

## DAFTAR KUESIONER

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i

Warga Kelurahan Summersari

Assalamualaikum Wr.Wb.

Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab beberapa pertanyaan yang saya ajukan sehubungan dengan kelengkapan data dalam penelitian yang berjudul “**Analisis Inovasi, Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan melalui Kepuasan dan pengaruhnya terhadap Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Summersari Kecamatan Summersari Kabupaten Jember)**“, dengan ini saya :

Nama : Abdul Majid Ashari  
NIM : 1720412039  
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember  
Program Pasca Sarjana Magister Manajemen

Penelitian ini sangat berguna bagi dalam pengumpulan data untuk bahan penulisan Tesis, karena itu keakuratan jawaban yang sesungguhnya sangat kami harapkan dari Bapak/Ibu/Saudara/i dan besar harapan saya mendapat bantuan dari Bapak/Ibu/Sdr/i.

Atas partisipasi dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya.

Jember, ..... 2019

Abdul Majid Ashari

(1720412039)

### I. PETUNJUK

Berilah Tanda Centang (✓) pada nomor pilihan yang anda anggap paling tepat.

Keterangan :

Jawaban : Skor

Sangat Setuju (SS)	:	5
Setuju (S)	:	4
Kurang Setuju (KS)	:	3
Tidak setuju (TS)	:	2
Sangat tidak setuju (STS)	:	1

## II. DATA DIRI RESPONDEN:

1. Usia : ..... Tahun
2. Jenis Kelamin : (Laki-laki / Perempuan)
3. Tingkat Pendidikan : (SMA/Sederajat) / (Akademi) / Sarjana ( S1/S2)
4. Pekerjaan : .....

Variabel Inovasi (X1)						
No.	Uraian	STS	TS	KS	S	SS
<b>Relative advantage (Keunggulan relative)</b>						
1	Proses dan waktu penyelesaian dokumen adminduk cepat dan tidak berbelit					
2	Setiap tahapan Proses pelayanan adminduk bisa dipantau secara online melalui media sosial/ WA. SMS dan On call					
<b>Compatibility (Kesesuaian)</b>						
1	Pelayanan dan penataan petugas sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam mengurus adminduk					
2	Produk layanan publik kelurahan sesuai dengan keinginan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dokumen adminduknya					
<b>Ease if use (kemudahan menggunakan)</b>						
1	Proses dan prosedur penyelesaian layanan adminduk di kelurahan tidak berbelit-belit dan mudah di laksanakan					
2	Sistem administrasi yang di terapkan pada dokumen adminduk di kelurahan mudah di					

	mengerti oleh masyarakat.					
<b>Image (kesan)</b>						
1	Pelayanan adminduk di kelurahan Summersari selalu ditingkatkan baik mutu maupun kecepatannya sesuai harapan masyarakat					
2	Layanan dokumen adminduk di Kelurahan Summersari dirasa mengesankan bagi masyarakat yang mengajukan layanan.					
<b>Observability (Manfaat yang nampak)</b>						
	Perubahan layanan baru sebagai hasil inovasi Kantor Kelurahan dapat di amati oleh masyarakat					
	Pelayanan baru hasil inovasi Kantor Kelurahan memberikan manfaat yang dapat di rasakan segera oleh masyarakat					
<b>Variabel Kualitas Layanan Publik (X2)</b>						
<b>No.</b>	<b>Uraian</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>KS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
<b>Tangible/bukti fisik:</b>						
1	Penampilan petugas kelurahan dalam melayani sopan dan rapi					
2	Halaman parkir kelurahan luas, teratur dan aman					
<b>Reliable/kehandalan:</b>						
1	Penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang akurat dan memuaskan					
2	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat					
<b>Responsiveness/daya tanggap:</b>						
1	Petugas terampil dan cepat dalam melayani masyarakat.					
2	Petugas kelurahan dibagian pelayanan mempunyai kesediaan yang tinggi untuk melayani masyarakat dengan baik.					

<b>Assurance/jaminan:</b>						
1	Petugas mampu menjamin keamanan dokumen adminduk masyarakat					
2	Petugas kelurahan mempunyai kemampuan menjamin ketelitian dokumen adminduk					
<b>Emphaty:</b>						
1	Petugas membantu masyarakat yang kesulitan mengurus dokumen adminduk					
2	Petugas kelurahan selalu mendengarkan, menghargai, dan memberikan solusi pada setiap keluhan masyarakat.					
<b>Variabel Kepuasan Masyarakat (Y1)</b>						
No.	Uraian	STS	TS	KS	S	SS
<b>Kesesuaian harapan</b>						
1	Pelayanan publik yang diberikan memiliki kualitas sesuai dengan yang diharapkan					
2	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan					
3	Kecepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat					
<b>Minat berkunjung kembali</b>						
1	Saya berniat untuk mengurus dokumen kependudukan lagi di kelurahan Sumbersari					
2	Saya berniat untuk selalu melaporkan dokumen kependudukan keluarga saya di masa – masa yang akan datang					
<b>Kesediaan merekomendasikan:</b>						
1	Saya berniat untuk mendorong tetangga dan teman untuk ke Kelurahan Sumbersari memenuhi kebutuhan dokumen adminduknya.					
2	Saya berniat untuk merekomendasikan kepada seluruh keluarga yang membutuhkan informasi tentang dokumen adminduk untuk segera ke					

	Kelurahan Sumbersari					
<b>Variabel Kepercayaan (Y2)</b>						
<b>No.</b>	<b>Uraian</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>KS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
<b>KEPERCAYAAN TERHADAP KEJUJURAN DAN DAPAT DI PERCAYA KARYAWAN</b>						
1	Saya yakin bahwa karyawan Kelurahan Sumbersari dapat diandalkan					
2	Saya yakin bahwa karyawan Kelurahan Sumbersari jujur dan dapat di percaya.					
<b>KEPERCAYAAN TERHADAP KUALITAS PENGELOLAAN</b>						
1	Saya yakin bahwa Kelurahan Sumbersari mampu memberikan pelayanan dengan cermat, santun dan bertanggung jawab					
2	Saya yakin bahwa pengelolaan Kelurahan Sumbersari dengan moralitas yang menjunjung tinggi nilai kejujuran.					
3	Saya yakin bahwa Kelurahan Sumbersari mampu memberikan pelayanan yang lebih baik					
<b>KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP REPUTASI KELURAHAN</b>						
1	Saya merasa aman melakukan pelaporan dokumen adminduk di Kelurahan Sumbersari					
2	Saya yakin bahwa Kelurahan Sumbersari dapat dipercaya karena mempunyai reputasi baik.					