

LAMPIRAN

Lampiran I : Kuesioner Penelitian

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

DI DESA SIAKIN KECAMATAN KINTAMANI KABUPATEN BANGLI

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara di Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli, saya Ni Kadek Leni Ari Santi, Mahasiswa S2 Prodi Ilmu Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha sedang melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli” sehubungan dengan keperluan melengkapi data pada thesis ini maka saya berharap kepada Bapak/Ibu/Saudara berkenan meluangkan waktu untuk dapat membantu memberikan respon sejujurnya mengenai setiap pertanyaan dalam kuesioner ini. Saya akan menjamin kerahasiaan data yang Bapak/Ibu/Saudara berikan dalam kuesioner ini. Hasil survei ini hanya digunakan untuk tujuan penelitian dan bukan untuk tujuan komersial.

Atas kesediaan waktu dan perhatian Bapak/Ibu/Saudara sekalian, saya mengucapkan terimakasih.

PROFIL

Nama Responden	:	
Umur	: tahun	
Jenis Kelamin	:	1. Laki-laki	2. Perempuan
Pendidikan	:	1. SD	5. S1
		2. SMP	6. S2
		3. SMA	7. S3
		4. D1/D2/D3	
Pekerjaan	:	1. PNS	5. Wirausaha
		2. TNI	6. Pelajar/Mahasiswa
		3. Polri	7. Petani
		4. Pegawai Swasta	8. Lainnya.....(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima	:	

I. KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Kuesioner ini dibuat dan diberikan kepada masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan di Kantor Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli terhadap kinerja pelayanannya.

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN ADMINISTRATIF

(Lingkari kode angka sesuai jawaban)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada pelayanan administratif? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan administrative ini? 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada pelayanan administratif? 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan administratif? 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan administratif ini? 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
8.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan pada pelayanan administratif?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
9.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pada pelayanan administratif?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN BARANG
(Lingkari kode angka sesuai jawaban)

1.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada pelayanan barang yang disediakan pada unit pelayanan barang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai
2.	<p>Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada unit pelayanan barang ini?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah
3.	<p>Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada unit pelayanan barang yang disediakan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat
4.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan pada unit pelayanan barang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis
5.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan pada unit pelayanan barang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Sesuai 4. Sangat sesuai
6.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan pada unit pelayanan barang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
7.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan pada unit pelayanan barang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
8.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pada unit pelayanan barang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
9.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pada unit pelayanan barang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN JASA
(Lingkari kode angka sesuai jawaban)

1.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada pelayanan jasa yang disediakan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai
2.	<p>Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan jasa ini?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah
3.	<p>Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada unit pelayanan jasa?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat
4.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan pada unit pelayanan jasa ini?</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis
5.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan pada unit pelayanan jasa?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai
6.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pada unit pelayanan jasa?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
7.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan pada unit pelayanan jasa?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
8.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada pada unit pelayanan jasa yang disediakan?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
9.	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pada unit pelayanan jasa?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik

II. KUESIONER *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Kuesioner ini dibuat dan diberikan kepada masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan pelayanan yang diinginkan atau dibutuhkan dari pelayanan di Kantor Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli.

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN ADMINISTRATIF

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

1.	Apakah Persyaratan pelayanan harus sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan dan diinformasikan secara terbuka dan jelas pada unit pelayanan administratif? 1. Tidak Setuju 2. Kurang Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
2.	Apakah Prosedur pelayanan harus dilakukan dan diinformasikan dengan jelas dan tidak membingungkan pada unit pelayanan administratif? 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
3.	Apakah Petugas pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan jadwal dan waktu pelayanan yang telah ditentukan pada unit pelayanan administratif? 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
4.	Apakah Informasi terkait biaya/tarif dalam pelayanan harus diumumkan secara terbuka dan jelas pada unit pelayanan administratif? 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
5.	Apakah Produk hasil pelayanan yang diterima atau dirasakan harus sesuai dengan cakupan jenis dan variasi layanan yang tercantum dalam standar pelayanan yang ada pada unit pelayanan administratif? 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
6.	Apakah Petugas yang melakukan pelayanan harus tampak terampil, cermat, teliti dan mampu menjelaskan terkait dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan pada unit pelayanan administratif? 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju

	4. Sangat setuju
7.	Apakah Petugas pelayanan harus memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat yang datang serta tidak membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan dan petugas harus melayani masyarakat dengan sopan dan ramah pada unit pelayanan administratif? 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
8.	Apakah Sarana dan prasarana layanan yang disediakan harus dapat menunjang pelayanan yang ada pada unit pelayanan administratif? 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
9.	Apakah Pemberi pelayanan harus mampu menyediakan wadah dan mampu menangani setiap pengaduan yang diajukan oleh pengguna layanan pada unit pelayanan administratif? 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN BARANG

(Lingkari kode angka sesuai jawaban)

1.	Apakah Persyaratan pelayanan harus sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan dan diinformasikan secara terbuka dan jelas pada unit pelayanan barang? 1. Tidak Setuju 2. Kurang Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
2.	Apakah Prosedur pelayanan harus dilakukan dan diinformasikan dengan jelas dan tidak membingungkan pada unit pelayanan barang? 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
3.	Apakah Petugas pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan jadwal dan waktu pelayanan yang telah ditentukan pada unit pelayanan barang? 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
4.	Apakah Informasi terkait biaya/tarif dalam pelayanan harus diumumkan secara terbuka dan jelas pada unit pelayanan barang? 1. Tidak setuju

