

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwi Yanto (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Budhiarta, Iwan. (2019). *Model Hsq-Matrix: Untuk Pengukuran Kualitas Layanan Kesehatan Dan Rumah Sakit Di Banda Aceh*. Pasuruan: Qiara Media.
- Daulika, D., & Millanyani, H. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Aston Primera Pasteur Bandung. *eProceedings of Management*, 2(3).
- Denhardt, JV. & Robert B. Denhardt. (2003). *The New Public Service : Serving, not. Steering*. London, England: M.E. Sharpe.
- Dessler, Garry. (2013). *Human Resource Management – Thirteenth Edition*. New. Jersey: Prentice Hall.
- Gaspersz, Vincent. (2010). *Total Quality Management (TQM)*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, (2007). *Manajemen Pemasaran*, cetakan pertama, edisi bahasa Indonesia, Jakarta: PT. Indeks
- Lupiyoadi, Rambat. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mastarida, F., Rumondang, A., Sudarso, A., Napitupulu, D., Setiawan, Y. B., Kurniullah, A. Z., ... & Purba, S. (2020). *Service Management*.
- Moenir, H.A.S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Muninjaya, A.A.Gde. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Ketiga. Jakarta. Salemba Medika.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Centre Berdasarkan ISO 9001*. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan (2004). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Cetakan Pertama. Bandung: Alfabeta.
- Sarwono. S. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sastrianegara, M.S. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Sedarmayanti (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sinambela, L.P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.
- Sholicha, I. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 2293-2302.
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (cetakan ke- 14). Bandung: Alfabeta.

- Surakhmad, Winarno. (2010). *Pengantar Penelitian Ilmiah. Bandung* : Tarsito.
- Taridala, S., & Anwar, R. (2023). *Transformasi Edukasi: Mengoptimalkan Kinerja Guru dan Kualitas Layanan Melalui Program Merdeka Belajar*. Feniks Muda Sejahtera.
- Tribowo, Cecep. (2012). *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah kajian Hukum Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6 th ed*. Mc.Graw-Hill

SUMBER LAIN :

Jurnal :

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10.
- Aulia, M., Nastiti, H., & Mardiatmi, B. D. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Mikrotrans Jak Lingko Selama Masa Pandemi Covid-19: Harga, Kepercayaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Visionida*, 7(2), 79-95.
- Basit, A., & Handayani, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 165-177.
- Budiyanto, E. (2018). Pengaruh persepsi harga, diskon harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Giant Supermarket Rungkut Surabaya. *Management & Accounting Research Journal Global*, 3(1).
- Hosang (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pasien (studi kasus pada RS Siloam Manado). *Jurnal berkala ilmiah efisiensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi*. Manado.

- Irawan, R. (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ajib Bakery Jakarta. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(02), 255-266.
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137-150.
- Rahmayanti, S., & Wahyuni, W. A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau Pada Bank Layanan Gerak BNI Syariah. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomika*, 10(2), 271-280.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Sulaiman, B. (2018). Teknik Pengendalian Kualitas Produk Untuk Meningkatkan Laba. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 1(2), 67-80.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit*, 6(1), 9-15.
- Yamin, Y., Saleh, K., & Rolista, R. (2020). Pengaruh Layanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)*, 4(4), 37-44.

Karya Ilmiah :

- Arifin, H., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Terhadap Masyarakat Pembuat Akta Kelahiran (Studi Kasus Pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo). *Respon Publik*, 13(3), 62-68.

Lestari, M. A. (2023). *Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Melalui Penggunaan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo Pada Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember).

Prakoso, A. D. (2022). *Service Excellent dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).

Peraturan Perundang-undangan :

Undang – Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 72 tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Rujukan Elektronik :

www.researchgate.net

www.academia.edu

<https://opac.perpusnas.go.id>.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

**KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN IDENTITAS
KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) TERHADAP KEPUASAN
PEMOHON PADA UPTD YANDUKCAPIL MAJENANG DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
CILACAP**

I. KATA PENGANTAR

Guna penyusunan tesis dalam rangka memenuhi syarat untuk dapat menyelesaikan Magister Manajemen Progam Studi Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemerintahan Universitas Galuh, diperlukan data-data dan informasi yang mendukung kelancaran penelitian ini. Demi tercapainya tujuan penelitian ini, maka penyusun mohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk membantu mengisi kuesioner atau daftar pertanyaan yang telah disediakan. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, penyusun mengucapkan banyak terima kasih karena telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Demikian peneliti mohon maaf, apabila ada pertanyaan yang kurang berkenan.

