

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi ke-7). Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Anwar Prabu, A. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Bryson, M. J. (2007). *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Berman, E.M., & Hijal-Moghrabi, I. (2022). *Performance and Innovation in the Public Sector: Managing for Results* (3rd ed.). Routledge.
- Crosby, Philip B. (2009), *Quality is free : The Art of Making Quality Certain*, New York : New American Library
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dr. Ulber Silalahi, M.A., *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2015)h. 172.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2011). *Kualitas Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Bumi.
- Hollenback, N. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of marketing*. Pearson Education.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*, 7th Edition. New Jersey: Pearson.
- Mangkunegara, A. A. P. (2015). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mathis, M. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marihot, T. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Grasindo.

- Munir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana. (2004). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Pradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial lainnya*. PT remaja Rosidakarya.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2012). *Management*. Pearson Education Limited
- Simamora, H. (2004). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta : STIE YPKN.
- Siagian, Sondang P. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, U., & Atif, N. F. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung : Refika Aditama,
- Satrinegara, M.F. (2009). *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*.  
Jakarta: Pt Salemba Medika
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta: Bandung.
- Sunyoto. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pt Buku Seru
- Sianipar, H.G. (1999). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN Sinambela
- Tjiptono, F. (2014). *Service management Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: Andi Offset..
- Widodo. (2001). *Good governance dan pelayanan publik*. Pusat Studi Kebijakan dan Pelayanan Publik, Universitas Gadjah Mada
- Zeithmal, P.A & Berry L. (1990). *Delivery Quality Service, New York: The Free Press*.

## **JURNAL-JURNAL**

- Dinillah, K., Hermawan, D., & Munjin, R. A. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. ... *Jurnal Administrasi Publik*, 2(April), 9–14. <https://core.ac.uk/download/pdf/304200974.pdf>



- Evi Rahmawati, Irma Purnamasari, G. G. S. (2020). Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Berkala Angkutan Kota Di Kota Bogor. *Administrasi Publik Djuanda University*, 2(2), 66–74.
- Haryati, A. (2019). Dampak Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PDAM Kota Bogor. *Administrasi Publik*, 2(2), 99–112.
- mahud, alhamid, riski mumtainah. (2022). *Kualitas pelayanan dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik (e-ktip) dan kartu keluarga (kk) di disdukcapil kabupaten buol*. 01(01), 1–14.
- Mantri, A., Iskandar, A., & Purnamasari, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan Kartu Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Kantor Bpjs Kesehatan Kota Bogor. *Jurnal Governansi*, 3(2), 117–129. <https://doi.org/10.30997/jgs.v3i2.937>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 2-40.
- Sutrisna, I., S Zenju, N., & Pratidina, G. (2018). Pengaruh Rotasi. Kerja Terhadap. Kinerja. Pegawai Struktural Di Rsud Ciawi. *Jurnal Governansi*, 4(1), 21–32. <https://doi.org/10.30997/jgs.v4i1.1135>
- Tanjung, N. H., Salbiah, E., & Apriliani, A. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Pada Kantor Kecamatan. *Jurnal Governansi*, 8(2), 141–152. <https://doi.org/10.30997/jgs.v8i2.5438>
- Widya, A., Dinantia, H. A., & Arifin, A. L. (2023). *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Guru Dan Orang Tua Murid SMA Negeri 70 Jakarta Program Studi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI , Indonesia*. 3(1), 1–8.