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
5.	<p>Apakah Produk hasil pelayanan yang diterima atau dirasakan harus sesuai dengan cakupan jenis dan variasi layanan yang tercantum dalam standar pelayanan yang ada pada unit pelayanan barang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
6.	<p>Apakah Petugas yang melakukan pelayanan harus tampak terampil, cermat, teliti dan mampu menjelaskan terkait dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan pada unit pelayanan barang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
7.	<p>Apakah Petugas pelayanan harus memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat yang datang serta tidak membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan dan petugas harus melayani masyarakat dengan sopan dan ramah pada unit pelayanan barang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
8.	<p>Apakah Sarana dan prasarana layanan yang disediakan harus dapat menunjang pelayanan yang ada pada unit pelayanan barang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
9.	<p>Apakah Pemberi pelayanan harus mampu menyediakan wadah dan mampu menangani setiap pengaduan yang diajukan oleh pengguna layanan pada unit pelayanan barang?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN JASA

(Lingkari kode angka sesuai jawaban)

1.	<p>Apakah Persyaratan pelayanan harus sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan dan diinformasikan secara terbuka dan jelas pada unit pelayanan jasa?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak Setuju 2. Kurang Setuju 3. Setuju 4. Sangat Setuju
----	--

2.	Apakah Prosedur pelayanan harus dilakukan dan diinformasikan dengan jelas dan tidak membingungkan pada unit pelayanan jasa? 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
3.	Apakah Petugas pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan jadwal dan waktu pelayanan yang telah ditentukan pada unit pelayanan jasa? 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
4.	Apakah Informasi terkait biaya/tarif dalam pelayanan harus diumumkan secara terbuka dan jelas pada unit pelayanan jasa? 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
5.	Apakah Produk hasil pelayanan yang diterima atau dirasakan harus sesuai dengan cakupan jenis dan variasi layanan yang tercantum dalam standar pelayanan yang ada pada unit pelayanan jasa? 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
6.	Apakah Petugas yang melakukan pelayanan harus tampak terampil, cermat, teliti dan mampu menjelaskan terkait dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan pada unit pelayanan jasa? 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
7.	Apakah Petugas pelayanan harus memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat yang datang serta tidak membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan pelayanan dan petugas harus melayani masyarakat dengan sopan dan ramah pada unit pelayanan jasa? 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
8.	Apakah Sarana dan prasarana layanan yang disediakan harus dapat menunjang pelayanan yang ada pada unit pelayanan jasa? 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
9.	Apakah Pemberi pelayanan harus mampu menyediakan wadah dan mampu menangani setiap pengaduan yang diajukan oleh pengguna layanan pada unit pelayanan jasa?

<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak setuju 2. Kurang setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju
--

Lampiran 2 : Jumlah populasi penelitian pada setiap unit pelayanan.

No.	Unit Pelayanan	Jenis Pelayanan	Jumlah
1	Pelayanan Administratif	surat keterangan jual beli	313
		surat keterangan usaha	824
		surat keterangan lahir	157
		surat keterangan perkawinan	132
		surat keterangan kurang mampu	102
		surat keterangan belum kawin	56
		surat pengantar	43
		surat keterangan penghasilan	97
		surat keterangan domisili	27
Total			1.751
2	Pelayanan Barang	pelayanan BLT	191
		pelayanan bantuan sembako	135
		penerimaan pelayanan barang berupa ketersediaan air, akses internet dan barang lainnya	823
		Total	1.149
3	Pelayanan Jasa	pelayanan jasa transportasi	60
		pelayanan jasa pelatihan seni ibu PKK	32
		pelayanan jasa pelatihan pertanian	120
		pelayanan jasa jemput sampah plastik	511
Total			723
Jadi, total masyarakat yang sudah mendapatkan ketiga unit pelayanan publik sekaligus yaitu sebanyak 579 orang. Maka dari itu, jumlah populasi yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 579 orang.			

Lampiran 3 : Data Responden

No	Responden	Umur	Pekerjaan	Pendidikan	Jenis Kelamin	Alamat
1	Responden 1	53	Petani	SLTA	L	Siakin
2	Responden 2	24	Petani	SD	L	Batih
3	Responden 3	24	Pelajar	SLTA	L	Batih
4	Responden 4	21	Buruh	SLTP	P	Siakin
5	Responden 5	31	Petani	SD	L	Siakin
6	Responden 6	43	Petani	SD	L	Siakin
7	Responden 7	53	Petani	SLTP	L	Batih

8	Responden 8	20	Pelajar	SLTP	P	Siakin
9	Responden 9	40	Petani	SD	P	Batih
10	Responden 10	47	Petani	SD	L	Siakin
11	Responden 11	33	Wiraswasta	SD	L	Batih
12	Responden 12	45	Petani	SD	L	Siakin
13	Responden 13	48	Petani	SD	L	Siakin
14	Responden 14	56	PNS	S1	L	Siakin
15	Responden 15	67	Petani	SD	L	Siakin
16	Responden 16	64	Petani	SD	L	Siakin
17	Responden 17	30	Wiraswasta	SLTA	L	Siakin
18	Responden 18	43	Petani	SD	L	Siakin
19	Responden 19	19	Pelajar	SLTP	L	Batih
20	Responden 20	23	Pelajar	SLTP	L	Siakin
21	Responden 21	30	Karyawan Honor	S1	P	Siakin
22	Responden 22	43	Petani	SD	L	Siakin
23	Responden 23	53	Petani	SD	L	Batih
24	Responden 24	37	Petani	SD	L	Siakin
25	Responden 25	33	Karyawan Swasta	SLTA	L	Siakin
26	Responden 26	60	Petani	SD	L	Batih
27	Responden 27	34	Petani	SD	L	Siakin
28	Responden 28	45	Petani	SD	L	Siakin
29	Responden 29	20	Petani	SD	P	Siakin
30	Responden 30	47	Petani	SD	L	Siakin
31	Responden 31	45	Wiraswasta	SD	L	Siakin
32	Responden 32	39	Wiraswasta	SLTA	L	Siakin
33	Responden 33	63	Petani	SD	L	Siakin
34	Responden 34	40	Petani	SD	L	Batih
35	Responden 35	23	Pelajar	SLTA	L	Siakin
36	Responden 36	59	Pedagang	SLTA	P	Siakin
37	Responden 37	24	Petani	SD	L	Siakin
38	Responden 38	47	Petani	SLTP	L	Siakin
39	Responden 39	29	Petani	SD	L	Batih
40	Responden 40	54	Petani	SD	L	Siakin
41	Responden 41	36	Karyawan Swasta	SLTA	L	Siakin
42	Responden 42	36	Petani	SD	L	Batih
43	Responden 43	59	Wiraswasta	SD	L	Siakin
44	Responden 44	33	Petani	SD	L	Siakin
45	Responden 45	31	Karyawan Swasta	SD	L	Siakin
46	Responden 46	45	Wiraswasta	SD	L	Siakin
47	Responden 47	47	Petani	SD	L	Siakin
48	Responden 48	58	Petani	SD	P	Siakin
49	Responden 49	57	Pedagang	SD	P	Siakin
50	Responden 50	53	Petani	SD	L	Batih
51	Responden 51	50	Petani	SD	P	Siakin
52	Responden 52	59	Pns	SLTA	L	Siakin
53	Responden 53	49	Petani	SD	L	Siakin
54	Responden 54	22	Pelajar	SLTP	L	Batih
55	Responden 55	40	Karyawan Swasta	SD	L	Siakin

