adalah kartu yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, bagi anak yang berdomisili di Kabupaten Bantul, berusia 5 (lima) sampai dengan 16 (enam belas) tahun dan belum menikah; |
| Halaman 1 dari 7 | |