Hormat Saya

ARIP DARMAWAN
NIM. 8234 2223 003

II. IDENTITAS RESPONDEN

Kode Responden :

Jenis Kelamin : a) Laki-laki b) Perempuan

Pendidikan :

Pekerjaan :

Umur : a) 17 – 21 tahun c) 27 – 31 tahun

b) 22 – 26 tahun d) < 32 tahun

III. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (x) pada pertanyaan di bawah ini yang telah disediakan. Pilihlah salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/saudari sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan

1. *Jawaban 1 = Sangat tidak setuju / sangat kurang baik / sangat jarang*
2. *Jawaban 2 = Tidak Setuju / kurang baik / jarang*
3. *Jawaban 3 = Kurang Setuju / Ragu- ragu / cukup baik / kadang –kadang*
4. *Jawaban 4 = Setuju / baik / sering*
5. *Jawaban 5 = Sangat Setuju / sangat baik / selalu*

A. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
A. Sarana dan Prasarana Fisik (<i>Tangible</i>)						
1.	Kantor UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap berada di lokasi strategis dan mudah dijangkau					
2.	Kantor UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap memiliki gedung yang representatif dan fasilitas yang lengkap.					
3.	Pegawai berpenampilan rapi, sopan dan ramah dalam melayani.					
B. Keandalan (<i>Reliability</i>)						
4.	Pelayanan UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap mudah dihubungi pada saat diperlukan.					
5.	Hasil pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan					
6.	Pegawai telah memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah ditawarkan sebelumnya.					
C. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
7.	Pegawai bersedia dan cepat dalam membantu pengguna jasa					
8.	Pegawai mampu menangani pekerjaan serta siap melayani sesuai tahapan dan prosedur.					
D. Jaminan (<i>Assurance</i>)						
9.	Pegawai berinteraksi langsung dengan pengguna layanan sehingga mendapatkan kepercayaan					
10.	Pegawai memiliki kompetensi dan kredibel dalam melayani.					
E. Perhatian (<i>Emphaty</i>)						
11.	Pegawai peduli terhadap pengguna layanan					
12.	Pegawai memahami kebutuhan dan memberikan kemudahan ketika dibutuhkan bantuan					

B. Variabel Kepuasan Pemohon (Y)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
A. Kualitas produk						
1.	Prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami.					
2.	Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan					
B. Kualitas, pelayanan						
3.	kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku					
4.	Pelayanan mudah diperoleh dan persyaratan dapat dipenuhi masyarakat					
C. Emosional						
5.	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan tanpa diskriminasi					
6.	Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan					
D. Harga						
7.	Terdapat kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan aturan yang ditetapkan serta gratis/ tidak dipungut biaya					
8.	Adanya kejelasan dan kepastian bahwa untuk setiap pelayanan gratis/ tidak dipungut biaya					
E. Lokasi						
9.	Telah memiliki lokasi strategis dan didukung sarana dan prasarana yang memadai, bersih, rapi dan teratur					
10.	Sarana dan prasarana yang dimiliki dapat berfungsi secara optimal					
F. Biaya						
11.	Tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan layanan					
12.	Pelayanan telah mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.					