56	Responden 56	25	Wiraswasta	SLTA	L	Siakin
57	Responden 57	42	PNS	SLTA	L	Siakin
58	Responden 58	51	Petani	SD	L	Batih
59	Responden 59	54	Petani	SD	L	Siakin
60	Responden 60	37	Petani	SD	L	Siakin
61	Responden 61	17	Pelajar	SD	P	Batih
62	Responden 62	48	Karyawan Swasta	SLTP	L	Siakin
63	Responden 63	50	Petani	SLTP	L	Siakin
64	Responden 64	31	Wiraswasta	SLTA	L	Batih
65	Responden 65	22	Pelajar	SLTA	P	Siakin
66	Responden 66	47	Petani	SD	L	Batih
67	Responden 67	28	Petani	SLTP	L	Siakin
68	Responden 68	53	Petani	SD	P	Siakin
69	Responden 69	53	Wiraswasta	SLTP	P	Batih
70	Responden 70	46	Petani	SLTP	P	Siakin
71	Responden 71	42	Petani	SD	L	Siakin
72	Responden 72	43	Petani	SD	L	Siakin
73	Responden 73	27	Petani	SLTA	L	Siakin
74	Responden 74	51	Petani	SLTA	L	Siakin
75	Responden 75	27	Petani	SLTA	P	Siakin
76	Responden 76	53	Petani	SD	L	Batih
77	Responden 77	53	Petani	SD	L	Batih
78	Responden 78	40	Petani	SD	L	Siakin
79	Responden 79	17	Pelajar	SLTP	P	Siakin
80	Responden 80	18	Pelajar	SD	P	Siakin
81	Responden 81	19	Pelajar	SD	P	Siakin
82	Responden 82	30	Petani	SLTP	L	Siakin
83	Responden 83	26	Petani	SD	L	Batih
84	Responden 84	60	Petani	SD	L	Siakin
85	Responden 85	59	Petani	SD	P	Siakin
86	Responden 86	49	Petani	SD	L	Siakin
87	Responden 87	29	Petani	SD	L	Siakin
88	Responden 88	35	Petani	SD	P	Siakin
89	Responden 89	38	Petani	SD	P	Batih
90	Responden 90	33	Petani	SLTP	P	Siakin
91	Responden 91	27	Petani	SD	L	Siakin
92	Responden 92	38	Petani	SD	L	Batih
93	Responden 93	21	Pelajar	SLTA	L	Siakin
94	Responden 94	37	Karyawan Swasta	SD	L	Siakin
95	Responden 95	25	Petani	SD	L	Batih
96	Responden 96	26	Wiraswasta	SLTA	P	Siakin
97	Responden 97	37	Wiraswasta	SD	L	Siakin
98	Responden 98	37	Wiraswasta	SLTA	L	Siakin
99	Responden 99	36	Petani	SLTA	L	Batih
100	Responden 100	36	Petani	SD	P	Siakin
101	Responden 101	23	Pelajar	SLTA	L	Batih
102	Responden 102	43	Petani	SD	L	Siakin
103	Responden 103	65	Petani	SD	L	Siakin

