



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian dari Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang ditujukan Kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah PAD Buleleng



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830
Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

Nomor : 2343/UN48.13.1/DL/2024

Singaraja, 1 November 2024

Lamp. : -

Hal : *Permohonan Data Penelitian*

Kepada Yth. Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pendapatan Asli Daerah (PAD) Buleleng
di-
Tempat

Dengan Hormat,

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : Luh Putu Eka Sri Purnami
NIM : 2117051165
Fakultas : Ekonomi
Jurusan/Prodi : Ekonomi dan Akuntansi / S1 Akuntansi
No Telp /Wa : 081237504615

Bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon izin agar mahasiswa kami dapat melakukan wawancara di tempat yang Bapak/Ibu/Sdr. Pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M. Si.
NIP. 196810291993032001



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

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 tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsRE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan <https://www.bsr.go.id/> yang telah tersedia



Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Pedoman Wawancara pada Informan A

Pertanyaan Pedoman Wawancara Informan A (Karyawan Unit Pelaksana Teknis Daerah PAD Buleleng)	1. Apa visi dan misi UPTD PAD Buleleng?
	2. Apa saja tujuan dari UPTD PAD Buleleng?
	3. Apa saja dan bagaimana strategi yang ditetapkan pada UPTD PAD Buleleng?
	4. Apakah UPTD PAD Buleleng sudah menerapkan pengukuran kinerja menggunakan metode <i>Balanced Scorecard</i> ?
	5. Jika Iya, bagaimana UPTD PAD Buleleng dalam menerapkannya? Dan ukuran apa sajakah yang digunakan dalam menilai kinerjanya?
	6. Jika Tidak, metode apa yang selama ini digunakan oleh UPTD PAD Buleleng?
	7. Bagaimana UPTD PAD Buleleng mengukur kinerja karyawan dalam menjalankan tugasnya?
	8. Pada Pembentukan UPTD di Kabupaten Buleleng menggunakan sumber pembiayaan darimana?
	9. Bagaimana pengelolaan biaya yang diterapkan UPTD PAD Buleleng agar seluruh aktivitas dapat berjalan dengan lancar?
	10. Faktor apa saja yang dapat mempengaruhi perubahan target pembiayaan dan profitabilitas UPTD PAD Buleleng?
	11. Langkah-langkah apa saja yang digunakan UPTD PAD Buleleng dalam mengelola segala pembiayaan yang diperoleh?
	12. Apakah metode yang digunakan UPTD PAD Buleleng dapat meningkatkan laba?

	13. Apakah metode yang digunakan UPTD PAD Buleleng dapat meningkatkan pencapaian target?
	14. Langkah-langkah apa saja yang dilakukan UPTD PAD Buleleng dalam meningkatkan profitabilitas?
	15. Apa saja dampak yang diterima jika realisasi di UPTD PAD Buleleng tidak sesuai (belum mencapai) target yang telah ditetapkan?
	16. Kendala apa saja yang dialami UPTD PAD Buleleng dalam mengukur kinerja yang digunakan?

Sumber : Penelitian Alfiani (2021)



Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Pedoman Wawancara pada Informan B

Pertanyaan Pedoman Wawancara Informan B (Wajib Pajak)	1. Apakah karyawan UPTD PAD Buleleng sudah menunjukkan usaha pemberian pelayanan terbaik kepada wajib pajak?
	2. Bagaimana dengan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan?
	3. Bagaimana dengan sikap karyawan, apakah tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan?
	4. Menurut Bapak/Ibu apakah sudah dirasa baik dari bentuk layanan terutama kesungguhan karyawan di UPTD PAD Buleleng dalam memberikan pelayanan?
	5. Bagaimana dengan fasilitas pelayanan PBB P2 di UPTD PAD Buleleng, apakah sudah dirasa cukup menurut Bapak/Ibu?