Lampiran 2 : Data Penelitian

Hasil Angket Variabel Kualitas Pelayanan (X)													
No Res	No Angket												Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	58
2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58
3	2	4	2	3	4	2	4	2	3	3	2	4	35
4	4	2	3	4	3	4	2	4	2	2	5	4	39
5	5	3	5	3	4	5	3	3	5	5	3	5	49
6	5	3	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	52
7	4	4	3	3	2	5	2	4	2	3	3	5	40
8	4	3	4	1	5	5	5	5	5	3	5	4	49
9	3	2	5	2	4	4	4	5	4	3	3	4	43
10	5	4	4	4	4	3	4	2	4	3	5	5	47
11	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	56
12	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	53
13	4	2	5	2	1	3	5	4	4	3	2	5	40
14	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	5	35
15	2	4	4	3	4	2	5	2	2	2	2	3	35
16	5	2	4	5	3	4	5	5	4	3	4	2	46
17	5	4	4	2	5	4	5	4	4	2	4	3	46
18	4	5	3	4	5	3	5	4	5	5	3	4	50
19	2	5	4	2	2	5	3	4	2	3	3	4	39
20	2	4	2	3	4	2	4	2	3	3	2	4	35
21	4	2	3	4	3	4	2	4	2	2	5	4	39
22	5	3	5	3	4	5	3	3	5	5	5	4	50
23	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	52
24	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	4	53
25	3	5	5	4	5	3	5	5	5	3	4	5	52
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
27	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	56
28	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	43
29	2	4	3	2	5	2	4	2	4	2	3	5	38
30	2	2	4	1	4	3	4	3	3	3	3	3	35
31	4	3	3	2	1	4	5	4	4	2	4	4	40
32	2	3	5	5	5	3	3	3	1	2	2	5	39
33	4	3	3	2	5	3	5	5	3	3	4	4	44
34	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	50
35	4	3	5	3	3	3	5	4	3	2	3	5	43
36	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	49
37	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	47
38	5	3	2	3	5	3	5	3	1	1	1	5	37
39	2	3	4	3	5	3	5	5	4	3	4	5	46
40	4	3	5	3	3	3	5	4	3	2	4	5	44
41	3	2	1	3	3	3	1	3	3	2	2	4	30
42	4	3	4	3	4	2	4	3	3	2	3	4	39
43	3	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	48
44	2	3	2	2	3	3	5	3	3	3	2	5	36
45	4	4	4	2	5	4	5	4	4	3	2	5	48
46	4	3	4	3	5	4	5	4	4	3	3	5	47
47	4	4	3	3	2	5	1	4	2	3	3	5	39
48	4	3	4	2	5	4	5	4	5	3	5	4	48
49	3	2	5	2	4	4	4	5	4	3	3	4	43
50	5	4	4	4	4	3	4	2	4	3	5	5	47

No Res	No Angket												Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
51	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	56
52	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	53
53	1	2	5	2	4	3	4	4	4	3	5	1	38
54	5	5	3	5	3	4	5	3	3	3	5	5	49
55	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	17
56	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	52
57	5	4	4	2	5	4	5	4	4	2	4	3	46
58	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	52
59	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	45
60	4	5	4	3	5	4	4	5	3	3	3	5	48
61	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	2	4	38
62	5	4	2	4	5	4	3	4	5	4	4	4	48
63	5	4	3	3	3	4	3	4	5	2	3	4	43
64	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	53
65	5	5	3	5	3	4	5	3	3	3	2	3	44
66	3	1	3	3	4	3	4	1	3	3	2	2	32
67	4	2	5	1	2	3	4	5	3	1	4	4	38
68	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	39
69	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	53
70	3	2	5	2	4	3	5	5	2	5	5	5	46
71	2	4	3	3	4	3	1	2	3	2	4	2	33
72	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	51
73	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	3	5	51
74	4	5	3	3	5	5	5	4	3	2	5	5	49
75	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	54
76	5	5	2	4	5	4	4	3	1	1	3	2	39
77	5	4	5	4	4	4	4	3	4	2	4	5	48
78	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	53
79	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	47
80	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	3	37
81	2	3	4	2	4	4	3	4	2	3	3	3	37
82	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	54
83	1	3	3	3	3	4	1	1	1	3	1	1	25
84	4	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	49
85	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	29
86	5	4	3	2	4	3	4	5	5	5	4	4	48
87	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	54
88	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	29
89	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	54
90	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	39
91	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	46
92	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	27
93	2	3	1	5	2	3	3	4	2	3	3	2	33
94	5	4	3	2	4	3	4	5	5	5	4	4	48
95	5	3	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	46
96	1	3	4	5	1	4	3	4	1	3	3	1	33
97	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	54
98	1	1	3	3	5	2	2	1	1	1	2	2	24
99	3	3	1	2	2	4	2	1	1	1	2	1	23
100	3	2	2	2	2	5	2	4	3	4	4	1	34