104	Responden 104	26	Petani	SLTP	P	Siakin
105	Responden 105	39	Petani	SD	L	Siakin
106	Responden 106	34	Karyawan Swasta	SD	L	Batih
107	Responden 107	26	Petani	SLTP	P	Siakin
108	Responden 108	43	Petani	SD	L	Batih
109	Responden 109	29	Petani	SLTP	L	Siakin
110	Responden 110	37	Petani	SD	L	Siakin
111	Responden 111	53	Petani	SD	L	Siakin
112	Responden 112	43	Petani	SD	L	Siakin
113	Responden 113	41	Petani	SD	P	Siakin
114	Responden 114	26	Sopir	SLTP	L	Siakin
115	Responden 115	46	Petani	SD	L	Batih
116	Responden 116	43	Petani	SD	P	Batih
117	Responden 117	25	Sopir	SLTA	L	Siakin
118	Responden 118	45	Petani	SD	L	Siakin
119	Responden 119	51	Petani	SD	L	Siakin
120	Responden 120	48	Petani	SD	L	Siakin
121	Responden 121	49	Petani	SD	P	Siakin
122	Responden 122	50	Pedagang	SLTP	P	Siakin
123	Responden 123	30	Wiraswasta	SD	L	Siakin
124	Responden 124	25	Pelajar	SLTP	L	Siakin
125	Responden 125	43	Petani	SD	P	Siakin
126	Responden 126	60	Petani	SD	P	Siakin
127	Responden 127	60	Petani	SD	L	Siakin
128	Responden 128	28	Petani	SLTP	P	Siakin
129	Responden 129	24	Pelajar	Diploma I	L	Siakin
130	Responden 130	43	Petani	SD	L	Siakin
131	Responden 131	40	Petani	SD	L	Siakin
132	Responden 132	35	Petani	SD	P	Siakin
133	Responden 133	28	Petani	SD	P	Batih
134	Responden 134	48	Petani	SD	L	Siakin
135	Responden 135	30	Wiraswasta	SLTA	L	Siakin
136	Responden 136	19	Pelajar	SD	L	Batih
137	Responden 137	62	Petani	SD	P	Siakin
138	Responden 138	23	Petani	SD	P	Siakin
139	Responden 139	51	Petani	SD	L	Siakin
140	Responden 140	46	Petani	SD	L	Batih
141	Responden 141	29	Wiraswasta	SLTA	P	Batih
142	Responden 142	36	Wiraswasta	SLTP	L	Siakin
143	Responden 143	58	Petani	SD	L	Batih
144	Responden 144	26	Karyawan Swasta	SLTP	L	Siakin
145	Responden 145	27	Pelajar	Diploma I	L	Siakin
146	Responden 146	23	Wiraswasta	SLTP	L	Siakin
147	Responden 147	60	Petani	SD	L	Siakin
148	Responden 148	36	Petani	SD	L	Siakin
149	Responden 149	43	Petani	SD	P	Siakin
150	Responden 150	51	Wiraswasta	SLTP	L	Siakin
151	Responden 151	27	Tidak Bekerja	SLTP	P	Siakin

152	Responden 152	40	Petani	SD	L	Siakin
153	Responden 153	20	Pelajar	SD	P	Siakin
154	Responden 154	59	Petani	Tdk Sekolah	L	Siakin
155	Responden 155	28	Wiraswasta	SLTA	P	Siakin
156	Responden 156	36	Petani	SD	P	Siakin
157	Responden 157	49	Petani	SLTP	L	Siakin
158	Responden 158	38	Wiraswasta	SD	L	Siakin
159	Responden 159	60	Petani	SD	L	Siakin
160	Responden 160	43	Petani	SD	P	Siakin
161	Responden 161	38	Wiraswasta	SD	P	Siakin
162	Responden 162	27	Pelajar	SRATA 1	L	Siakin
163	Responden 163	37	Petani	SD	L	Siakin
164	Responden 164	22	Pelajar	SLTA	P	Siakin
165	Responden 165	28	Wiraswasta	SLTA	P	Siakin
166	Responden 166	19	Pelajar	SMA	L	Siakin
167	Responden 167	61	Petani	Tdk Sekolah	L	Batih
168	Responden 168	18	Pelajar	SLTA	P	Siakin
169	Responden 169	21	Pelajar	SLTA	P	Siakin
170	Responden 170	35	Wiraswasta	SD	P	Siakin
171	Responden 171	22	Pelajar	SLTA	L	Siakin
172	Responden 172	53	Petani	SD	P	Siakin
173	Responden 173	64	Petani	SD	L	Siakin
174	Responden 174	28	Petani	SD	L	Siakin
175	Responden 175	27	Petani	SD	L	Batih
176	Responden 176	22	Pelajar	SLTP	P	Siakin
177	Responden 177	60	Petani	SD	L	Siakin
178	Responden 178	60	Petani	SD	P	Siakin
179	Responden 179	23	Wiraswasta	SLTP	L	Siakin
180	Responden 180	38	Petani	SD	P	Siakin
181	Responden 181	31	Wiraswata	Tdk Sekolah	L	Siakin
182	Responden 182	38	Wiraswasta	SLTP	P	Siakin
183	Responden 183	52	Petani	SD	L	Siakin
184	Responden 184	52	Petani	SD	P	Siakin
185	Responden 185	19	Pelajar	SD	P	Siakin
186	Responden 186	55	Petani	SD	P	Siakin
187	Responden 187	53	Petani	SD	P	Siakin
188	Responden 188	49	Wiraswastra	SD	L	Siakin
189	Responden 189	33	Petani	SD	L	Siakin
190	Responden 190	44	Petani	SD	L	Batih
191	Responden 191	28	Buruh	SLTP	L	Siakin
192	Responden 192	47	Petani	SD	L	Siakin
193	Responden 193	19	Buruh	Tdk Sekolah	P	Batih
194	Responden 194	39	Petani	SD	P	Siakin
195	Responden 195	33	Petani	SD	L	Siakin
196	Responden 196	50	Buruh	SD	L	Siakin
197	Responden 197	52	Petani	SD	P	Batih
198	Responden 198	58	Petani	SD	P	Siakin
199	Responden 199	28	Wiraswasta	SLTA	P	Siakin