### **Sumber Hukum**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN

## Lampiran 1 SK Pembimbing

	
<b>UNIVERSITAS DJUANDA BOGOR</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER</b> PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK, SAINS KOMUNIKASI DAN ILMU KOMPUTER STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI Jl. Tol Cisarua No.1, Kotak Pos Cisarua 35, Bogor 16728 Jawa Barat Telp. /Fax: (0251)9244775, E. Mail: fisip@unidju.ac.id	
<b>KEPUTUSAN DEKAN</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER</b> <b>UNIVERSITAS DJUANDA</b> <b>NO. 335/01/FISIPKOM/B-SKEP.ADP/III/2023</b>	
Tentang Penetapan Dewan Pembimbing Skripsi Untuk Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda <i>Bismillaahirrahmaanirrahim</i>	
Menimbang	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Bahwa untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi di Universitas Djuanda dipandang perlu menetapkan Dewan Pembimbing Skripsi yang terdiri dari 1 orang Pembimbing I dan 1 orang pembimbing II</li><li>b. Bahwa mereka yang namanya tercantum dalam Lampiran Keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat untuk menjadi Dewan Pembimbing Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda.</li></ul>
Mengingat	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, Tentang Sistem Pendidikan Nasional</li><li>2. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005, Tentang Guru dan Dosen</li><li>3. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012, Tentang Sistem Pendidikan Tinggi.</li><li>4. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2010, Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.</li><li>5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 3 Tahun 2020, Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi</li><li>6. Statuta Universitas Djuanda Bogor Tahun 2019.</li><li>7. Surat Keputusan Rektor No. 12/2022, Tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer.</li></ul>
<b>MEMUTUSKAN</b>	
Menetapkan Pertama	Mengangkat mereka yang namanya tercantum dalam Lampiran Keputusan ini sebagai Dewan Pembimbing Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda.
Kedua	Pembimbing I dan II bertugas memeriksa dan membimbing Skripsi mahasiswa baik di bidang materi maupun di bidang metodologi.
Ketiga	Keputusan ini berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan penunjukan pembimbing atau mahasiswa tersebut telah dinyatakan lulus ujian Skripsi, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.
Ditetapkan di : Bogor Pada tanggal : 3 Maret 2023 Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Dekan.	
 <b>Hi Gunung Pratidina, Dra. M.Si</b> NIP. 196705191992032003	

Lampiran : Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer  
Universitas Djuanda  
No. 335/01/FISIPKOM/B-SKEP.ADP/III/2023

No.	Nama Pembimbing	Jabatan Fungsional	Jabatan Dalam Dewan	Mahasiswa Nama/Nim.	Tanggal Penunjukan
1.	Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.	Lektor Kepala	Pembimbing I	Rizki Safutra D.1911125	3 Maret 2023
2.	Faisal Tri Ramdani, S.Sos., M.A.P.	Asisten Ahli	Pembimbing II		

Bogor, 3 Maret 2023  
Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer  
Dekan,



Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.  
NIP. 196705191992032003

Tembusan:

1. Dosen Pembimbing
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Pertinggal

## Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian



**UNIVERSITAS DJUANDA BOGOR**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER**  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK, SAINS KOMUNIKASI DAN ILMU KOMPUTER  
STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI  
Jl. Tal Ciawi No.1, Kotak Pos Ciawi 35, Bogor 16728 Jawa Barat Telp./Faks (0251) 824473, E-Mail: fkip@unida.ac.id

Nomor : 258/01/FISIPKOM-B.Obs/II/2023  
2023 Lampiran  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Bogor, 20 Februari  
:-

Kepada Yth.  
**Kepala UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah V  
Kabupaten Bogor**  
di  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr, Wb.*

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda Bogor:

Nama : Rizki Safutra  
NIM : D.1911125  
No. Telepon : 0895349002087  
Program Studi : Administrasi Publik

Mahasiswa tersebut akan mengadakan observasi penelitian dengan topik/judul:

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKTA  
KEMATIAN DI UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
WILAYAH V KABUPATEN BOGOR**

Sebagai bahan penyusunan Skripsi (Tugas Akhir Pendidikan S1) dengan lokasi penelitian di UPT Disdukcapil Wilayah V Ciawi Kab. Bogor.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk dapat kiranya mengizinkan dan memberi bantuan sebagaimana mestinya.

Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.