Hasil Angket Variabel Kepuasan Pemohon (Y)

No Res	No Angket												Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	57
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	59
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	51
4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	53
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	51
6	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	58
7	5	3	4	5	5	5	3	3	5	4	5	4	51
8	4	5	4	3	5	5	4	5	4	1	3	5	48
9	4	4	3	3	2	4	5	4	3	4	4	5	45
10	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	48
11	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	57
12	3	4	5	2	1	2	5	5	5	5	2	5	44
13	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	38
14	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	1	4	47
15	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	51
16	4	3	2	3	4	5	4	4	3	4	3	5	44
17	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	52
18	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	54
19	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	2	4	40
20	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	52
21	3	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	46
22	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	47
23	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	5	52
24	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	5	51
25	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	50
26	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	55
27	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	53
28	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	58
29	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	55
30	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	44
31	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	44
32	2	3	2	2	2	1	5	3	2	3	1	1	27
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	45
34	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	54
35	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	42
36	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	49
37	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	45
38	4	4	1	5	5	5	4	4	5	3	3	5	48
39	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	5	44
40	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	42
41	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	38
42	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	43
43	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	48
44	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	53
45	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	48
46	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	47
47	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	49
48	4	5	4	3	5	5	4	5	4	1	3	5	48
49	4	4	3	3	2	4	5	4	3	4	4	5	45
50	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	48

No Res	No Angket												Jumlah	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
51	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
52	3	4	5	2	1	2	5	5	5	5	2	5	44	
53	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	2	4	40	
54	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	1	4	47	
55	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	16	
56	4	3	2	3	4	5	4	4	3	4	3	5	44	
57	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	52	
58	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	52	
59	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	42	
60	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	48	
61	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	43	
62	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	48	
63	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	56	
64	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	53	
65	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	3	4	51	
66	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	41	
67	5	3	5	4	2	3	3	4	1	4	4	4	42	
68	3	2	3	1	3	3	4	2	4	4	1	4	34	
69	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	53	
70	4	3	2	4	3	5	4	3	5	4	5	4	46	
71	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	3	2	38	
72	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	51	
73	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	52	
74	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	52	
75	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3	50	
76	5	4	4	4	4	2	5	4	5	4	4	3	48	
77	3	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	48	
78	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	53	
79	5	5	4	3	5	5	5	3	5	4	5	4	53	
80	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	51	
81	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	31	
82	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	51	
83	5	1	1	1	2	5	4	4	5	5	4	4	41	
84	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	54	
85	2	4	2	2	4	2	2	1	2	2	5	5	33	
86	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	56	
87	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	53	
88	4	5	4	3	4	5	2	2	3	3	1	1	37	
89	2	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	45	
90	2	3	1	2	4	4	3	4	4	4	2	2	35	
91	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	54	
92	2	1	2	5	3	2	3	5	3	4	2	2	34	
93	1	4	2	3	3	1	1	1	2	1	5	5	29	
94	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	56	
95	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	1	1	49	
96	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	1	1	41	
97	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	1	1	49	
98	2	4	4	4	4	2	5	1	4	4	1	1	36	
99	2	2	2	2	4	2	2	1	3	4	1	1	26	
100	4	4	4	4	5	4	4	1	3	4	2	2	41	