200	Responden 200	63	Petani	SD	L	Siakin
201	Responden 201	45	Petani	SD	L	Siakin
202	Responden 202	55	Petani	SD	P	Siakin
203	Responden 203	27	Petani	SLTP	P	Siakin
204	Responden 204	37	Petani	SD	L	Batih
205	Responden 205	34	Petani	Srata II	L	Batih
206	Responden 206	53	Petani	Tdk Sekolah	L	Batih
207	Responden 207	44	Petani	SLTP	L	Siakin
208	Responden 208	53	Petani	SD	L	Siakin
209	Responden 209	40	Petani	SD	L	Siakin
210	Responden 210	24	Petani	SLTP	L	Batih
211	Responden 211	31	Petani	SD	P	Batih
212	Responden 212	58	Petani	SD	P	Siakin
213	Responden 213	33	Petani	SD	P	Siakin
214	Responden 214	28	Petani	SD	P	Batih
215	Responden 215	69	Pensiunan	SD	L	Siakin
216	Responden 216	43	Petani	SLTP	P	Siakin
217	Responden 217	32	Wiraswasta	Srata I	L	Siakin
218	Responden 218	32	Wiraswasta	Srata I	P	Siakin
219	Responden 219	53	Pedagang	SD	P	Siakin
220	Responden 220	36	Wiraswasta	SLTA	P	Siakin
221	Responden 221	31	Petani	SD	P	Siakin
222	Responden 222	67	Petani	SD	L	Siakin
223	Responden 223	30	Petani	SD	L	Siakin
224	Responden 224	27	Wiraswasta	SLTP	L	Siakin
225	Responden 225	56	Petani	SD	P	Siakin
226	Responden 226	42	Petani	SD	L	Siakin
227	Responden 227	29	Petani	SD	P	Siakin
228	Responden 228	24	Pelajar	Srata I	P	Siakin
229	Responden 229	22	Pelajar	SLTA	P	Siakin
230	Responden 230	19	Pelajar	SLTA	L	Siakin
231	Responden 231	46	Petani	SD	L	Siakin
232	Responden 232	59	Petani	SD	P	Siakin
233	Responden 233	40	Petani	SD	P	Siakin
234	Responden 234	52	Petani	SD	P	Siakin
235	Responden 235	38	Wiraswasta	SLTP	P	Siakin
236	Responden 236	32	Wiraswasta	SD	L	Siakin
237	Responden 237	47	Wiraswasta	SD	L	Siakin
238	Responden 238	21	Petani	SLTP	P	Siakin
239	Responden 239	47	Petani	SD	P	Siakin
240	Responden 240	39	Petani	SD	L	Siakin
241	Responden 241	37	Pedagang	SLTP	P	Siakin
242	Responden 242	27	Petani	SD	P	Siakin
243	Responden 243	40	Petani	SD	L	Siakin
244	Responden 244	56	Petani	SLTP	L	Siakin
245	Responden 245	19	Petani	SLTP	P	Siakin
246	Responden 246	39	Petani	SD	P	Siakin
247	Responden 247	22	Pelajar	SLTA	L	Siakin

248	Responden 248	23	Pelajar	SLTA	P	Batih
249	Responden 249	30	Wiraswasta	SLTA	P	Siakin
250	Responden 250	43	Petani	SD	P	Siakin
251	Responden 251	44	Petani	SD	L	Siakin
252	Responden 252	25	Pelajar	SLTA	L	Siakin
253	Responden 253	47	Petani	SLTP	P	Siakin
254	Responden 254	28	Petani	SLTP	L	Siakin
255	Responden 255	66	Petani	SLTA	L	Siakin
256	Responden 256	30	Petani	SD	P	Siakin
257	Responden 257	28	Petani	SD	P	Siakin
258	Responden 258	31	Petani	SD	P	Siakin
259	Responden 259	49	Petani	SD	L	Batih
260	Responden 260	27	Wiraswasta	Diploma 1	P	Siakin
261	Responden 261	25	Petani	SLTP	P	Siakin
262	Responden 262	28	Karyawan Swasta	SLTA	L	Siakin
263	Responden 263	24	Pelajar	SLTA	P	Batih
264	Responden 264	63	Petani	SD	L	Siakin
265	Responden 265	24	Petani	SLTP	L	Siakin
266	Responden 266	26	Petani	SLTP	P	Siakin
267	Responden 267	34	Petani	SLTP	L	Batih
268	Responden 268	25	Petani	SD	P	Siakin
269	Responden 269	45	Petani	SD	P	Siakin
270	Responden 270	27	Sopir	SLTP	L	Siakin

Lampiran 4: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas IKM

1) Uji Validitas dan Reliabilitas pada Pelayanan Administratif

Uji Validitas

		Correlations									
		PA.1	PA.2	PA.3	PA.4	PA.5	PA.6	PA.7	PA.8	PA.9	T.PA
PA.1	Pearson Correlation	1	-.114	.149	.355	.308	.263	.175	.428*	.264	.472**
	Sig. (2-tailed)		.549	.432	.055	.098	.160	.356	.018	.159	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PA.2	Pearson Correlation	-.114	1	.189	.088	.518**	.304	.202	.431*	.378*	.556**
	Sig. (2-tailed)	.549		.317	.642	.003	.102	.284	.017	.040	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PA.3	Pearson Correlation	.149	.189	1	.209	.410*	.304	.455*	.304	.087	.597**
	Sig. (2-tailed)	.432	.317		.268	.024	.102	.012	.102	.647	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PA.4	Pearson Correlation	.355	.088	.209	1	.141	.196	.130	.498**	.380*	.508**
	Sig. (2-tailed)	.055	.642	.268		.456	.299	.493	.005	.038	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PA.5	Pearson Correlation	.308	.518**	.410*	.141	1	.419*	.457*	.554**	.371*	.768**
	Sig. (2-tailed)	.098	.003	.024	.456		.021	.011	.001	.043	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PA.6	Pearson Correlation	.263	.304	.304	.196	.419*	1	.242	.524**	.400*	.637**
	Sig. (2-tailed)	.160	.102	.102	.299	.021		.197	.003	.028	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PA.7	Pearson Correlation	.175	.202	.455*	.130	.457*	.242	1	.242	.024	.592**
	Sig. (2-tailed)	.356	.204	.012	.493	.011	.197		.197	.099	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PA.8	Pearson Correlation	.428*	.431*	.304	.498**	.554**	.524**	.242	1	.764**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.018	.017	.102	.005	.001	.003	.197		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PA.9	Pearson Correlation	.264	.378*	.087	.380*	.371*	.400*	.024	.764**	1	.604**
	Sig. (2-tailed)	.159	.040	.647	.038	.043	.028	.899	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T.PA	Pearson Correlation	.472**	.556**	.597**	.508**	.768**	.637**	.592**	.816**	.604**	1
	Sig. (2-tailed)	.008	.001	.001	.004	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PA.1	23.03	7.344	.338	.783
PA.2	23.17	6.833	.392	.779
PA.3	23.17	6.695	.442	.771
PA.4	22.73	7.168	.366	.780
PA.5	23.20	6.234	.671	.737
PA.6	23.40	6.869	.525	.760
PA.7	23.40	6.455	.398	.785
PA.8	23.40	6.386	.749	.731
PA.9	23.30	7.114	.502	.765