*Wassalamualaikum Wr. Wb.*



**Ht. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.**  
NIP. 1967051919920320 03

- Pertiinggal

### Lampiran 3 Surat Keterangan Penerimaan Penelitian

 PEMERINTAH KABUPATEN BOGOR  
UPT. KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
WILAYAH V CIAWI  
1. Raya Puncak Ciawi, Desa Bendungan Ciasin No.01 Ciawi Kabupaten Bogor 16780

---


Ciawi, 25 Februari 2023

Nomor : 400.12.3.1/05/UPT.WIL.V/I/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Penerimaan Izin Penelitian


Sesuai dengan surat permohonan Izin Penelitian dari Universitas Djuanda Bogor dengan nomor 258/01/FISIPKOM-B.Obs/II/2023 tanggal 20 Februari 2023.  
Menyatakan bahwa Siswa Yang bernama :

Nama : Rizki Safutra  
NIM : D.1911125  
Program Studi : Administrasi Publik

Diterima untuk Melaksanakan Penelitian sebagai bahan penyusunan Skripsi (Tugas Akhir Pendidikan S1) di UPT Disdukcapil Wilayah V Kabupaten Bogor.  
Demikian surat ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

**Kepala TU Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah V**  
  
**Reti Kurniati, SM**  
NIP. 196908022007011005

## Lampiran 4 Surat Keterangan Sudah Penelitian

 **PEMERINTAH KABUPATEN BOGOR**  
**UPT. KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**WILAYAH V CIAWI**  
Jl. Raya Puncak Ciawi, Desa Bendungan Ciasin No.01 Ciawi Kabupaten Bogor 16780

---

Ciawi, 11 Juli 2023

Nomor : 400.12.3.1/06/UPT.WIL.V/1/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Pemberitahuan telah melaksanakan Penelitian

Sesuai dengan surat permohonan Izin Penelitian dari Universitas Djuanda Bogor dengan nomor 258/01/FISIPKOM-B.Obs/II/2023 tanggal 20 Februari 2023.  
Menyatakan bahwa Siswa Yang bernama :


Nama : Rizki Safutra  
NIM : D.1911125  
Program Studi : Administrasi Publik

Telah Melaksanakan Penelitian dengan topik/judul :

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKTA  
KEMATIAN DI UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL WILAYAH V  
KABUPATEN BOGOR**

Sebagai bahan penyusunan Skripsi (Tugas Akhir Pendidikan S1) di UPT Disdukcapil Wilayah V Kabupaten Bogor.

Demikian surat ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

**Kepala TU Dinas Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil Wilayah V**  
  
**Renikurniati, SM**  
NIP. 196908022007011005



## Lampiran 5 Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

#### JUDUL PENELITIAN

#### **PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKTA KEMATIAN DI UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL WILAYAH V KABUPATEN BOGOR**

**Kepada Yth.**

**Bapak/Ibu/Sdr**

Dengan Hormat

Dalam rangka pengumpulan data sebagai bahan untuk penyusunan skripsi dan persyaratan penyelesaian skripsi pada program S1 di Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Program Studi Administrasi Publik Universitas Djuanda Bogor. Dengan ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk menjadi responden penelitian saya yang berjudul” **PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKTA KEMATIAN DI UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL WILAYAH V KABUPATEN BOGOR**”

Besar harapan peneliti kepada Bapak/Ibu/Sdr dapat mengisi kuesioner ini, semua informasi yang didapatkan ini hanya untuk keperluan skripsi dan semua jawaban akan dirahasiakan tidak untuk dipublikasikan secara luas.

Bogor, Mei 2023

Peneliti

Rizki Safutra

(D.1911125)

115

- **Petunjuk Pengisian**

1. Bacalah pertanyaan-Pertanyaan dengan teliti
2. Beri tanda (✓) pada jawaban yang dipilih sesuai dengan pendapat dari Bapak/Ibu/Sdr.
3. Harapan mengisi semua pertanyaan yang telah disediakan.

- **Identitas Responden**

Nama: .....

Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan saat ini :	Pendidikan Terakhir
( ) Laki-Laki	( ) 17-30 Tahun	( ) Pelajar/mahasiswa	( ) SD
( ) Perempuan	( ) 30-50 Tahun	( ) Pegawai Negri (PNS)	( ) SMP
	( ) Di atas 50 Tahun	( ) Pegawai Swasta	( ) SMA
		( ) Buruh	( ) D3
		( ) Pedagang	( ) S1
		( ) Lainnya	( ) S2

- **Kategori Jawaban**

No	Kategori Jawaban	Skor
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Cukup Baik	3
4	Tidak Baik	2
5	Sangat Tidak Baik	1

### 1. Variabel Kinerja Pegawai (X)

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		5	4	3	2	1
	<b>Kualitas</b>					
1	Pegawai memiliki integritas yang baik dalam bekerja dan selalu bertindak secara jujur					
2	Pegawai dapat bekerja dengan cepat dalam melayani masyarakat					
	<b>Kuantitas</b>					
3	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang diberikan					

4	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidang kerjanya					
<b>Pengetahuan Kerja</b>						
5	Pegawai memahami tugas dan beban kerja yang diberikan					
6	Pegawai menguasai bidang kerjanya					
<b>Kerja Sama</b>						
7	Kerjasama antara pegawai dengan penerima layanan dalam memberikan pelayanan					
8	Pegawai dapat bekerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidang kerjanya					
<b>Kreativitas</b>						
9	Pegawai menggunakan waktu dengan seefisien mungkin dalam bekerja					
10	Pegawai mampu melakukan pekerjaan tanpa harus diperhatikan oleh atasan					

## 2. Kualitas Pelayanan (Y)

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN				
		5	4	3	2	1
<b>Wujud Fisik (Tangibles)</b>						
1	Kelengkapan Fasilitas Di UPT Disdukcapil Wilayah V Kabupaten Bogor					
2	Penampilan Pegawai UPT Disdukcapil Wilayah V Kabupaten Bogor berpakaian rapih dalam memberikan pelayanan					
<b>Kehandalan (Reliability)</b>						
3	Pegawai UPT Disdukcapil minim dengan kesalahan dalam pelayanan Akta Kematian					
4	Pegawai mampu melakukan pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat					
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>						

5	Pegawai membantu kesulitan masyarakat dalam pelayanan Akta Kematian					
6	Pegawai cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat yang datang melakukan pembuatan Akta Kematian					
<b>Jaminan (Assurance)</b>						
7	Pengetahuan pegawai untuk memberikan informasi dalam pelayanan Akta Kematian					
8	Pegawai memberikan Jaminan tepat waktu dalam pelayanan Akta Kematian					
<b>Empati (Empathy)</b>						
9	Pegawai bersikap adil dan tidak membeda-bedakan dalam melakukan pelayanan Akta Kematian					
10	Kesiapan Pegawai dalam membantu masalah masyarakat dalam pelayanan Akta Kematian					

**Lampiran 6 Data Kuesioner Responden**

NO	DATA KUESIONER KINERJA PEGAWAI										Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
1	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	47
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47
12	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	46
13	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	46
14	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32
15	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	47
16	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	46
17	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
18	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	36
19	3	4	3	4	3	4	3	3	5	5	37
20	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	35
21	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
22	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
23	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	40
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39

Y1	DATA KUESIONER KUALITAS PELAYANAN										Total
	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10		
4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	45
3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	45
3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	44
2	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	43
2	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	48
2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	46
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	44
4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	41
3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	33
4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	45
3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	40
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	37
3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	34
2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	42
3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	35
5	4	3	4	5	3	5	2	5	4	4	40
4	5	3	4	4	4	4	2	4	4	4	38
3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	35
3	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	34

25	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
38	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
43	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
44	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	40
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
46	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

