

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah dilakukannya penelitian oleh penulis tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Halo DJKI Pada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual), terdapat beberapa hal yang ingin disampaikan terkait hasil dari penelitian seperti halnya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pelayanan Halo DJKI pada (Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual). Serta hasil lainnya yang akan disampaikan sebagai berikut:

1. Pada hasil uji determinan (R^2) didapatkan hasil 0,573 atau sekitar 57,3% yang berarti bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pelayanan Halo DJKI pada (Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual) sebesar 57,3% dan sisanya sebesar 42,7% merupakan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dan tidak diteliti oleh penulis.
2. Hipotesisi pada uji t dapat diterima dengan nilai t sebesar 11.559 dan signifikansi ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan masyarakat.

B. Saran

1. Dari nilai korelasi didapat bahwa memiliki tingkatan moderat, karena nilai korelasinya diangka 0,573, maka dari itu penulis ingin memberikan saran bahwa Kualitas pelayanan Halo DJKI pada (Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual) agar dapat dipertahankan dan di tingkatkan lagi sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan guna mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri.
2. Adanya 42,7% variabel lain di dalam kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Halo DJKI pada (Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual), sehingga

masukannya kepada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (DJKI) perlu mempertimbangkan variabel lain tersebut, seperti halnya kemudahan pelayanan Halo DJKI.



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR PUSTAKA

- Anisa, Siti. 2018. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan 2018 M / 1439 H
- Alfionita, Mila. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan Vol 3 No. 1, Februari 2020 E-ISSN 2622-7037 |P-ISSN 2623-0763 Universitas Banten Jaya
- Arni Purwanti Dan Rahma Wahdiniwaty. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children DiBandung. Jimm Unikom, 62-75.
- Alfa, Sakinata Marhadika 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya," JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik 2.
- Arianto, Nurmin. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa hotel rizen kedaton bogor. Skripsi, Universitas Pamulang. Diakses dari <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK/article/view/856>
- Aria, M. Ary, D.A, Harnoto, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 3 No 1, Januari 2020.

Atmaja, Jaka. 2018. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. Jurnal Ecodomica Vol.2, No.1.

Barata, Atep Adya. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Dr. H. Zaenal Mukarom, M., & Muhiibudin Wijaya Laksana, S. M. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Pengantar PUSTAKA SETIA Bandung.

Duriat, Ahtu. (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya. Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi Volume 11, Nomor 1, Januari 2020 E-ISSN: 2656-2820 P-ISSN 1829-5762.

Fernandes, Yolanda Darma & Doni Marlius. 2017. Peranan Customer service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Baratcabang Utama Padang. Jurnal Akademi Keuangan dan Perbankan Padang.

Firmansyah, Aditya Cholif. (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). Journal of Office Administration: Education and Practice Volume 1 Issue 2, 82-93 (2021)
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa>

Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.

Hayat. 2017. Depok : Manajemen Pelayanan Publik, PT Raja Grafindo, Depok.

Hayani. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasanmasyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar.

Indrasari, M. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.

Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Kotler, P. and Kevin Lane Keller. 2018. Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran). Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.

Laksana, Fajar, 2008. Manajemen Pemasaran, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Lupiyoadi, Rambat. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta

Martiana and S. Apriani, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Deumdee Rangkas Bitung," Asia Pacific J. Manag., vol. 80, no. 3, pp. 391–397, 2019.

Modul Kekayaan Intelektual. 2020. Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual.

Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Bandung: Pustaka Setia.

Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.

Mulyadi, Deddy. 2015. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses dan Kebijakan pelayanan publik. Bandung : Alfabeta

Nasrizal. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Era Covid-19. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo Volume VIII Nomor 2, 2021

Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Republik Indonesia. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Lembaran Negara RI Tahun 2004. Sekretariat Negara. Jakarta.

Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). Jurnal Administrasi Publik, 1(5), 981-990.

Shittu, A. K. (2020). Public Service and Service Delivery. In Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance (pp. 1– 8). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_4005-1

Tjiptono, Fandi. 2017. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.

Sayekti, Fran. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa Pada Instansi Pemerintah. The 2nd Widyagama National Conference on Economics and Business (WNCEB 2021) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis P-ISSN: 2598-5272 Universitas Widyagama Malang E-ISSN: 2598-5280

Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.

Sugita, Ramadhani. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Aiola Eatery Surabaya. STIESIA SURABAYA.

Suwandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK).

Sinambela, Lijan Poltak Dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Sonani, Nia. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*, Volume 7 Nomor 1 Juni 2021

Tjiptono. 2018. *Periklanan Promosi: Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Edisi ke -5. Jakarta: Erlangga.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *What Are Services?* (7th ed.). Mc Graw Hi Education.

Wibowo, Agusta Ari. 2022. *REFORMASI BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK*. Magister Administrasi Publik FISIP Untag Semarang. *Public Service and Governance Journal Vol 3, No 01 (2022): Public Sercive and Governance Journal 01-12*

Wijaya, Tony. (2018), *Manajemen Kualitas Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta: PT.Indeks

Zulkarnain, R., Taufik, H., & Ramdanyah, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1–24.

Lampiran 1

SURAT PENGANTAR KUESIONER

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/i responden
di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini saya:

Nama : Nathalia Minarma P

NPM : 1732040239

Status : Mahasiswa Administrasi Bisnis Sektor Publik Politeknik STIA LAN
Jakarta

Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan bahan penyusunan tugas akhir pada Diploma Empat Politeknik STIA LAN Jakarta, saya menyampaikan kuesioner penelitian yang mengambil judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Halo DJKI Pada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual)”.

Peneliti memahami waktu Bapak/Ibu/Saudara/i responden sangatlah terbatas dan berharga, namun peneliti juga berharap kesediaannya untuk membantu penelitian ini dengan mengisi secara lengkap kuesioner terlampir, oleh karena kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i responden menentukan keberhasilan penelitian ini.

Perlu Bapak/Ibu/Saudara/i responden ketahui, seluruh data yang disampaikan dalam penelitian ini akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian, sesuai dengan etika penelitian. Saya berharap Bapak/Ibu/ Saudara/i responden dapat mengembalikan kuesioner ini selama-lamanya 5 (lima) hari setelah kuesioner ini diterima.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i responden dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Nathalia Minarma P



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Bapak/Ibu/Saudara/i responden cukup memberikan tanda *checklist* (v) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Pelayanan Halo DJKI Pada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual). Setiap pernyataan hanya memungkinkan diisi satu jawaban. Setiap jawaban akan dinilai dengan skor yang mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i responden.

Mekanisme jawaban pernyataan dan skornya dijelaskan sebagai berikut.

1. Beri tanda *checklist* (v) pada kolom SS (Sangat Setuju), jika Bapak/Ibu/Saudara/i sangat setuju dengan pernyataan atau selalu menjumpai dalam pekerjaan. Skor pada jawaban ini adalah 5.
2. Beri tanda *checklist* (v) pada kolom S (Setuju), jika Bapak/Ibu/Saudara/i setuju dengan pernyataan atau sering menjumpai dalam pekerjaan. Skor pada jawaban ini adalah 4.
3. Beri tanda *checklist* (v) pada kolom RG (Ragu-ragu), jika Bapak/Ibu/Saudara/i ragu-ragu dengan pernyataan atau tidak yakin pernah menjumpai dalam pekerjaan. Skor pada jawaban ini adalah 3.
4. Beri tanda *checklist* (v) pada kolom TS (Tidak Setuju), jika Bapak/Ibu/Saudara/i tidak setuju dengan pernyataan atau jarang menjumpai dalam pekerjaan. Skor pada jawaban ini adalah 2.
5. Beri tanda *checklist* (v) pada kolom STS (Sangat Tidak Setuju), jika Bapak/Ibu/Saudara/i sangat tidak setuju dengan pernyataan atau tidak pernah menjumpai dalam pekerjaan. Skor pada jawaban ini adalah 1.

Secara singkat, dapat dirangkum sebagai berikut.

STS	TS	RG	S	SS
Sangat Tidak Setuju 1	Tidak Setuju 2	Ragu-ragu 3	Setuju 4	Sangat Setuju 5

Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN

NO	PERNYATAAN PELAYANAN HALO DJKI (X)	JAWABAN				
		STS	TS	RG	S	SS
Reliability (Kehandalan)						
1	Pegawai mampu melakukan layanan yang dijanjikan dengan handal.					
2	Perusahaan mampu untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan akurat.					
Tangibles (Bukti Fisik)						
3	Keramahan pegawai sangat baik.					
4	Akses pelayanan sangat baik					
Responsiveness (Kepekaan)						
5	Pegawai bersedia untuk membantu pelanggan dengan cepat.					
6	Pegawai bersedia untuk memberikan layanan dengan cepat.					
Assurance (Jaminan)						
7	Pegawai memiliki pengetahuan dan kesopanan dan kemampuan menyampaikan layanan dengan rasa percaya dan percaya diri					
8	Pegawai memiliki kemampuan dari untuk menyampaikan layanan dengan rasa percaya dan percaya diri					
Empathy (Empati)						
9	Pegawai memiliki perhatian secara umum yang diberikan kepada pelanggan dengan sangat baik					
10	Pegawai memiliki perhatian secara khusus yang diberikan kepada pelanggan dengan sangat baik					

NO	PERNYATAAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PEGAWAI (Y)	STS	TS	RG	S	SS
Persyaratan						
11	Persyaratan yang harus dipenuhi dalam menggunakan layanan Halo DJKI mudah dipenuhi.					
12	Persyaratan yang harus dipenuhi dalam menggunakan layanan Halo DJKI pasti dan mudah dimengerti.					
Sistem, Mekanisme Dan Prosedur						
13	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi pelayanan, termasuk pengaduan sangat mudah.					
14	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan, termasuk pengaduan sangat mudah.					
Waktu Penyelesaian						
15	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan sangat cepat.					
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan						
16	Spesifikasi Jenis Pelayanan Halo DJKI dibutuhkan masyarakat					
17	Spesifikasi Jenis Pelayanan Halo DJKI paling tepat dibanding layanan customer lainnya.					
Kompetensi Pelaksana						
18	Pegawai pelaksana memiliki pengetahuan, sangat baik					
19	Pegawai pelaksana memiliki keahlian sangat baik					
20	Pegawai pelaksana memiliki keterampilan sangat baik					
Perilaku Pelaksana Pelayanan						
21	Pegawai pelaksana memiliki sikap yang baik dalam memberikan pelayanan					

22	Pegawai pelaksana memiliki semangat yang baik dalam memberikan pelayanan						
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan							
23	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Halo DJKI sangat memuaskan						
Sarana dan prasarana							
24	Sarana dan prasarana pada Halo DJKI sudah baik						



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

Lampiran 3 Tabulasi Data Responden

No	X										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
2	2	2	4	2	4	2	3	2	3	2	26
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	41
6	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	25
7	1	3	4	3	3	4	3	3	3	1	28
8	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	35
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	32
11	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	27
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	36
14	2	2	2	1	1	3	1	2	3	2	19
15	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	37
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
18	3	2	2	2	4	2	4	2	4	2	27
19	4	4	5	4	5	4	2	4	4	2	38
20	3	1	3	1	3	1	4	4	1	4	25
21	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	38
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
23	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	23
24	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	36
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39

26	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	30
27	4	2	2	4	2	3	2	4	2	2	27
28	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	26
29	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	2	2	2	2	2	1	2	4	4	4	25
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
34	4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	38
35	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	26
36	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	43
37	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	40
38	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	28
39	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	43
40	2	2	1	2	4	2	4	2	2	4	25
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38
42	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	28
43	3	2	4	4	1	4	1	4	2	4	29
44	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
45	2	2	4	2	3	4	4	4	4	4	33
46	3	2	2	4	3	2	4	3	4	3	30
47	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	34
48	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	38
49	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	39
50	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	37
51	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	39
52	5	4	4	4	4	3	5	4	2	4	39
53	4	4	4	3	2	3	4	4	5	2	35
54	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	36

55	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	35
56	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
57	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	24
58	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	43
59	2	4	3	3	4	4	2	2	4	3	31
60	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	42
61	3	4	2	3	4	3	3	2	4	3	31
62	4	5	4	2	4	5	4	4	4	5	41
63	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	35
64	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	36
65	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	42
66	2	2	4	2	4	4	2	4	2	2	28
67	5	2	2	2	5	2	2	2	2	1	25
68	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	42
69	2	2	2	2	5	2	4	2	4	2	27
70	3	5	4	5	5	4	5	4	2	5	42
71	4	3	2	3	1	4	4	4	4	4	33
72	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	20
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38
74	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
75	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	37
76	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	38
77	4	4	2	4	1	4	4	1	4	4	32
78	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	36
79	5	4	4	4	4	2	4	3	4	4	38
80	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	43
81	2	4	1	4	1	4	1	4	1	2	24
82	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
83	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	24

84	3	4	4	4	4	5	2	3	4	4	37
85	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
86	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	17
87	5	5	4	2	2	3	4	4	4	4	37
88	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	40
89	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
90	4	4	5	1	5	3	5	1	3	5	36
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
92	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	40
93	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	41
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
95	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	46
96	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	28
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
98	2	3	5	2	5	2	2	5	4	4	34
99	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	34
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

N o	Y														TOT AL
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	
1	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	51
2	4	4	2	2	3	2	4	2	3	4	2	2	2	2	38
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	35
4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	50
5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	44
6	3	2	2	2	1	2	3	3	1	3	3	3	4	3	35
7	4	4	2	2	3	2	4	2	3	4	2	2	2	2	38
8	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	40
9	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	49
10	2	2	3	2	4	2	2	2	4	3	3	4	3	3	39
11	1	3	1	3	1	4	1	3	1	1	3	2	2	3	29
12	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	49
13	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	50
14	4	4	2	1	3	2	4	1	3	4	2	1	2	2	35
15	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	47
16	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	49
17	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	42
18	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	4	38
19	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	49
20	4	4	2	2	3	2	4	2	3	4	2	2	2	2	38
21	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	48
22	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	50
23	4	4	2	2	3	2	4	2	3	4	2	2	2	2	38
24	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	4	42
25	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	49
26	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	5	3	3	4	52

27	4	4	2	2	3	2	4	2	3	4	2	2	2	2	38
28	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	34
29	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	51
30	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	47
31	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	39
32	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2	45
33	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	45
34	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	50
35	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	3	34
36	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	49
37	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	50
38	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	36
39	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	51
40	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	35
41	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	41
42	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	34
43	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	50
44	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	51
45	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	45
46	2	3	2	1	2	3	4	2	2	2	3	3	4	3	36
47	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	47
48	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	45
49	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	44
50	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	39
51	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	48
52	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	2	3	44
53	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	48
54	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	39
55	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	47

56	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	50
57	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	36
58	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	59
59	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	4	37
60	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	58
61	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	36
62	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	50
63	2	3	1	3	2	3	2	1	2	2	4	4	3	4	36
64	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	5	51
65	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	60
66	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	35
67	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	44
68	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	60
69	4	4	2	2	3	2	4	2	3	4	2	2	2	2	38
70	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	49
71	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	42
72	4	1	2	1	3	2	1	2	3	4	1	2	1	2	29
73	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	49
74	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	44
75	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	37
76	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	59
77	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	45
78	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	39
79	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	49
80	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	51
81	4	4	2	2	3	2	4	2	3	4	2	2	2	2	38
82	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	61
83	4	4	2	2	3	2	4	2	3	4	2	2	2	2	38
84	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	43