2) Uji Validitas dan Reliabilitas pada Pelayanan Barang

Uji Validitas

Correlations

		PB.1	PB.2	PB.3	PB.4	PB.5	PB.6	PB.7	PB.8	PB.9	T.PB
PB.1	Pearson Correlation	1	.172	.438*	.199	.690**	.444*	.333	.031	.183	.639**
	Sig. (2-tailed)		.365	.016	.293	.000	.014	.072	.871	.334	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PB.2	Pearson Correlation	.172	1	.411*	.055	.248	.161	.189	.257	.278	.474**
	Sig. (2-tailed)	.365		.024	.773	.186	.395	.318	.170	.137	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PB.3	Pearson Correlation	.438*	.411*	1	.404*	.451*	.389*	.621**	.715**	.430*	.873**
	Sig. (2-tailed)	.016	.024		.027	.012	.034	.000	.000	.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PB.4	Pearson Correlation	.199	.055	.404*	1	.287	.086	.218	.541**	.168	.573**
	Sig. (2-tailed)	.293	.773	.027		.123	.651	.246	.002	.374	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PB.5	Pearson Correlation	.690**	.248	.451*	.287	1	.389*	.204	.313	.264	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000	.186	.012	.123		.034	.280	.092	.158	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PB.6	Pearson Correlation	.444*	.161	.389*	.086	.389*	1	.103	.264	.034	.539**
	Sig. (2-tailed)	.014	.395	.034	.651	.034		.589	.159	.857	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PB.7	Pearson Correlation	.333	.189	.621**	.218	.204	.103	1	.340	.201	.582**
	Sig. (2-tailed)	.072	.318	.000	.246	.280	.589		.066	.287	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PB.8	Pearson Correlation	.031	.257	.715**	.541**	.313	.264	.340	1	.182	.668**
	Sig. (2-tailed)	.871	.170	.000	.002	.092	.159	.066		.336	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PB.9	Pearson Correlation	.183	.278	.430*	.168	.264	.034	.201	.182	1	.465**
	Sig. (2-tailed)	.334	.137	.018	.374	.158	.857	.287	.336		.010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T.PB	Pearson Correlation	.639**	.474**	.873**	.573**	.687**	.539**	.582**	.668**	.465**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.000	.001	.000	.002	.001	.000	.010	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PB.1	22.60	6.938	.487	.751
PB.2	22.83	7.799	.332	.771
PB.3	22.60	6.869	.830	.712
PB.4	22.60	7.076	.388	.769
PB.5	22.60	7.352	.598	.740
PB.6	22.70	7.321	.364	.771
PB.7	22.60	7.283	.434	.758
PB.8	22.63	6.930	.535	.743
PB.9	22.57	7.840	.325	.772

3) Uji Validitas dan Reliabilitas pada Pelayanan Jasa

Uji Validitas

Correlations

		PJ.1	PJ.2	PJ.3	PJ.4	PJ.5	PJ.6	PJ.7	PJ.8	PJ.9	T.PJ
PJ.1	Pearson Correlation	1	.673**	.219	.431*	.347	.462*	.219	.875**	.423*	.775**
	Sig. (2-tailed)		.000	.244	.017	.061	.010	.244	.000	.020	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PJ.2	Pearson Correlation	.673**	1	.558**	.436*	.402*	.299	.558**	.619**	.793**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.016	.028	.108	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PJ.3	Pearson Correlation	.219	.558**	1	.036	.689**	.014	1.000**	.141	.394*	.653**
	Sig. (2-tailed)	.244	.001		.848	.000	.939	.000	.458	.031	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PJ.4	Pearson Correlation	.431*	.436*	.036	1	.099	.178	.036	.365*	.324	.501**
	Sig. (2-tailed)	.017	.016	.848		.602	.347	.848	.048	.080	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PJ.5	Pearson Correlation	.347	.402*	.689**	.099	1	.354	.689**	.313	.438*	.701**
	Sig. (2-tailed)	.061	.028	.000	.602		.055	.000	.092	.016	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PJ.6	Pearson Correlation	.462*	.299	.014	.178	.354	1	.014	.408*	.313	.499**
	Sig. (2-tailed)	.010	.108	.939	.347	.055		.939	.025	.093	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PJ.7	Pearson Correlation	.219	.558**	1.000**	.036	.689**	.014	1	.141	.394*	.653**
	Sig. (2-tailed)	.244	.001	.000	.848	.000	.939		.458	.031	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PJ.8	Pearson Correlation	.875**	.619**	.141	.365*	.313	.408*	.141	1	.480**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.458	.048	.092	.025	.458		.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PJ.9	Pearson Correlation	.423*	.793**	.394*	.324	.438*	.313	.394*	.480**	1	.726**
	Sig. (2-tailed)	.020	.000	.031	.080	.016	.093	.031	.007		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T.PJ	Pearson Correlation	.775**	.867**	.653**	.501**	.701**	.499**	.653**	.723**	.726**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.005	.000	.005	.000	.000	.000	
	N	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).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PJ.1	24.90	8.714	.693	.813
PJ.2	24.77	8.737	.823	.803
PJ.3	25.00	9.172	.538	.830
PJ.4	25.23	9.564	.332	.856
PJ.5	25.13	9.154	.608	.823
PJ.6	25.17	9.799	.360	.848
PJ.7	25.00	9.172	.538	.830
PJ.8	25.00	8.690	.614	.822
PJ.9	24.87	9.361	.653	.821