3	5	4	4	4	4	2	2	5	4	37
3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	30
3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	35
5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	44
4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	36
5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	44
2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	36
3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	36
3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	35
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
4	5	4	5	5	3	5	2	5	5	43
3	4	4	4	5	4	5	2	5	5	41
3	4	4	4	4	5	5	2	5	5	41
2	5	4	5	4	4	5	2	5	5	41
2	3	3	4	5	3	4	2	4	4	34
3	5	5	5	2	5	2	2	5	5	39
4	5	5	5	2	3	2	2	5	5	38
2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	41
3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	37
4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	46
5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
2	5	3	4	5	4	5	4	5	4	41
4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	41
3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	33
5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	45
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
2	5	4	4	2	4	2	4	5	4	36

## Lampiran 7 Uji Validitas Kinerja Pegawai

Kinerja Pegawai												
		X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	Total
X01	Pearson Correlation	1	.461**	.369**	0,090	.315*	.405**	0,176	0,096	.289*	0,208	.521**
	Sig. (2-tailed)		0,001	0,008	0,532	0,024	0,003	0,216	0,505	0,040	0,142	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
X02	Pearson Correlation	.461**	1	.534**	.538**	.494**	.591**	.542**	.419**	.742**	.569**	.808**
	Sig. (2-tailed)	0,001		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
X03	Pearson Correlation	.369**	.534**	1	.709**	.312*	.480**	.604**	.459**	.541**	.438**	.729**
	Sig. (2-tailed)	0,008	0,000		0,000	0,026	0,000	0,000	0,001	0,000	0,001	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
X04	Pearson Correlation	0,090	.538**	.709**	1	0,249	.386**	.692**	.489**	.569**	.474**	.672**
	Sig. (2-tailed)	0,532	0,000	0,000		0,078	0,005	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
X05	Pearson Correlation	.315*	.494**	.312*	0,249	1	.619**	.407**	.386**	.693**	.659**	.695**
	Sig. (2-tailed)	0,024	0,000	0,026	0,078		0,000	0,003	0,005	0,000	0,000	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
X06	Pearson Correlation	.405**	.591**	.480**	.386**	.619**	1	.515**	.575**	.692**	.870**	.832**
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,000	0,000	0,005	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
X07	Pearson Correlation	0,176	.542**	.604**	.692**	.407**	.515**	1	.602**	.777**	.557**	.765**
	Sig. (2-tailed)	0,216	0,000	0,000	0,000	0,003	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
X08	Pearson Correlation	0,096	.419**	.459**	.489**	.386**	.575**	.602**	1	.607**	.564**	.670**
	Sig. (2-tailed)	0,505	0,002	0,001	0,000	0,005	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
X09	Pearson Correlation	.289*	.742**	.541**	.569**	.693**	.692**	.777**	.607**	1	.795**	.894**
	Sig. (2-tailed)	0,040	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
X10	Pearson Correlation	0,208	.569**	.438**	.474**	.659**	.870**	.557**	.564**	.795**	1	.817**
	Sig. (2-tailed)	0,142	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Total	Pearson Correlation	.521**	.808**	.729**	.672**	.695**	.832**	.765**	.670**	.894**	.817**	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	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran 8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan												
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total
Y1	Pearson Correlation	1	.365**	0,163	0,081	0,200	.305*	-0,006	0,100	.309*	.359**	.517**
	Sig. (2-tailed)		0,008	0,253	0,570	0,159	0,030	0,969	0,486	0,027	0,010	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Y2	Pearson Correlation	.365**	1	.350*	.538**	0,131	.420**	0,021	0,174	.742**	.569**	.681**
	Sig. (2-tailed)	0,008		0,012	0,000	0,359	0,002	0,885	0,222	0,000	0,000	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Y3	Pearson Correlation	0,163	.350*	1	.549**	-.353*	0,237	-0,194	0,216	.351*	.358**	.358**
	Sig. (2-tailed)	0,253	0,012		0,000	0,011	0,094	0,172	0,128	0,012	0,010	0,010
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Y4	Pearson Correlation	0,081	.538**	.549**	1	-0,146	0,186	0,040	0,229	.569**	.474**	.510**
	Sig. (2-tailed)	0,570	0,000	0,000		0,308	0,191	0,780	0,106	0,000	0,000	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Y5	Pearson Correlation	0,200	0,131	-.353*	-0,146	1	0,138	.558**	0,010	0,220	0,232	.466**
	Sig. (2-tailed)	0,159	0,359	0,011	0,308		0,333	0,000	0,943	0,120	0,102	0,001
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Y6	Pearson Correlation	.305*	.420**	0,237	0,186	0,138	1	-0,025	.446**	.509**	.672**	.647**
	Sig. (2-tailed)	0,030	0,002	0,094	0,191	0,333		0,863	0,001	0,000	0,000	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Y7	Pearson Correlation	-0,006	0,021	-0,194	0,040	.558**	-0,025	1	0,124	0,174	0,167	.441**
	Sig. (2-tailed)	0,969	0,885	0,172	0,780	0,000	0,863		0,388	0,222	0,241	0,001
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Y8	Pearson Correlation	0,100	0,174	0,216	0,229	0,010	.446**	0,124	1	0,181	0,247	.506**
	Sig. (2-tailed)	0,486	0,222	0,128	0,106	0,943	0,001	0,388		0,203	0,080	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Y9	Pearson Correlation	.309*	.742**	.351*	.569**	0,220	.509**	0,174	0,181	1	.795**	.778**
	Sig. (2-tailed)	0,027	0,000	0,012	0,000	0,120	0,000	0,222	0,203		0,000	0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Y10	Pearson Correlation	.359**	.569**	.358**	.474**	0,232	.672**	0,167	0,247	.795**	1	.793**
	Sig. (2-tailed)	0,010	0,000	0,010	0,000	0,102	0,000	0,241	0,080	0,000		0,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Total	Pearson Correlation	.517**	.681**	.358**	.510**	.466**	.647**	.441**	.506**	.778**	.793**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,010	0,000	0,001	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