Sumber : Penelitian Affandi (2013)

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian Perspektif Pelanggan**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu Wajib Pajak

Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi guna menyelesaikan tugas akhir program studi S1 Akuntansi di Universitas Pendidikan Ganesha, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner mengenai kepuasan Bapak/Ibu wajib pajak selama membayar kewajiban perpajakan di Unit Pelaksana Teknis Daerah PAD Buleleng. Saya mohon sekiranya Bapak/Ibu berkenan untuk menjawab seluruh pertanyaan kuesioner ini dengan lengkap dan sesuai dengan keadaan sebenarnya, sehingga dapat menghasilkan penelitian yang tepat sasaran. Atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Luh Putu Eka Sri Purnami

LEMBAR KUESIONER

A. Identitas Responden

Untuk keperluan validitas jawaban kuesioner dan analisis data, kami memerlukan jawaban Bapak/Ibu sebagai responden. Dimohon Bapak/Ibu berkenan mengisi identitas berikut.

1. Nama Lengkap :

2. Jenis Kelamin :

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

3. Usia :

☐ <20 tahun

☐ 41-50 tahun

☐ 20-30 tahun

☐ > 50 tahun

☐ 31-40 tahun

4. Status Pekerjaan :

☐ Pegawai Negeri Sipil (PNS)

☐ Wiraswasta

☐ Swasta

☐ Lainnya (sebutkan): _____

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Dimohon untuk memilih salah satu jawaban dengan memberi tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan kondisi sebenarnya yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu berdasarkan keterangan di bawah ini:

STP : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Puas

CP : Cukup puas

P : Puas

SP : Sangat Puas

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP
1.	Saya merasa puas terhadap pelayanan PBB P2 di UPTD PAD Buleleng					
2.	Informasi mengenai pembayaran PBB P2 dapat diakses dengan mudah oleh saya sebagai pelanggan (Wajib Pajak)					
3.	Saya puas terhadap tarif PBB P2 yang ditetapkan di UPTD PAD Buleleng					
4.	Pelayanan yang diberikan oleh UPTD PAD Buleleng sudah sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pelanggan (Wajib Pajak)					
5.	Komplain dari pelanggan (Wajib Pajak) langsung ditangani oleh UPTD PAD Buleleng					

Sumber : Penelitian Setyowati (2019)

Lampiran 5. Kuesioner Penelitian Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu Karyawan Unit Pelaksana Teknis Daerah PAD Buleleng

Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi guna menyelesaikan tugas akhir program studi S1 Akuntansi di Universitas Pendidikan Ganesha, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner mengenai kapabilitas, motivasi, infrastruktur, pelatihan kerja, dan kepuasan Bapak/Ibu selama bekerja di Unit Pelaksana Teknis Daerah PAD Buleleng. Saya mohon sekiranya Bapak/Ibu berkenan untuk menjawab seluruh pertanyaan kuesioner ini dengan lengkap dan sesuai dengan keadaan sebenarnya, sehingga dapat menghasilkan penelitian yang tepat sasaran. Atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Luh Putu Eka Sri Purnami

LEMBAR KUESIONER

A. Identitas Responden

Untuk keperluan validitas jawaban kuesioner dan analisis data, kami memerlukan jawaban Bapak/Ibu sebagai responden. Dimohon Bapak/Ibu berkenan mengisi identitas berikut.

1. Nama Lengkap :

2. Jenis Kelamin :

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

3. Jabatan :

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Dimohon untuk memilih salah satu jawaban dengan memberi tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan kondisi sebenarnya yang paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu berdasarkan keterangan di bawah ini:

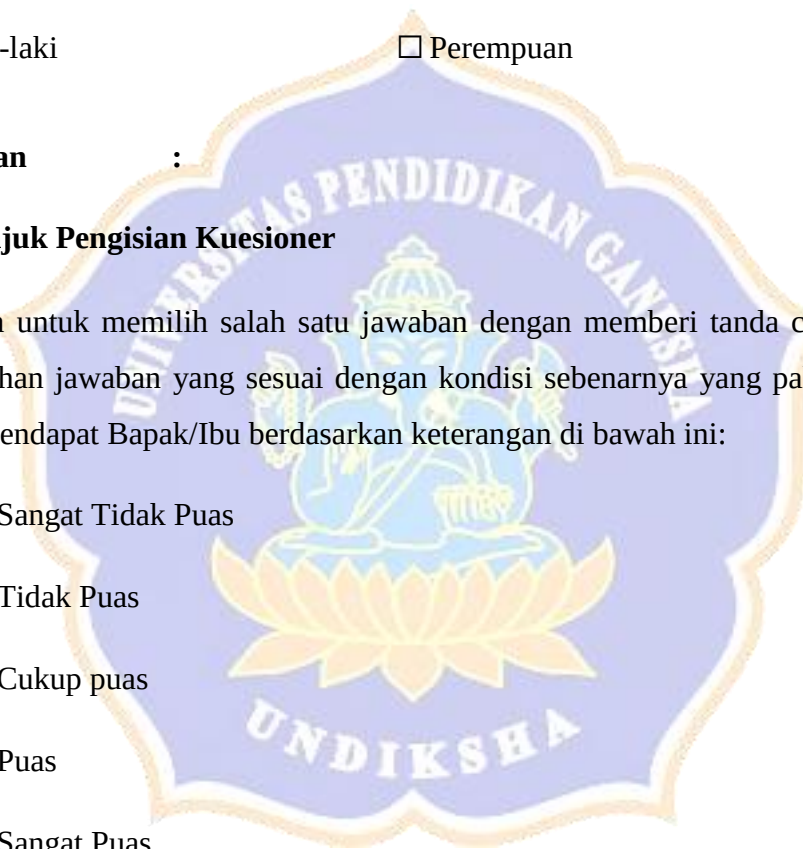
STP : Sangat Tidak Puas

TP : Tidak Puas

CP : Cukup puas

P : Puas

SP : Sangat Puas





1. Untuk mengukur kapabilitas, motivasi, infrastruktur, dan pelatihan karyawan

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP
1.	Fasilitas yang disediakan UPTD PAD Buleleng sudah menunjang pekerjaan setiap karyawan					
2.	Tersedia program kompensasi yang menunjang apresiasi terhadap karyawan berprestasi					
3.	Setiap karyawan dapat mengakses semua informasi yang dibutuhkan					
4.	UPTD PAD Buleleng melakukan peningkatan kinerja karyawan dengan pelatihan dan pendidikan					
5.	UPTD PAD Buleleng rutin mengadakan pelatihan/seminar untuk meningkatkan kualitas sumber daya karyawan					

Sumber : Penelitian Setyowati (2019)

2. Untuk mengukur kapabilitas dan kepuasan karyawan

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP
1.	Saya merasa puas dengan pekerjaan saya saat ini					
2.	Saya merasa puas dengan bonus dan insentif yang diberikan					
3.	Saya mendapatkan kesempatan untuk menyelesaikan pekerjaan saya dengan menggunakan kemampuan saya sebaik-baiknya					
4.	UPTD Pendapatan Asli Daerah Buleleng memberikan kebebasan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan saya					
5.	UPTD Pendapatan Asli Daerah Buleleng sangat memperhatikan pada Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dalam melaksanakan tugas di luar					
6.	Saya merasa puas dengan fasilitas yang ada pada UPTD PAD Buleleng (kamar mandi, kantin, tempat parkir, dll)					
7.	Saya memperoleh peralatan kantor yang memadai untuk bekerja					
8.	Saya selalu mengikuti pelatihan untuk meningkatkan keahlian pada bidang pekerjaan saya					
9.	Saya memiliki keterampilan lain di luar keahlian bidang kerja saya					

10.	Saya mampu dalam menyampaikan informasi/kabar dengan cepat kepada masyarakat (Wajib Pajak)					
11.	Saya mampu bekerjasama dalam mengerjakan suatu pekerjaan dengan rekan kerja saya					
12.	Atasan saya sering memperhatikan ide/gagasan saya					
13.	Atasan saya selalu memberikan motivasi dan bimbingan dalam pekerjaan					
14.	Kepastian mengenai jam kerja yang diberikan UPTD PAD Buleleng pada jabatan saya sudah baik					
15.	Kejelasan mengenai tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan UPTD PAD Buleleng pada jabatan saya sudah baik					