85	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	46
86	4	4	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	1	2	31
87	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	49
88	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	49
89	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	2	3	4	47
90	5	1	2	5	2	5	2	4	5	4	2	5	2	2	46
91	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	58
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	57
93	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	64
94	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	43
95	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
96	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	44
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	57
98	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	51
99	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	49
100	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	48

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

Lampiran 4 Output SPSS

		Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	X
P1	Pearson Correlation	1	,753**	,832**	,667**	,720**	,793**	,809**	,807**	,744**	,729**	,898**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	,753**	1	,533**	,629**	,636**	,787**	,529**	,643**	,574**	,573**	,767**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,000	,000	,000	,003	,000	,001	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	,832**	,533**	1	,629**	,743**	,713**	,884**	,740**	,704**	,664**	,848**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	,667**	,629**	,629**	1	,668**	,657**	,766**	,785**	,755**	,859**	,848**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	,720**	,636**	,743**	,668**	1	,866**	,712**	,778**	,824**	,778**	,887**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	,793**	,787**	,713**	,657**	,866**	1	,692**	,830**	,706**	,704**	,892**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	,809**	,529**	,884**	,766**	,712**	,692**	1	,797**	,825**	,797**	,890**
	Sig. (2-tailed)											
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	,807**	,643**	,740**	,785**	,778**	,830**	,797**	1	,800**	,851**	,920**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	,744**	,574**	,704**	,755**	,824**	,706**	,825**	,800**	1	,873**	,892**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	,729**	,573**	,664**	,859**	,778**	,704**	,797**	,851**	,873**	1	,894**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X	Pearson Correlation	,898**	,767**	,848**	,848**	,887**	,892**	,890**	,920**	,892**	,894**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

STIA LAN

Correlations

	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P2	P2	P2	P2	P2	Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4		
P1 Pearson	1	,80	,73	,76	,43	,60	,62	,74	,69	,66	,85	,77	,62	,74	,85	
1 n		3**	4**	5**	9*	7**	7**	8**	8**	6**	9**	2**	2**	3**	0**	
Correlation																
Sig. (2-tailed)		,00	,00	,00	,01	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

P1 2	Pearson Correlation	,80	1	,73	,76	,43	,60	,70	,74	,69	,66	,76	,77	,62	,74	,85
		3**		4**	5**	9*	7**	6**	8**	8**	6**	3**	2**	2**	3**	0**
		,00		,00	,00	,01	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
Sig. (2-tailed)	0		0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P1 3	Pearson Correlation	,73	,73	1	,79	,46	,64	,71	,68	,72	,70	,69	,62	,63	,67	,83
		4**	4**		1**	7**	4**	7**	4**	1**	0**	8**	1**	8**	9**	2**
		,00	,00		,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
Sig. (2-tailed)	0	0		0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P1 4	Pearson Correlation	,76	,76	,79	1	,54	,76	,79	,78	,91	,79	,83	,72	,77	,74	,93
		5**	5**	1**		0**	5**	6**	6**	2**	7**	3**	7**	8**	6**	2**
		,00	,00	,00		,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
Sig. (2-tailed)	0	0	0		2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P1 5	Pearson Correlation	,43	,43	,46	,54	1	,36	,45	,42	,42	,32	,58	,19	,70	,51	,60
		9*	9*	7**	0**		8*	4*	7*	7*	3	1**	7	4**	5**	5**
		,01	,01	,00	,00		,04	,01	,01	,01	,08	,00	,29	,00	,00	,00
Sig. (2-tailed)	5	5	9	2		5	2	9	9	2	1	7	0	4	0	
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P1 6	Pearson Correlation	,60	,60	,64	,76	,36	1	,70	,74	,78	,86	,66	,67	,62	,66	,82
		7**	7**	4**	5**	8*		6**	8**	9**	5**	8**	9**	2**	2**	0**
		,00	,00	,00	,00	,04		,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00
Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	5		0	0	0	0	0	0	0	0	0	
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

P17	Pearson Correlation	,627**	,706**	,717**	,796**	,454*	,706**	1	,842**	,871**	,796**	,609**	,664**	,728**	,775**	,877**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,012	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P18	Pearson Correlation	,748**	,748**	,684**	,786**	,427*	,748**	,842**	1	,880**	,875**	,803**	,796**	,688**	,733**	,910**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,019	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P19	Pearson Correlation	,698**	,698**	,721**	,912**	,427*	,789**	,871**	,880**	1	,912**	,760**	,663**	,709**	,680**	,906**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,019	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P20	Pearson Correlation	,666**	,666**	,700**	,797**	,323	,865**	,796**	,875**	,912**	1	,736**	,727**	,546**	,582**	,855**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,082	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,002	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P21	Pearson Correlation	,859**	,763**	,698**	,833**	,581**	,668**	,609**	,803**	,760**	,736**	1	,737**	,606**	,645**	,869**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

P2 2	Pearson	,77	,77	,62	,72	,19	,67	,66	,79	,66	,72	,73	1	,44	,69	,79
	Correlation	2**	2**	1**	7**	7	9**	4**	6**	3**	7**	7**		0*	7**	3**
	Sig. (2-tailed)	,00	,00	,00	,00	,29	,00	,00	,00	,00	,00	,00		,01	,00	,00
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2 3	Pearson	,62	,62	,63	,77	,70	,62	,72	,68	,70	,54	,60	,44	1	,81	,82
	Correlation	2**	2**	8**	8**	4**	2**	8**	8**	9**	6**	6**	0*		4**	2**
	Sig. (2-tailed)	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,01		,00	,00
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2 4	Pearson	,74	,74	,67	,74	,51	,66	,77	,73	,68	,58	,64	,69	,81	1	,85
	Correlation	3**	3**	9**	6**	5**	2**	5**	3**	0**	2**	5**	7**	4**		7**
	Sig. (2-tailed)	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00		,00
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson	,85	,85	,83	,93	,60	,82	,87	,91	,90	,85	,86	,79	,82	,85	1
	Correlation	0**	0**	2**	2**	5**	0**	7**	0**	6**	5**	9**	3**	2**	7**	
	Sig. (2-tailed)	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	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).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,965	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.966	14

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 ^a	.577	.573	5.00927

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3352.551	1	3352.551	133.606	.000 ^b
	Residual	2459.089	98	25.093		
	Total	5811.640	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.267	2.626		5.814	.000		
	Kualitas Pelayanan Publik	.860	.074	.760	11.559	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Coefficient Correlations^a

Model		Kualitas Pelayanan Publik	
1	Correlations	Kualitas Pelayanan Publik	1.000
	Covariances	Kualitas Pelayanan Publik	.006

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Collinearity Diagnostics^a

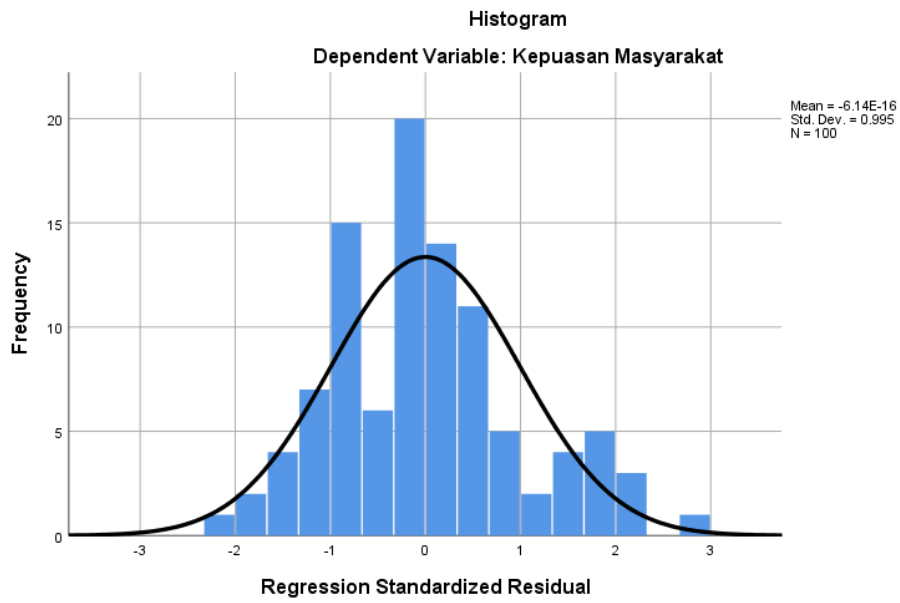
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kualitas Pelayanan Publik
1	1	1.982	1.000	.01	.01
	2	.018	10.387	.99	.99

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

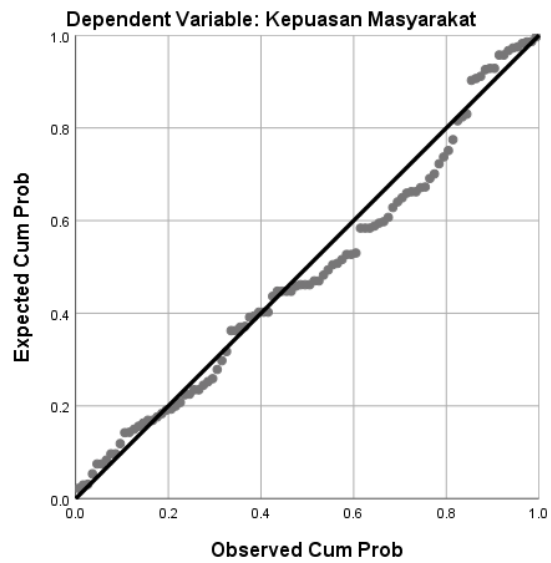
Residuals Statistics^a

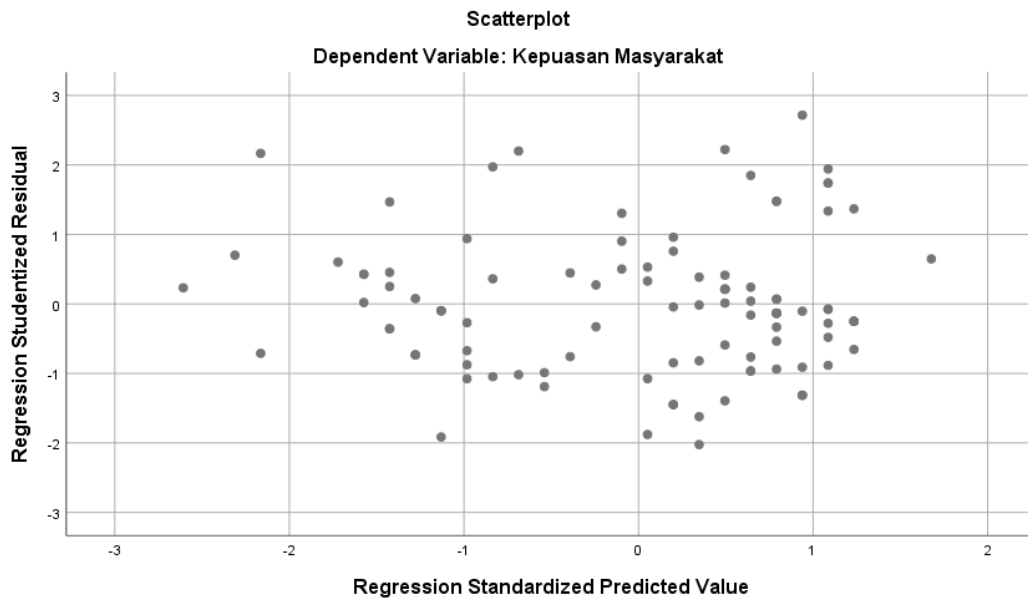
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	29.8841	54.8190	45.0600	5.81929	100
Std. Predicted Value	-2.608	1.677	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.502	1.405	.687	.174	100
Adjusted Predicted Value	29.7887	54.6920	45.0497	5.83236	100
Residual	-10.08059	13.48010	.00000	4.98390	100
Std. Residual	-2.012	2.691	.000	.995	100
Stud. Residual	-2.024	2.717	.001	1.005	100
Deleted Residual	-10.19496	13.73967	.01027	5.08177	100
Stud. Deleted Residual	-2.057	2.811	.004	1.015	100
Mahal. Distance	.003	6.801	.990	1.154	100
Cook's Distance	.000	.143	.010	.018	100
Centered Leverage Value	.000	.069	.010	.012	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.98390233
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.087
	Negative	-.054
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.061 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Nomor : 1263 /STIA.1.1/PPS.02.3 Jakarta, 11 Juli 2023
Sifat : Segera
Lampiran : -
Hal : Penelitian Penulisan Skripsi
Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta

Yth. Ibu Eka Fridayanti, SH, MH
Koordinator Tata Usaha dan Humas
Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual
di
Jakarta

Bersama ini dengan hormat kami informasikan, bahwa salah satu mahasiswa kami:

Nama : Nathalia Minarma P
NPM : 1732040239
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik
Judul Skripsi : *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Studi tentang Pelayanan Halo DJKI pada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual*

akan melakukan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi di Instansi Ibu.

Sehubungan dengan itu kami mohon kesediaan Ibu untuk dapat membantu mahasiswa kami dimaksud dalam mendapatkan bahan-bahan/data/informasi yang dibutuhkannya.

Demikian, atas perhatian dan perkenan Ibu, kami ucapkan terima kasih.

a.n. Direktur
Wakil Direktur I Bidang Akademik,



Dr. Mala Sondang Silitonga, MA

Tembusan :

1. Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
2. Kepala Jurusan Administrasi Bisnis;
3. Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Sektor Publik;
4. Sub Koordinator Hubungan Masyarakat Dirjen Kekayaan Intelektual.



**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL**

Jln. H.R. Rasuna Said Kav. 8-9 Kuningan Jakarta Selatan 12940

Call Center: 152

Website: www.dgip.go.id, surel: halodjki@dgip.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : KEPEG/VII/002

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Cumarya, S.I.P., M.Si.
NIP : 196803171991031001
Jabatan : Koordinator Kepegawaian
Instansi : Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nathalia Minarma Parhusip
NIM : 17320402390
Program Studi : Administrasi Binisi Publik
Universitas : Politeknik STIA LAN Jakarta

telah menyelesaikan Penelitian pada Bagian Hubungan Masyarakat, terhitung mulai tanggal 11 Juli s.d 31 Juli 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Jakarta, 31 Juli 2023
Koordinator Kepegawaian

Cumarya
NIP. 196803171991031001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Penulis : Nathalia Minarma P

Tempat dan Tanggal Lahir : Medan, 20 Desember 1984

Alamat Rumah : Jl. H. Iming No. 11, Beji, Depok, Jawa Barat

No. Telepon : 081290820351

Status Perkawinan : Belum Menikah

Nama Instansi : Kementerian Hukum dan HAM

Alamat Instansi : Jalan H.R. Rasuna Said Kav. 6-7 Kuningan,
Jakarta Selatan, Indonesia

No. Telepon : -

Jabatan : Analis Kepegawaian

Pangkat dan Golongan : III/b

Riwayat Pendidikan : SD Strada Bhakti Wiyata
SMP Strada Bhakti Wiyata
SMAN 54
Diploma 3 Akademi Sekretaris Interstudi

Riwayat Pekerjaan : PT. AXA MANDIRI

BANK BCA

Kementerian Hukum dan HAM