## Lampiran 9 Uji Reliabilitas

**Reliability Statistics (Kinerja Pegawai)**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,969	10

**Reliability Statistics (Kualitas Pelayanan)**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,722	10

## Lampiran 10 Uji Rank Spearman

**Correlations**

			KinerjaPegawai	KualitasPelayan an
Spearman's rho	KinerjaPegawai	Correlation Coefficient	1.000	.486**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	51	51
	KualitasPelayanan	Correlation Coefficient	.486**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	51	51

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

## Lampiran 11 Uji t-tes

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.874	4.235		5.165	.000
	Kinerja Pegawai	.420	.097	.528	4.347	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

## Lampiran 12 Dokumentasi

Pengisian Kuesioner oleh responden



Jumlah Pendaftaran Akta Kematian Perhari

No.	Nama	Rekomendasi	No. Pendaftaran
16	...	...	...
17	...	...	...
18	...	...	...
19	...	...	...
20	...	...	...
21	...	...	...
22	...	...	...
23	...	...	...
24	...	...	...
25	...	...	...
26	...	...	...
27	...	...	...
28	...	...	...
29	...	...	...
30	...	...	...
31	...	...	...
32	...	...	...
33	...	...	...
34	...	...	...
35	...	...	...
36	...	...	...
37	...	...	...
38	...	...	...
39	...	...	...
40	...	...	...
41	...	...	...
42	...	...	...
43	...	...	...
44	...	...	...
45	...	...	...
46	...	...	...
47	...	...	...
48	...	...	...
49	...	...	...
50	...	...	...

Mulamad H. Sampati H. Sari Lait

Sarana dan Prasarana UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Wilayah V Kabupaten Bogor.





## Lampiran 13 Bukti Bimbingan

FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS DJUANDA BOGOR

Lampiran 23. Lembar Bimbingan Skripsi

**LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama: RIZKI SAFUTRA  
 NIM: D.191425  
 Judul Skripsi: Administrasi Publik  
 Nomor SK Pembimbing I: Hj. Gining Prambina, Dra., M.Si.  
 Pembimbing II: Faisal, TEs, Ramdani, S.Sos., M.A.P.