Lampiran 3 : Uji Validitas

Correlations														Kualitas Pelayanan
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	
X1	Pearson Correlation	1												.737**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.009	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.489**	1	0.124	.492**	.397**	.393**	.417**	.325**	.365**	.321**	.311**	.387**	.654**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.221	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.001	0.002	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.261**	0.124	1	.202	.314**	.256**	.409**	.403**	.383**	.281**	.347**	.343**	.559**
	Sig. (2-tailed)	0.009	0.221		0.044	0.001	0.010	0.000	0.000	0.000	0.005	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.409**	.492**	.202	1	.262**	.349**	0.164	.217	0.182	.305**	.206	0.185	.517**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.044		0.008	0.000	0.103	0.030	0.071	0.002	0.040	0.065	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.330**	.397**	.314**	.262**	1	0.144	.467**	.242	.421**	.244	.257**	.332**	.579**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.001	0.008		0.152	0.000	0.015	0.000	0.014	0.010	0.001	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.486**	.393**	.256**	.349**	0.144	1	0.106	.486**	.340**	.478**	.426**	.198	.592**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.010	0.000	0.152		0.292	0.000	0.001	0.000	0.000	0.049	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.389**	.417**	.409**	0.164	.467**	0.106	1	.410**	.416**	.206	.362**	.426**	.629**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.103	0.000	0.292		0.000	0.000	0.039	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.474**	.325**	.403**	.217	.242	.486**	.410**	1	.535**	.499**	.531**	.436**	.723**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.000	0.030	0.015	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	.562**	.365**	.383**	0.182	.421**	.340**	.416**	.535**	1	.614**	.476**	.409**	.750**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.071	0.000	0.001	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	.338**	.321**	.281**	.305**	.244	.478**	.206	.499**	.614**	1	.401**	.295**	.645**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.001	0.005	0.002	0.014	0.000	0.039	0.000	0.000		0.000	0.003	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X11	Pearson Correlation	.426**	.311**	.347**	.206	.257**	.426**	.362**	.531**	.476**	.401**	1	.309**	.655**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.002	0.000	0.040	0.010	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.002	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	.434**	.387**	.343**	0.185	.332**	.198	.426**	.436**	.409**	.295**	.309**	1	.627**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.065	0.001	0.049	0.000	0.000	0.000	0.003	0.002		0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.737**	.654**	.559**	.517**	.579**	.592**	.629**	.723**	.750**	.645**	.655**	.627**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).													
*	Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).													

Correlations														Kepuasan Pemohon
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	
Y1	Pearson Correlation	1	.375**	.544**	.493**	.380**	.541**	.561**	.475**	.493**	.430**	.206	.255	.748**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.040	0.010	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.375**	1	.509**	.417**	.419**	.310	.312	.323	.310	0.131	.203	.210	.591**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.002	0.002	0.001	0.002	0.193	0.043	0.036	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.544**	.509**	1	.556**	.384**	.291	.414	.432	.400	.305	0.149	0.179	.676**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000	0.002	0.140	0.075	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.493**	.417**	.556**	1	.594**	.441**	.358	.430**	.371	.280	.267	0.167	.707**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.005	0.007	0.096	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.380**	.419**	.384**	.594**	1	.534**	.213	.288**	.392**	0.078	.332	0.196	.638**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.033	0.004	0.000	0.453	0.001	0.050	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.541**	.310	.291	.441**	.534**	1	.249	.431**	.343**	.213	.206	.276**	.638**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.002	0.003	0.000	0.000		0.012	0.000	0.000	0.033	0.040	0.005	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	.561**	.312	.414	.358	.213	.249	1	.534**	.491**	.413	0.170	.335	.652**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.002	0.000	0.000	0.033	0.012		0.000	0.000	0.000	0.091	0.001	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearson Correlation	.475**	.323	.432**	.430**	.288**	.431**	.534**	1	.520**	.343**	.246	.350**	.709**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.001	0.000	0.000	0.004	0.000	0.000		0.000	0.000	0.014	0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y9	Pearson Correlation	.493**	.310	.400**	.371**	.392**	.343**	.491**	.520**	1	.485**	.202	.229	.679**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.044	0.022	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y10	Pearson Correlation	.430**	0.131	.305**	.280**	0.078	.213	.413**	.343**	.485**	1	-0.011	0.034	.462**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.193	0.002	0.005	0.453	0.033	0.000	0.000	0.000		0.917	0.738	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y11	Pearson Correlation	.206	.203	0.149	.267**	.332**	.206	0.170	.246	.202	-0.011	1	.604**	.512**
	Sig. (2-tailed)	0.040	0.043	0.140	0.007	0.001	0.040	0.091	0.014	0.044	0.917		0.000	0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y12	Pearson Correlation	.255	.210	0.179	0.167	0.196	.276**	.335**	.350**	.229	0.034	.604**	1	.540**
	Sig. (2-tailed)	0.010	0.036	0.075	0.096	0.050	0.005	0.001	0.000	0.022	0.738	0.000		0.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Pemohon	Pearson Correlation	.748**	.591**	.676**	.707**	.638**	.638**	.652**	.709**	.679**	.462**	.512**	.540**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).													
*	Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).													

Lampiran 4 : Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	40.11	61.008	.660	.851
X2	40.35	64.129	.573	.857
X3	40.17	66.183	.466	.864
X4	40.46	66.211	.408	.868
X5	39.95	65.260	.482	.863
X6	40.03	66.454	.514	.861
X7	39.98	63.878	.537	.860
X8	40.07	62.248	.651	.852
X9	40.28	60.749	.677	.850
X10	40.70	64.313	.562	.858
X11	40.29	63.945	.573	.857
X12	39.96	63.756	.533	.860

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	42.80	49.434	.684	.836
Y2	42.92	52.155	.503	.848
Y3	42.84	49.813	.589	.842
Y4	42.96	49.695	.631	.840
Y5	42.85	50.856	.550	.845
Y6	42.76	50.952	.551	.845
Y7	42.65	51.705	.578	.844
Y8	42.87	49.246	.629	.839
Y9	42.64	50.637	.602	.842
Y10	42.89	54.261	.364	.856
Y11	43.39	51.412	.376	.860
Y12	42.79	51.258	.416	.856

Lampiran 5 : Deskriptif Statistik

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
X1	100	1	5	374	3.74	1.236
X2	100	1	5	350	3.50	1.087
X3	100	1	5	368	3.68	1.053
X4	100	1	5	339	3.39	1.163
X5	100	1	5	390	3.90	1.124
X6	100	2	5	382	3.82	.947
X7	100	1	5	387	3.87	1.169
X8	100	1	5	378	3.78	1.142
X9	100	1	5	357	3.57	1.233
X10	100	1	5	315	3.15	1.086
X11	100	1	5	356	3.56	1.104
X12	100	1	5	389	3.89	1.188
Valid N (listwise)	100					

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Y1	100	1	5	396	3.96	.984
Y2	100	1	5	384	3.84	.940
Y3	100	1	5	392	3.92	1.070
Y4	100	1	5	380	3.80	1.025
Y5	100	1	5	391	3.91	1.016
Y6	100	1	5	400	4.00	1.005
Y7	100	1	5	411	4.11	.886
Y8	100	1	5	389	3.89	1.072
Y9	100	1	5	412	4.12	.967
Y10	100	1	5	387	3.87	.895
Y11	100	1	5	337	3.37	1.269

Y12	100	1	5	397	3.97	1.201
Valid N (listwise)	100					

Kualitas Pelayanan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17	1	1.0	1.0	1.0
	23	1	1.0	1.0	2.0
	24	1	1.0	1.0	3.0
	25	1	1.0	1.0	4.0
	27	1	1.0	1.0	5.0
	29	2	2.0	2.0	7.0
	30	1	1.0	1.0	8.0
	32	1	1.0	1.0	9.0
	33	3	3.0	3.0	12.0
	34	1	1.0	1.0	13.0
	35	5	5.0	5.0	18.0
	36	1	1.0	1.0	19.0
	37	3	3.0	3.0	22.0
	38	4	4.0	4.0	26.0
	39	9	9.0	9.0	35.0
	40	3	3.0	3.0	38.0
	43	5	5.0	5.0	43.0
	44	3	3.0	3.0	46.0
	45	1	1.0	1.0	47.0
	46	7	7.0	7.0	54.0
	47	5	5.0	5.0	59.0
	48	8	8.0	8.0	67.0
	49	6	6.0	6.0	73.0
	50	3	3.0	3.0	76.0
51	2	2.0	2.0	78.0	
52	5	5.0	5.0	83.0	

53	6	6.0	6.0	89.0
54	5	5.0	5.0	94.0
56	3	3.0	3.0	97.0
58	2	2.0	2.0	99.0
60	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kepuasan Pemohon

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 16	1	1.0	1.0	1.0
26	1	1.0	1.0	2.0
27	1	1.0	1.0	3.0
29	1	1.0	1.0	4.0
31	1	1.0	1.0	5.0
33	1	1.0	1.0	6.0
34	2	2.0	2.0	8.0
35	1	1.0	1.0	9.0
36	1	1.0	1.0	10.0
37	1	1.0	1.0	11.0
38	3	3.0	3.0	14.0
40	2	2.0	2.0	16.0
41	4	4.0	4.0	20.0
42	4	4.0	4.0	24.0
43	2	2.0	2.0	26.0
44	7	7.0	7.0	33.0
45	5	5.0	5.0	38.0
46	2	2.0	2.0	40.0
47	4	4.0	4.0	44.0
48	11	11.0	11.0	55.0

49	4	4.0	4.0	59.0
50	2	2.0	2.0	61.0
51	9	9.0	9.0	70.0
52	7	7.0	7.0	77.0
53	8	8.0	8.0	85.0
54	4	4.0	4.0	89.0
55	2	2.0	2.0	91.0
56	3	3.0	3.0	94.0
57	2	2.0	2.0	96.0
58	2	2.0	2.0	98.0
59	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Statistics

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pemohon
N	Valid	100	100
	Missing	0	0
Mean		43.85	46.76
Median		46.00	48.00
Variance		75.280	59.861
Range		43	43
Minimum		17	16
Maximum		60	59
Sum		4385	4676

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	17	60	4385	43.85	8.676
Kepuasan Pemohon	100	16	59	4676	46.76	7.737
Valid N (listwise)	100					

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pemohon	46.76	7.737	100
Kualitas Pelayanan	43.85	8.676	100

Lampiran 6 : Regresi Linier

Correlations

		Kepuasan Pemohon	Kualitas Pelayanan
Pearson	Kepuasan Pemohon	1.000	.699
	Kualitas Pelayanan	.699	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pemohon	.	.000
	Kualitas Pelayanan	.000	.
N	Kepuasan Pemohon	100	100
	Kualitas Pelayanan	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables	Variables	Method
	Entered	Removed	
1	Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemohon

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.699 ^a	.489	.484	5.559

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemohon

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2898.035	1	2898.035	93.787	.000 ^b
	Residual	3028.205	98	30.900		
	Total	5926.240	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemohon

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	19.416	2.878		6.747	.000		
	Kualitas Pelayanan	.624	.064	.699	9.684	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemohon

Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Penulis

Nama Lengkap : Arip Darmawan
Tempat/tanggal lahir : Cilacap, 21 Nopember 1987
Program studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemerintahan
NIM : 8234 2223 003

Alamat Rumah : Jl. Pesahangan No. 12 RT 02 RW 03
Desa Pesahangan Kecamatan Cimanggu
Kabupaten Cilacap

Riwayat Pendidikan :

1. SD : SD Negeri Pesahangan 01 (Tahun 1995 s.d 2000)
2. SMP : SMP Negeri 02 Cimanggu (Tahun 2000 s.d 2003)
3. SMA : SMA Negeri 01 Majenang (Tahun 2003 s.d 2006)
4. D3 : Politeknik Negeri Semarang (Tahun 2006 s.d 2009)
5. S1 : Universitas Terbuka (Tahun 2016 s.d 2020)

Riwayat Pekerjaan :

1. PNS/ Pelaksana Adm. Kelurahan Sidakaya (Tahun 2010 s.d 2014)
2. PNS/ Bend. Pengeluaran RSUD Majenang (Tahun 2014 s.d 2021)
3. PNS/ Kasubbag Tata Usaha UPTD Yandukcapil Majenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap (2021 s.d Sekarang)

Riwayat Keluarga :

1. Istri : Tuti Hernawati
2. Anak ke 1 : Alifiandra Rajda Athaya Darmawan
3. Anak ke 2 : Deandra Khaerunnisa Ynwa
4. Anak ke 3 : Anindira Eun Kyung Areum