Sumber : Penelitian Asrina (2009)

Lampiran 6. Tabulasi Data

1. Variabel X_2 (Perspektif Pelanggan)

responden	Pertanyaan					total
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	5	5	4	5	5	24
3	5	5	4	5	5	24
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	3	4	3	18
7	4	4	4	4	4	20
8	5	5	4	4	4	22
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	3	4	4	19
11	5	5	4	5	5	24
12	5	5	5	5	5	25
13	5	5	4	5	5	24
14	5	5	5	5	5	25
15	5	5	5	5	5	25
16	5	5	5	5	5	25
17	5	5	4	5	4	23
18	4	5	5	4	5	23
19	5	5	5	5	5	25
20	5	5	5	5	5	25
21	5	5	5	5	4	24
22	5	5	5	4	4	23
23	5	4	5	4	5	23

24	4	4	5	4	5	22
25	5	4	4	5	5	23
26	4	5	5	5	5	24
27	5	4	5	4	5	23
28	4	5	5	5	5	24
29	4	5	5	4	5	23
30	4	4	5	5	4	22
31	5	5	4	4	5	23
32	5	5	5	5	5	25
33	5	5	5	5	5	25
34	5	4	5	5	5	24
35	5	5	5	5	5	25
36	5	5	5	5	5	25
37	5	5	5	5	5	25
38	5	5	5	5	5	25
39	5	5	5	5	5	25
40	5	5	5	5	5	25
41	5	5	5	5	5	25
42	5	4	4	5	5	23
43	5	5	5	4	5	24
44	5	4	4	5	5	23
45	5	5	5	5	5	25
46	5	4	5	5	5	24
47	5	4	4	4	5	22
48	5	5	5	5	5	25
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	5	25

19	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	83
20	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	85
21	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	1	4	4	4	5	4	3	4	4	72
22	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	75
23	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	77
24	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	5	3	4	4	70
25	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	84
26	5	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	81
27	3	2	2	2	2	3	2	4	2	4	4	3	1	3	3	4	3	3	4	58
28	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	88
29	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	86
30	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
31	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	75
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	80
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	99
35	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
36	3	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	72
37	2	4	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	33
38	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
39	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	80
40	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	72
41	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	83
42	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
43	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	83
44	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	90
45	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	94

46	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	83
47	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	81
48	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	77
49	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	78
50	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	96
51	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	1	5	3	3	5	5	3	3	83
52	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	83
53	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	82
54	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	78
55	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	86
56	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	84
57	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	84
58	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	81
59	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	84
60	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	84
61	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	79
62	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	83
63	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	87
64	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	85
65	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	85
66	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	77
67	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	90
68	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	84
69	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	85
70	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	89
71	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	86
72	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	81

73	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	82
74	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	81
75	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	87
76	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	88
77	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	78
78	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	89
79	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	90
80	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	90
81	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	91
82	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	91
83	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	91
84	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	92
85	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	95
86	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	89
87	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	90
88	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	92
89	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	93
90	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	92

Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian



RIWAYAT HIDUP



Luh Putu Eka Sri Purnami, lahir di Kabupaten Buleleng tepatnya di Desa Banyuning, Kecamatan Buleleng pada tanggal 16 April 2003. Anak pertama dari I Made Sukalama Putra Wijaya dan Luh Putu Utari. Penulis berkebangsaan Indonesia dan memeluk agama Hindu. Penulis menyelesaikan Pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 8 Banyuning pada tahun 2015. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 6 Singaraja dan tamat pada tahun 2018 kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 4 Singaraja. Pada tahun 2021 penulis melanjutkan Pendidikan di perguruan tinggi negeri, tepatnya di Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi S1 Akuntansi. Kini penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi untuk meraih gelar sarjana akuntansi dengan judul “Analisis Kinerja Unit Pelaksana Teknis Daerah PAD Buleleng PBB P2 Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard*”.