Lampiran 5: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas IPA

1) Uji Validitas dan Reliabilitas pada Pelayanan Administratif

Uji Validitas

Correlations

		PA1.IPA	PA2.IPA	PA3.IPA	PA4.IPA	PA5.IPA	PA6.IPA	PA7.IPA	PA8.IPA	PA9.IPA	T.PA
PA1.IPA	Pearson Correlation	1	.530**	.548**	.607**	.261	.535**	.530**	1.000**	.339	.786**
	Sig. (2-tailed)		.003	.002	.000	.164	.002	.003	.000	.067	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PA2.IPA	Pearson Correlation	.530**	1	.629**	.548**	.729**	.740**	.457*	.530**	.548**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.002	.000	.000	.011	.003	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PA3.IPA	Pearson Correlation	.548**	.629**	1	.396*	.493**	.874**	.357	.548**	.396*	.769**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.031	.006	.000	.052	.002	.031	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PA4.IPA	Pearson Correlation	.607**	.548**	.396*	1	.279	.401*	.413*	.607**	.598**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.031		.136	.028	.023	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PA5.IPA	Pearson Correlation	.261	.729**	.493**	.279	1	.605**	.593**	.261	.683**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.164	.000	.006	.136		.000	.001	.164	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PA6.IPA	Pearson Correlation	.535**	.740**	.874**	.401*	.605**	1	.336	.535**	.401*	.796**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.028	.000		.069	.002	.028	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PA7.IPA	Pearson Correlation	.530**	.457*	.357	.413*	.593**	.336	1	.530**	.548**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.003	.011	.052	.023	.001	.069		.003	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PA8.IPA	Pearson Correlation	1.000**	.530**	.548**	.607**	.261	.535**	.530**	1	.339	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.002	.000	.164	.002	.003		.067	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PA9.IPA	Pearson Correlation	.339	.548**	.396*	.598**	.683**	.401*	.548**	.339	1	.712**
	Sig. (2-tailed)	.067	.002	.031	.000	.000	.028	.002	.067		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T.PA	Pearson Correlation	.786**	.838**	.769**	.712**	.719**	.796**	.699**	.786**	.712**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.907	.907	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PA1.IPA	27.90	9.403	.718	.894	.894
PA2.IPA	27.93	9.237	.785	.889	.889
PA3.IPA	27.80	9.476	.698	.896	.896
PA4.IPA	27.83	9.661	.627	.901	.901
PA5.IPA	27.93	9.651	.636	.900	.900
PA6.IPA	27.87	9.361	.731	.893	.893
PA7.IPA	27.93	9.720	.612	.902	.902
PA8.IPA	27.90	9.403	.718	.894	.894
PA9.IPA	27.83	9.661	.627	.901	.901

2) Uji Validitas dan Reliabilitas pada Pelayanan Barang

Uji Validitas

Correlations

		PB1.IPA	PB2.IPA	PB3.IPA	PB4.IPA	PB5.IPA	PB6.IPA	PB7.IPA	PB8.IPA	PB9.IPA	T.PB
PB1.IPA	Pearson Correlation	1	.357	.471**	.665**	.413*	.471**	.740**	.818**	.530**	.730**
	Sig. (2-tailed)		.052	.009	.000	.023	.009	.000	.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PB2.IPA	Pearson Correlation	.357	1	.874**	.548**	.935**	.874**	.605**	.530**	.683**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.052		.000	.002	.000	.000	.000	.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PB3.IPA	Pearson Correlation	.471**	.874**	1	.535**	.802**	.867**	.733**	.668**	.668**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000		.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PB4.IPA	Pearson Correlation	.665**	.548**	.535**	1	.473**	.535**	.668**	.741**	.732**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.002		.008	.002	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PB5.IPA	Pearson Correlation	.413*	.935**	.802**	.473**	1	.802**	.668**	.464**	.741**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.023	.000	.000	.008		.000	.000	.010	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PB6.IPA	Pearson Correlation	.471**	.874**	.867**	.535**	.802**	1	.733**	.668**	.535**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.002	.000		.000	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PB7.IPA	Pearson Correlation	.740**	.605**	.733**	.668**	.668**	.733**	1	.802**	.668**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PB8.IPA	Pearson Correlation	.818**	.530**	.668**	.741**	.464**	.668**	.802**	1	.473**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.010	.000	.000		.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PB9.IPA	Pearson Correlation	.530**	.683**	.668**	.732**	.741**	.535**	.668**	.473**	1	.806**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.008		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T.PB	Pearson Correlation	.730**	.857**	.885**	.788**	.842**	.867**	.885**	.824**	.806**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.944	.944	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PB1.IPA	27.93	11.857	.658	.799	.944
PB2.IPA	28.07	11.375	.814	.978	.936
PB3.IPA	28.00	11.241	.849	.913	.934
PB4.IPA	27.97	11.620	.728	.883	.941
PB5.IPA	28.03	11.413	.795	.966	.937
PB6.IPA	28.00	11.310	.827	.891	.935
PB7.IPA	28.00	11.241	.849	.891	.934
PB8.IPA	28.03	11.482	.773	.902	.938
PB9.IPA	27.97	11.551	.751	.883	.939