**LEMBAR KOREKSI PEMBIMBING**

Tanggal	Koreksi Pembimbing I	Paraf	Tanggal	Koreksi Pembimbing II	Paraf
7/5-23	Obs awal Teori	At	7/3-23	Bab I	FE.
24/5-23	Ketangguhan Pemikiran OP Var.	At	28/5-23	Bab II	FE.
27/5-23	Dik. sbbh di revisi	At	28/5-23	sedikit Revisi	FE.
29/5-23	Lanjutan Sempro	At	29/5-23	Lanjutan Sempro	FE.
	Acc. Kolokium	At		Acc. Kolokium	FE.

85

LAMPIRAN PEDOMAN SKRIPSI 2022

**LEMBAR KOREKSI PEMBIMBING**

Tanggal	Koreksi Pembimbing I	Paraf	Tanggal	Koreksi Pembimbing II	Paraf
17/5/23	Revisi Angket	At	17/5/23	Revisi angket	FE.
18/5/23	Revisi Penulisan	At	18/5/23	Revisi Penulisan	FE.
18/5/23	Revisi Revisi	At			FE.
18/5/23	Revisi BAB IV	At			FE.
18/5/23	Revisi BAB IV	At			FE.
18/5/23	Revisi BAB IV	At			FE.
18/5/23	Revisi BAB V	At			FE.
18/5/23	Penyelesaian Draft	At		Penyelesaian Draft	FE.

86

FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS DJUANDA BOGOR

**LEMBAR KOREKSI PEMBIMBING**

Tanggal	Koreksi Pembimbing I	Paraf	Tanggal	Koreksi Pembimbing II	Paraf
17/7-23	Artikel Ilmiah	At	17/25/7	Artikel Ilmiah	FE.
17/7-23	Acc. Seminar Hasil	At	17/28/7	Acc. Seminar Hasil	FE.
		At	29/07/2023	Revisi para. Seminar	FE.
		At			
25/7-23	Acc. Sidang Skripsi	At	25/07/2023	Acc. Sidang Skripsi	FE.
8/8-23		At			FE.
8/8-23		At			FE.
8/8-23	Acc. Penjilidan	At	14/8/2023	Acc. Penjilidan	FE.

87

## Lampiran 14 Izin Publikasi

### **SURAT PERNYATAAN**

#### **Perihal: Izin Publikasi**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizki Saputra  
NIM : D.1911125  
Fakultas/ Universitas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer/  
Universitas Djuanda  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Penelitian : **PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKTA KEMATIAN DI UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPL WILAYAH V KABUPATEN BOGOR**

Pembimbing I : Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.  
Pembimbing II : Faisal Tri Ramdani, S.Sos., MAP.

Dengan ini menyatakan bahwa artikel dan data hasil skripsi saya copyright-nya diserahkan kepada Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer untuk kepentingan publikasi. Saya memberikan izin kepada Fakultas untuk memodifikasi judul dan isi artikel serta susunan penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sehat dan tidak ada tekanan dari pihak manapun.

Menyetujui,  
Dekan,



Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.  
NIP. 196705191992032003

Bogor, 31 Juli 2023  
Yang membuat pernyataan,



Rizki Saputra  
NIM. D.1911125

## Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup

### Daftar Riwayat Hidup



#### IDENTITAS DIRI

Nama : Rizki Safutra  
NIM : D.1911125  
Jurusan : Administrasi Publik  
Tempat/Tgl Lahir : Bogor, 23 Januari, 2000  
Alamat Rumah : Kp. Kambangan RT/RW 01/04 Desa Banjarwangi  
Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor  
Telpon : 0895349002087  
Alamat Email : [rizkisafutra42@gmail.com](mailto:rizkisafutra42@gmail.com)

#### PENDIDIKAN:

1. SDN Pajajaran 02 : 2006-2012
2. SMP-IT Roudlotul Jannah : 2012-2015
3. SMK Amaliah 02 Ciawi : 2015-2018