3) Uji Validitas dan Reliabilitas pada Pelayanan Jasa

Uji Validitas

Correlations

		PJ1.IPA	PJ2.IPA	PJ3.IPA	PJ4.IPA	PJ5.IPA	PJ6.IPA	PJ7.IPA	PJ8.IPA	PJ9.IPA	T.PJ
PJ1.IPA	Pearson Correlation	1	.577**	.796**	.522**	.649**	.722**	.722**	.932**	.544**	.853**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PJ2.IPA	Pearson Correlation	.577**	1	.666**	.666**	.783**	.722**	.722**	.636**	.707**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PJ3.IPA	Pearson Correlation	.796**	.666**	1	.593**	.731**	.796**	.659**	.870**	.605**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PJ4.IPA	Pearson Correlation	.522**	.666**	.593**	1	.451*	.522**	.659**	.591**	.740**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.001		.012	.003	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PJ5.IPA	Pearson Correlation	.649**	.783**	.731**	.451*	1	.649**	.791**	.713**	.761**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.012		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PJ6.IPA	Pearson Correlation	.722**	.722**	.796**	.522**	.649**	1	.444*	.649**	.408*	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000		.014	.000	.025	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PJ7.IPA	Pearson Correlation	.722**	.722**	.659**	.659**	.791**	.444*	1	.791**	.816**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.014		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PJ8.IPA	Pearson Correlation	.932**	.636**	.870**	.591**	.713**	.649**	.791**	1	.623**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
PJ9.IPA	Pearson Correlation	.544**	.707**	.605**	.740**	.761**	.408*	.816**	.623**	1	.820**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.025	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T.PJ	Pearson Correlation	.853**	.853**	.886**	.759**	.860**	.779**	.871**	.898**	.820**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.949	.949	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PJ1.IPA	27.23	11.220	.810	.962	.942
PJ2.IPA	27.30	11.321	.812	.849	.942
PJ3.IPA	27.20	11.062	.852	.918	.940
PJ4.IPA	27.20	11.545	.693	.865	.948
PJ5.IPA	27.27	11.237	.820	.921	.941
PJ6.IPA	27.23	11.495	.718	.950	.947
PJ7.IPA	27.23	11.151	.833	.902	.941
PJ8.IPA	27.27	11.099	.867	.969	.939
PJ9.IPA	27.13	11.292	.767	.896	.944

Lampiran 6: Distribusi Nilai R_{tabel}

Distribusi Nilai R Tabel

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Distribusi nilai r tabel signifikansi 5% & 1 %

Lampiran 9: Surat permohonan pengambilan data penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Udayana Nomor 11 Singaraja, Bali 81116 Telepon 081999446444 Laman www.pasca.undiksha.ac.id

Singaraja, 14 April 2023

Nomor : 1571/UN48.14.1/KM/2023
Hal : **Mohon Pengambilan Data**
Yth. : **Bapak Kepala Desa Siakin**
di **Tempat**

Dengan hormat, dalam rangka pengumpulan data untuk Penelitian Tesis mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima dan mengizinkan mahasiswa kami sebagai berikut:

Nama : Ni Kadek Leni Ari Santi
NIM : 2129131004
Semester : IV (Empat)
Program Studi : Ilmu Manajemen (S2)
Judul Tesis : Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli.

untuk mendapatkan data/informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa dalam melakukan penelitian.

Atas perhatian, berkenaan dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Menyetujui,

Pembimbing II,



Trianasari, M.M., Ph.D.
NIP. 197006062002122002

Pembimbing I,



Putu Indah Rahmawati, S.St.Par., M.Bis., Ph.D.
NIP. 198002172002122001

* Mengetahui,
a.n. Direktur,
Wadir I,



Prof. Dr. Ida Bagus Putrayasa, M.Pd.
NIP. 196002101986021001



Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini teranda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia

Lampiran 10: Surat Persetujuan Ijin Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN BANGLI
KECAMATAN KINTAMANI
DESA SIAKIN**

Jln. Raya Siakin - Kintamani. Website : <https://siakin.desa.id> Kode Pos : 80652
E-mail : pemdes.siakin@gmail.com

Nomor : 070/208/K.umum/Ds.Siakin/2023 Siakin, 08 Mei 2023
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Penelitian

Kepada
Yth : Direktur Universitas Pendidikan Ganesha
Pasca Sarjana
Di Tempat

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat nomor 1571/UN48.14.1/KM/2023 tanggal 14 April 2023, perihal permohonan ijin pengambilan data untuk penelitian dari mahasiswa Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Ganesha di Kantor Desa Siakin, atas nama:

Nama : Ni Kadek Leni Ari Santi
Nim : 2129131004
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli

Dengan ini kami sampaikan bahwa kami menyetujui permohonan pengambilan data penelitian pada Mahasiswa Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Ganesha

Demikian kami sampaikan untuk maklum atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui
Perbekel Siakin
I Gede Dst, S.Pd.B

Lampiran 11: Dokumentasi





RIWAYAT HIDUP



Ni Kadek Leni Ari Santi lahir di Desa Siakin pada tanggal 05 Januari 1999. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Nyoman Tastra dan Ibu Ni Nengah Rahayu. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Penulis saat ini beralamat di Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli.

Penulis menyelesaikan pendidikan usia dini di TK Pra Widya Dharma Siakin dan lulus pada tahun 2005. Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan dasar di SD Negeri Siakin dan lulus pada tahun 2011. Penulis menyelesaikan Pendidikan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 7 Kintamani dan lulus pada tahun 2014. Penulis melanjutkan Pendidikannya ke jenjang sekolah menengah atas di SMA Laboratorium Undiksha Singaraja dan lulus pada tahun 2017. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang sarjana di Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil jurusan manajemen kosentrasi manajemen sumber daya manusia. Pada semester akhir tahun 2021 penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja pada Buruh Tani Wanita di Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli”. Saat ini penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Pascasarjana di Universitas Pendidikan Ganesha pada program studi Ilmu Manajemen Pascasarjana. Semester akhir tahun 2023 penulis telah menulis tesis dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli.