



# LAMPIRAN

**Lampiran 01. Pengaduan Keluhan Masyarakat**



NO.	NAMA / ALAMAT	JENIS ADUAN	K
NOMOR : HP / TLP	Date	Tgl.	
1	Ketul Sintra / Br. Pengadu Pohsanten	Tingginya kenaikan pajak pada kendaraan roda 4	
2	Anis / Br. Dauh Pasar. Ds. Pergung	Susahnya membayar Pajak Kendaraan yang tidak Atas nama sendiri	
3	L. putu diarsa / Dm. Posaten Pohsanten. ke Mendoyo	Belajarnya pembayaran Pajak kendaraan prosesnya lama.	
4	I Nengah Merta / Dm. Taman. Ds. Tuwed. kec. Melaya	Nomor Antrean Tertukar karena Petugas kurang teliti dalam Penomoran.	
5	I Putu Sukriawan Bromingray. Negara.	Banyak plat dan stnk drotis naik dan BPKB juga kesusahannya Bqpl walaupun paprik dg balok. Name.	
6	I Putu Anom Apriawan Pekutatan. Jembrana	Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang jadwal Pelayanan Samsat keliling	
7	Agus Setiawan 0001	Kenapa saya dipanggil tantang PROGRESIF terjual	
8	Herwan. Ds. Medemi 08130778080	Bisakah progresif K2 dihapuskan cukup P4 saja yang diprogresif	

NO.	NAMA / ALAMAT NO. HP./TLP.	JENIS ADUAN	KET. Tgl./Bw
9	Hanafi 08123660121	Tingginya wajib pajak mengakibatkan antrian cukup panjang sehingga fasilitas duduk wajib pajak terbatas (banyak yang berdiri)	Df
10	Su dan nanto 081915937248	Pengondisian stnk lama sudah docong di perbaiki pelayanya	A1
11	Sunarya 085239207580	Banyuwangi : 5 menit Jemberana : 1 jam	fw



PELAYANAN SANGAT  
LAMBAT  
PROSES PENGESAHAN  
SAMPAI 3 JAM -  
MOTON PERHATIAN

PELAYANAN SANGAT  
LAMBAT  
PROSES PENGESAHAN

PELAYANAN SANGAT SANGAT  
LAMBAT



## Lampiran 02. Daftar Responden Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan kepada wajib pajak yang sudah pernah menggunakan layanan jasa pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Adapun daftar nama-nama dalam uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut.

1. I Gusti Putu Ngurah Suarbawa	16. I Gusti Komang Wirawan
2. Lady Damayanti	17. Ni Komang Sumiati
3. Ni Luh Madri	18. Ni Ketut Sephy Arini
4. I Made Yoga Pratama	19. Evi Yuliana
5. Ni Komang Sriani	20. I Putu Bagus Aditya Wiguna
6. I Kadek Agus Budi Sanjaya	21. Ni Made Dwiyeni
7. Nikmatu Sholeha	22. Iis Farida
8. Yohanes Tri Santoso	23. Ni Kadek Yuni Puspitadewi
9. I Putu Gede Sudiadnyana	24. Nengah Swalem
10. A.A Gede Putra Widnyana	25. Ni Putu Indah Wardani
11. Ni Luh Putu Mira Sudya Parwati	26. Wahyu Kencana Dewi
12. Maria Ulfa	27. Ni Putu Mahindu Pradnya Utami T.
13. Ni Luh Sirat	28. I Putu Arta
14. I Putu Ardana	29. I Kade Sriasa
15. Argo Bayu Wibowo	30. I Komang Wahyudi

**Lampiran 03. Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana.**

**A. Data Responden :**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Jenis Produk Layanan yang Diterima :

(Duplikat STNK, BBNKB I, BBNKB II, Pendataan Pajak Progresif, Pengesahan STNK, Perpanjangan STNK, Rubentina)

**B. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Bapak/Ibu/ Saudara yang terhormat,

1. Tujuan dilaksanakannya survei ini untuk mendapatkan gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana.
2. Mohon kiranya, Bapak/Ibu/Saudara dapat meluangkan waktu untuk menjawab pernyataan-pernyataan kuesioner yang tertera dibawah ini dengan jujur sesuai kondisi yang ada.
3. Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang anda pilih.
4. Pilihan jawaban yang tersedia adalah sebagai berikut.

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, diucapkan terima kasih.

### C. Daftar Pernyataan

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		TS	KS	S	SS
		1	2	3	4
<b>Indikator: Persyaratan</b>					
<b>Administratif</b>					
1.	Informasi persyaratan sudah jelas sesuai dengan jenis produk layanan yang diberikan oleh unit pelayanan.				
2.	Persyaratan yang diminta oleh unit pelayanan tidak berbelit-belit.				
3.	Persyaratan yang diminta unit pelayanan sudah sesuai dengan jenis produk layanan yang di ajukan.				
<b>Teknis</b>					
4.	Nomor antrean yang dipanggil sudah berurutan sesuai nomor antrean yang diambil.				
5.	Petunjuk ke setiap jenis loket pelayanan sudah jelas dan tepat.				
<b>Indikator: Prosedur</b>					
6.	Informasi mengenai tahapan alur pelayanan mudah saya dapatkan.				
7.	Tahapan alur pelayanan pada unit pelayanan mudah untuk saya pahami.				
<b>Indikator: Waktu Penyelesaian</b>					
8.	Jangka waktu penyelesaian berkas produk sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan pada standar pelayanan.				
9.	Penyelesaian berkas produk dalam proses pelayanan sudah cepat.				
<b>Indikator: Biaya/Tarif</b>					



10.	Unit pelayanan tidak memungut biaya /tarif jasa pelayanan.				
11.	Biaya/tarif dari masing-masing jenis produk layanan sudah sesuai dengan standar aturan yang berlaku.				
<b>Indikator: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>					
12.	Produk atau hasil yang diterima sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.				
13.	Produk atau hasil yang diterima sudah sesuai dengan harapan saya.				
<b>Indikator : Kompetensi Pelaksana</b>					
14.	Petugas pelayanan datang tepat waktu.				
15.	Petugas pelayanan cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan.				
16.	Petugas pelayanan teliti dalam menyelesaikan berkas produk layanan sehingga tidak terjadi kesalahan.				
<b>Indikator : Perilaku Pelaksana</b>					
17.	Petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.				
18.	Petugas adil dalam memberikan pelayanan.				
19.	Petugas pelayanan bersedia menanggapi keluhan jika masih ada yang belum saya pahami.				
<b>Indikator : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>					
20.	Unit pelayanan memberikan fasilitas pengaduan, saran dan masukan jika saya merasa tidak puas dengan pelayanan.				
21.	Unit pelayanan memberikan informasi tata cara dalam mengisi pengaduan, saran dan masukan yang ingin saya berikan.				

22.	Unit pelayanan melaksanakan tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan yang saya berikan.				
<b>Indikator : Sarana dan Prasarana</b>					
23.	Ruang pelayanan pada unit pelayanan bersih dan rapi.				
24.	Fasilitas yang disediakan pada unit pelayanan membuat saya nyaman selama proses pelayanan berlangsung.				
25.	Peralatan yang digunakan pada unit pelayanan sudah modern sehingga dapat mempercepat pemrosesan pelayanan.				



## Lampiran 04. Data Ordinal Kuisisioner Penelitian

### 1. Indikator Persyaratan

No.	P1	P2	P3	P4	P5	Jumlah
1	3	3	3	2	3	14
2	3	3	3	3	3	15
3	4	3	3	2	3	15
4	4	4	4	4	4	20
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	2	3	14
7	4	4	3	4	4	19
8	4	4	4	3	3	18
9	3	3	3	3	3	15
10	2	2	2	2	2	10
11	4	3	3	3	3	16
12	3	3	3	3	3	15
13	3	3	2	3	2	13
14	4	3	3	3	3	16
15	3	4	2	4	4	17
16	4	4	3	3	3	17
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	2	14
19	3	3	3	2	2	13
20	2	2	2	3	3	12
21	3	3	3	3	3	15
22	4	4	4	4	4	20
23	3	3	3	3	3	15
24	4	4	3	3	3	17
25	3	3	3	1	3	13
26	3	3	3	3	3	15
27	3	3	3	3	3	15
28	4	4	4	3	3	18
29	4	3	3	4	4	18
30	3	3	3	3	3	15

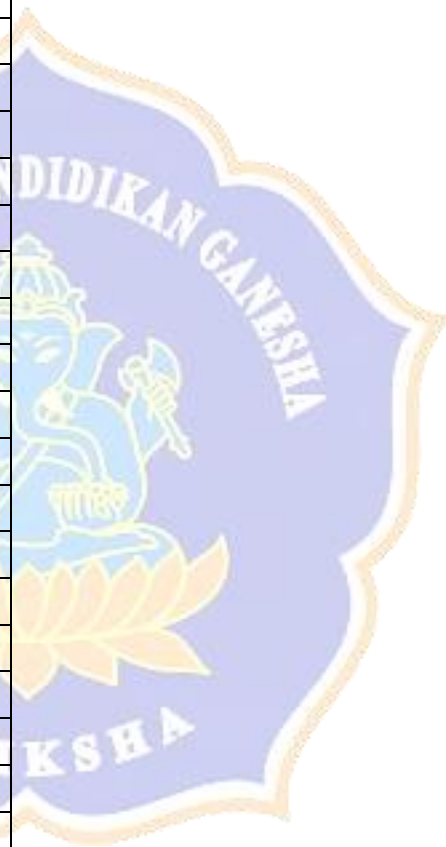
## 2. Indikator Prosedur

No.	P6	P7	Jumlah
1	3	2	5
2	3	3	6
3	4	4	8
4	3	3	6
5	3	3	6
6	3	1	4
7	3	3	6
8	4	3	7
9	3	3	6
10	2	2	4
11	4	3	7
12	4	4	8
13	3	3	6
14	2	2	4
15	2	3	5
16	3	1	4
17	3	3	6
18	2	2	4
19	3	3	6
20	3	2	5
21	3	3	6
22	3	3	6
23	2	2	4
24	4	4	8
25	3	3	6
26	4	3	7
27	4	4	8
28	3	3	6
29	3	1	4
30	4	3	7



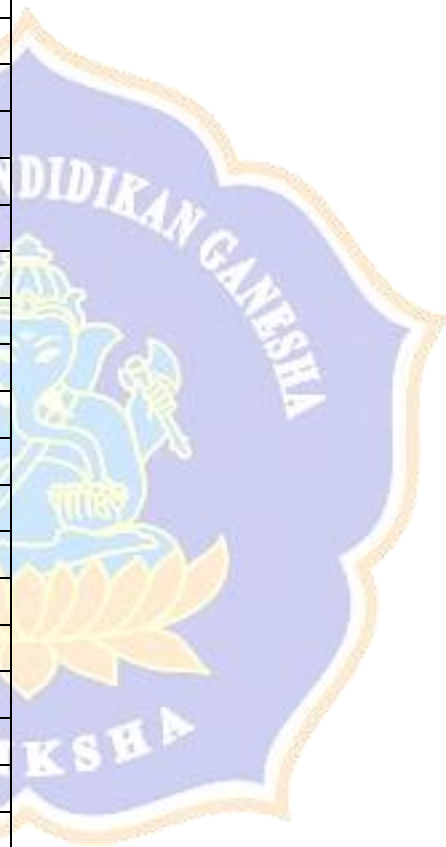
**3. Indikator Waktu Penyelesaian**

No.	P8	P9	Jumlah
1	3	2	5
2	3	3	6
3	2	2	4
4	3	3	6
5	3	3	6
6	3	2	5
7	3	3	6
8	4	3	7
9	3	3	6
10	3	2	5
11	4	4	8
12	3	3	6
13	1	1	2
14	2	2	4
15	3	3	6
16	3	2	5
17	4	4	8
18	2	2	4
19	3	3	6
20	2	2	4
21	3	3	6
22	1	2	3
23	3	3	6
24	3	3	6
25	2	2	4
26	3	3	6
27	2	1	3
28	3	3	6
29	3	2	5
30	4	3	7



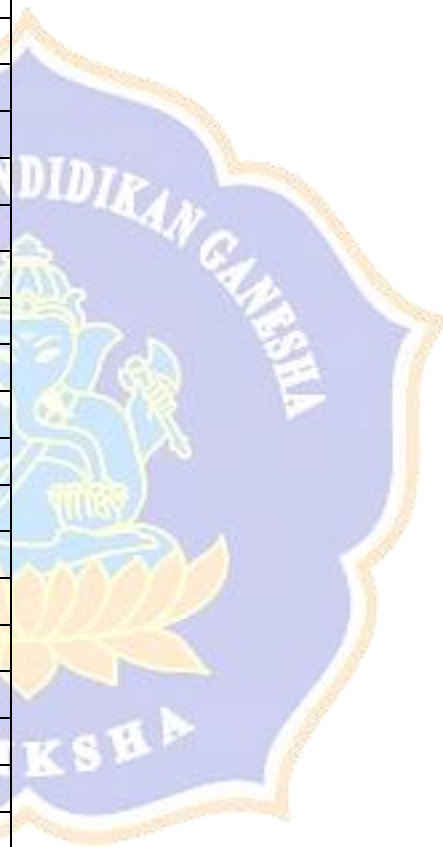
#### 4. Indikator Biaya/Tarif

No.	P10	P11	Jumlah
1	4	4	8
2	3	3	6
3	3	4	7
4	3	3	6
5	3	3	6
6	4	3	7
7	3	3	6
8	4	4	8
9	3	3	6
10	3	3	6
11	4	4	8
12	3	3	6
13	4	3	7
14	3	3	6
15	4	3	7
16	3	3	6
17	2	2	4
18	4	4	8
19	3	3	6
20	4	3	7
21	3	3	6
22	3	3	6
23	4	4	8
24	3	3	6
25	3	4	7
26	3	3	6
27	4	4	8
28	3	3	6
29	4	4	8
30	3	4	7



### 5. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	P12	P13	Jumlah
1	3	3	6
2	4	4	8
3	2	2	4
4	4	4	8
5	3	3	6
6	3	4	7
7	3	3	6
8	4	4	8
9	3	3	6
10	3	3	6
11	4	4	8
12	2	2	4
13	3	3	6
14	4	4	8
15	3	3	6
16	3	3	6
17	3	3	6
18	2	2	4
19	3	3	6
20	3	3	6
21	3	4	7
22	3	3	6
23	2	2	4
24	3	3	6
25	2	1	3
26	4	3	7
27	3	3	6
28	4	4	8
29	3	3	6
30	3	4	7



## 6. Indikator Kompetensi Pelaksana

No.	P14	P15	P16	Jumlah
1	3	3	3	9
2	4	3	4	11
3	4	2	2	8
4	3	3	3	9
5	3	3	3	9
6	3	3	4	10
7	4	4	4	12
8	3	3	3	9
9	4	3	3	10
10	2	2	3	7
11	3	3	3	9
12	3	2	2	7
13	3	2	3	8
14	4	4	4	12
15	3	3	4	10
16	2	3	4	9
17	3	3	3	9
18	3	2	2	7
19	3	3	3	9
20	3	2	3	8
21	3	3	3	9
22	2	2	3	7
23	3	3	2	8
24	4	4	3	11
25	3	3	2	8
26	3	3	3	9
27	3	2	3	8
28	3	3	3	9
29	3	2	4	9
30	4	4	4	12



### 7. Indikator Perilaku Pelaksana

No.	P17	P18	P19	Jumlah
1	2	3	3	8
2	3	3	3	9
3	2	2	2	6
4	4	3	4	11
5	3	3	3	9
6	2	3	2	7
7	4	4	4	12
8	3	3	3	9
9	2	3	3	8
10	2	3	2	7
11	3	3	3	9
12	1	2	3	6
13	4	3	3	10
14	3	3	3	9
15	1	3	2	6
16	3	3	3	9
17	2	3	3	8
18	2	3	2	7
19	2	3	3	8
20	3	3	3	9
21	4	3	3	10
22	3	3	3	9
23	1	3	2	6
24	4	4	4	12
25	2	3	3	8
26	4	3	3	10
27	3	3	2	8
28	2	3	2	7
29	4	4	3	11
30	3	3	3	9

### 8. Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	P20	P21	P22	Jumlah
1	4	3	3	10
2	3	3	3	9
3	3	3	2	8
4	3	2	1	6
5	3	3	3	9
6	3	2	2	7
7	3	3	3	9
8	3	2	2	7
9	3	3	3	9
10	3	3	2	8
11	3	2	3	8
12	3	3	3	9
13	3	2	2	7
14	3	3	3	9
15	3	3	3	9
16	3	2	1	6
17	3	3	3	9
18	3	2	2	7
19	3	3	3	9
20	3	3	3	9
21	3	1	2	6
22	2	2	2	6
23	3	2	3	8
24	3	2	2	7
25	2	2	1	5
26	4	3	2	9
27	3	3	3	9
28	2	2	1	5
29	4	3	3	10
30	3	2	2	7

### 9. Indikator Sarana dan Prasarana

No.	P23	P24	P25	Jumlah
1	3	3	2	8
2	3	3	3	9
3	2	2	2	6
4	4	4	4	12
5	3	3	3	9
6	4	3	2	9
7	4	4	4	12
8	3	2	3	8
9	4	4	4	12
10	3	2	2	7
11	4	4	3	11
12	3	3	3	9
13	4	3	2	9
14	4	2	2	8
15	3	3	3	9
16	4	4	2	10
17	3	3	3	9
18	4	3	2	9
19	3	3	4	10
20	2	2	2	6
21	3	3	3	9
22	4	3	2	9
23	3	2	3	8
24	4	4	4	12
25	3	3	2	8
26	3	2	4	9
27	2	2	2	6
28	3	2	3	8
29	3	3	3	9
30	4	3	3	10

## Lampiran 05. Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Indikator Persyaratan

		Correlations					
		P1	P2	P3	P4	P5	Jumlah
P1	Pearson Correlation	1	,756**	,661**	,385*	,489**	,836**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,036	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	,756**	1	,596**	,489**	,540**	,860**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,006	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	,661**	,596**	1	,190	,354	,694**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,315	,055	,000
	N	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	,385*	,489**	,190	1	,634**	,723**
	Sig. (2-tailed)	,036	,006	,315		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	,489**	,540**	,354	,634**	1	,779**
	Sig. (2-tailed)	,006	,002	,055	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,836**	,860**	,694**	,723**	,779**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
N	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
,832	5

## 2. Indikator Prosedur

Correlations					
		P6	P7	Jumlah	
P6	Pearson Correlation	1	,554**	,852**	
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	
	N	30	30	30	
P7	Pearson Correlation	,554**	1	,908**	
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	
	N	30	30	30	
Jumlah	Pearson Correlation	,852**	,908**	1	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		
	N	30	30	30	

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,702	2

### 3. Indikator Waktu Penyelesaian

Correlations				
		P8	P9	Jumlah
P8	Pearson Correlation	1	,772**	,944**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	30	30	30
P9	Pearson Correlation	,772**	1	,938**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,944**	,938**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,871	2

### 4. Indikator Biaya/Tarif

Correlations				
		P10	P11	Jumlah
P10	Pearson Correlation	1	,590**	,894**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000
	N	30	30	30
P11	Pearson Correlation	,590**	1	,889**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000
	N	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,894**	,889**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,742	2

### 5. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Correlations				
		P12	P13	Jumlah
P12	Pearson Correlation	1	,838**	,951**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	30	30	30
P13	Pearson Correlation	,838**	1	,966**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,951**	,966**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,905	2

### 6. Indikator Kompetensi Pelaksana

Correlations					
		P14	P15	P16	Jumlah
P14	Pearson Correlation	1	,528**	,146	,703**
	Sig. (2-tailed)		,003	,442	,000
	N	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	,528**	1	,442*	,865**
	Sig. (2-tailed)	,003		,014	,000
	N	30	30	30	30

P16	Pearson Correlation	,146	,442*	1	,718**
	Sig. (2-tailed)	,442	,014		,000
	N	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,703**	,865**	,718**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	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
,640	3

## 7. Indikator Perilaku Pelaksana

Correlations					
		P17	P18	P19	Jumlah
P17	Pearson Correlation	1	,551**	,642**	,932**
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,000
	N	30	30	30	30
P18	Pearson Correlation	,551**	1	,446*	,718**
	Sig. (2-tailed)	,002		,014	,000
	N	30	30	30	30
P19	Pearson Correlation	,642**	,446*	1	,829**
	Sig. (2-tailed)	,000	,014		,000
	N	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,932**	,718**	,829**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	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
,736	3

### 8. Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Correlations					
	P20	P21	P22	Jumlah	
P20	Pearson Correlation	1	,397*	,422*	,688**
	Sig. (2-tailed)		,030	,020	,000
	N	30	30	30	30
P21	Pearson Correlation	,397*	1	,629**	,841**
	Sig. (2-tailed)	,030		,000	,000
	N	30	30	30	30
P22	Pearson Correlation	,422*	,629**	1	,887**
	Sig. (2-tailed)	,020	,000		,000
	N	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,688**	,841**	,887**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
 \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,732	3

## 9. Indikator Sarana dan Prasarana

Correlations					
	P23	P24	P25	Jumlah	
P23	Pearson Correlation	1	,662**	,195	,765**
	Sig. (2-tailed)		,000	,302	,000
	N	30	30	30	30
P24	Pearson Correlation	,662**	1	,407*	,875**
	Sig. (2-tailed)	,000		,026	,000
	N	30	30	30	30
P25	Pearson Correlation	,195	,407*	1	,709**
	Sig. (2-tailed)	,302	,026		,000
	N	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	,765**	,875**	,709**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	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
,679	3



## Lampiran 06. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

### 1. Hasil Uji Validitas Instrumen

No. Pernyataan	Koefisien Korelasi (r hitung)	r tabel	Keterangan
1	0,836	0,361	Valid
2	0,860	0,361	Valid
3	0,694	0,361	Valid
4	0,723	0,361	Valid
5	0,779	0,361	Valid
6	0,852	0,361	Valid
7	0,908	0,361	Valid
8	0,944	0,361	Valid
9	0,938	0,361	Valid
10	0,894	0,361	Valid
11	0,889	0,361	Valid
12	0,951	0,361	Valid
13	0,966	0,361	Valid
14	0,703	0,361	Valid
15	0,865	0,361	Valid
16	0,718	0,361	Valid
17	0,932	0,361	Valid
18	0,718	0,361	Valid
19	0,829	0,361	Valid
20	0,688	0,361	Valid
21	0,841	0,361	Valid
22	0,887	0,361	Valid
23	0,765	0,361	Valid
24	0,875	0,361	Valid
25	0,709	0,361	Valid

## 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

No.	Indikator	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar <i>Alpha</i>	<i>N of Term</i>	<i>Keterangan</i>
1.	Persyaratan	0,832	0,60	5	Reliabel
2.	Prosedur	0,702	0,60	2	Reliabel
3.	Waktu Penyelesaian	0,871	0,60	2	Reliabel
4.	Biaya/Tarif	0,742	0,60	2	Reliabel
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,905	0,60	2	Reliabel
6.	Kompetensi Pelaksana	0,640	0,60	3	Reliabel
7.	Perilaku Pelaksana	0,736	0,60	3	Reliabel
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,732	0,60	3	Reliabel
9.	Sarana dan Prasarana	0,679	0,60	3	Reliabel



## Lampiran 07. Interpretasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

### 1. Validitas

Mengetahui valid atau tidaknya butir pernyataan nomor 1 sampai dengan 25, maka dapat dibandingkan dengan  $r$  thitung dan  $r$  tabel sebagai berikut.

- 1) Nilai  $r$  tabel pada 0,05 dengan jumlah responden 30 orang adalah 0,361.
- 2) Nilai  $r$  hitung dapat dilihat pada kolom koefisien korelasi.

Pengambilan keputusan:

- a. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka butir pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Berdasarkan nilai koefisien korelasi untuk butir soal nomor 1 sampai dengan 25 dinyatakan valid karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

### 2. Reliabilitas

Pengambilan keputusan terkait dengan reliabilitas butir pernyataan 1 sampai dengan 25 sebagai berikut.

- 1) Jika *Cronbach's Alpha*  $>$  0,60, maka butir pernyataan tersebut dinyatakan reliabel.
- 2) Jika *Cronbach's Alpha*  $<$  0,60, maka butir pernyataan tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Nilai *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada tabel *reliability statistic*. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan terlihat bahwa indikator persyaratan bernilai 0,832, indikator prosedur bernilai 0,702, indikator waktu penyelesaian bernilai 0,871, indikator biaya/tarif bernilai 0,742, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan bernilai 0,905, indikator kompetensi

pelaksana bernilai 0,640, indikator perilaku pelaksana bernilai 0,736, indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan bernilai 0,732, serta indikator sarana dan prasarana bernilai 0,679. Berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuisisioner ini dinyatakan reliabel.



## Lampiran 08. Tabulasi Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	I1				I2		I3		I4		I5		I6		I7			I8			I9			Jumlah		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23		P24	P25
1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	89
2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	77
3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	88
4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
5	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	81
6	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	75
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	80
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	81
9	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	91
10	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	74
11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	94
12	3	4	2	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	73
13	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
15	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	82
16	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	81
17	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	92
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	78
19	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	85
20	3	3	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	82
21	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	84
22	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	94
23	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	89
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	75
25	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	79
26	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	82
27	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85
28	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	89
29	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
30	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	94
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
32	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	94
33	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
34	4	4	4	1	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	69
35	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	90
36	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	90
37	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	72
38	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
39	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	97

40	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	95
41	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	80
42	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	84
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
44	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	89
45	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	82
46	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	3	61
47	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
48	4	4	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	86
49	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	90
50	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
51	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84
52	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
54	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
55	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	77
56	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
57	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	75
58	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	92
59	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	75
60	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
62	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	73
63	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	89
64	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	94
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
66	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
67	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	92
68	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	76
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	78
70	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	79
71	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	89
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
73	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	76
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	69
75	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	92
76	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	70
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	77
78	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
79	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	95
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	80
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
82	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	4	4	2	2	4	4	78



83	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
84	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85
85	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	74
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
87	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	91
88	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	86
89	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	75
90	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	78
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	79
92	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	80
94	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	77
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
96	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	80
97	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	80
98	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
99	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	75
100	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
101	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
102	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	77
103	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	74
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
105	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	53
106	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	85
107	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	73
108	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	90
109	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	74
110	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	80
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	78
112	4	4	3	3	3	3	2	1	1	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
113	4	4	4	4	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	85
114	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74
115	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	85
116	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	75
117	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	80
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
119	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	3	3	86
120	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73
121	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
122	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	2	3	74
123	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	87
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
125	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	84





212	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	87
213	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	93
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	92
215	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	91
216	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	89
217	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
219	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	4	4	4	2	3	3	4	4	77
220	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	90
221	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
222	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
223	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
224	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	76
226	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	81
227	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	90
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	95
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	82
230	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
231	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
232	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73
233	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	74
235	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	78
237	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	70
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	92
239	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	75
240	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	82
241	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
242	4	4	4	3	4	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	82
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
244	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	87
245	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
246	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	94
247	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	78
248	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	82
249	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	98
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	97
252	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	77
253	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	84
254	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	80







384	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	76
385	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	86	
386	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	87	
387	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	85	
388	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	99
389	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	79	
390	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	
391	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	82	
392	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	80	
393	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	81	
394	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
395	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
396	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	82	
397	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	88	
398	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	76	
399	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	89	
<b>Jumlah Nilai Per Pernyataan</b>	<b>1369</b>	<b>1359</b>	<b>1358</b>	<b>1356</b>	<b>1351</b>	<b>1301</b>	<b>1291</b>	<b>1178</b>	<b>1138</b>	<b>1364</b>	<b>1380</b>	<b>1365</b>	<b>1365</b>	<b>1287</b>	<b>1269</b>	<b>1327</b>	<b>1323</b>	<b>1324</b>	<b>1359</b>	<b>1329</b>	<b>1300</b>	<b>1277</b>	<b>1381</b>	<b>1332</b>	<b>1300</b>	<b>32983</b>	
<b>Jumlah Nilai Per Indikator</b>	<b>6793</b>					<b>2592</b>		<b>2316</b>		<b>2744</b>		<b>2730</b>		<b>3883</b>			<b>4006</b>			<b>3906</b>			<b>4013</b>		<b>32983</b>		
<b>Jumlah Rata-Rata Per Indikator</b>	<b>1358,6</b>					<b>1296</b>		<b>1158</b>		<b>1372</b>		<b>1365</b>		<b>1294,3</b>			<b>1335,3</b>			<b>1302</b>			<b>1337,6</b>		<b>11818,8</b>		
<b>Nilai Rata-Rata Per Indikator</b>	<b>3,41</b>					<b>3,25</b>		<b>2,90</b>		<b>3,44</b>		<b>3,42</b>		<b>3,24</b>			<b>3,35</b>			<b>3,26</b>			<b>3,35</b>		<b>29,62</b>		
<b>Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Indikator</b>	<b>0,37</b>					<b>0,36</b>		<b>0,32</b>		<b>0,38</b>		<b>0,38</b>		<b>0,36</b>			<b>0,37</b>			<b>0,36</b>			<b>0,37</b>		<b>3,26</b>		
<b>Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang Keseluruhan</b>																								<b>3,26</b>			
<b>Nilai Konversi Per Indikator dan SKM Unit Pelayanan</b>	<b>85,13</b>					<b>81,20</b>		<b>72,56</b>		<b>85,96</b>		<b>85,53</b>		<b>81,10</b>			<b>83,67</b>			<b>81,58</b>			<b>83,81</b>		<b>81,46</b>		



**Keterangan:**

Jumlah nilai per pernyataan

= jumlah keseluruhan dari nilai setiap pernyataan

Jumlah nilai per indikator

= jumlah keseluruhan dari nilai pernyataan setiap indikator

Jumlah rata-rata per indikator

= jumlah nilai per indikator : jumlah pernyataan per indikator

Nilai rata-rata per indikator

= jumlah rata-rata per indikator : jumlah responden sebanyak 399 orang

Nilai rata-rata tertimbang per indikator

= nilai rata-rata per indikator x 0,11

Jumlah nilai rata-rata tertimbang keseluruhan

= jumlah keseluruhan dari nilai rata-rata tertimbang per indikator

Nilai konversi per indikator dan SKM unit pelayanan

= nilai rata-rata per indikator dan jumlah nilai rata-rata tertimbang keseluruhan x 25



**Lampiran 09. Daftar Responden**

No Res.	Nama Responden	Jenis Kelamin	Jenis Layanan yang Diterima
1	I Ketut Widana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
2	Dewa Ayu Kade Oka Krisnayanti	Perempuan	Perpanjangan STNK
3	I Nyoman Mauri	Laki-Laki	Pengesahan STNK
4	I Wayan Budiarta	Laki-Laki	Pengesahan STNK
5	Ida Bagus Yogantara	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
6	Ida Ayu Putu Githa Maheswari	Perempuan	Pengesahan STNK
7	Rizqi Indah Maulidah	Perempuan	Perpanjangan STNK
8	I Gede Mas Feriadi	Laki-Laki	Pengesahan STNK
9	Made Deva Aditya Fernanda	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
10	Ni Gusti Ayu Komang Rai Sukerti	Perempuan	Perpanjangan STNK
11	I Putu Suitra	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
12	Putra Kusuma	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
13	I Nengah Susila	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
14	Ni Putu Santi Eka Pratiwi	Perempuan	Pengesahan STNK
15	Ni Ketut Meni	Perempuan	Perpanjangan STNK
16	Ni Putu Dian Yurista Ningsih	Perempuan	Perpanjangan STNK
17	Dyah Firmaningsih	Perempuan	Perpanjangan STNK
18	I Putu Michael Pratama Hari Saputra	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
19	Ni Made Sri Sudarmi	Perempuan	Perpanjangan STNK
20	Ni Putu Purwa Astuti	Perempuan	Perpanjangan STNK
21	Arlina	Perempuan	Perpanjangan STNK
22	Ni Wayan Sawitri	Perempuan	Pengesahan STNK
23	Ni Gusti Ayu Putu Santia Riadipa	Perempuan	Perpanjangan STNK
24	Komang Wulandari	Perempuan	Perpanjangan STNK
25	I Gusti Komang Sabda Adi Antara	Laki-Laki	Duplikat STNK
26	Ayuk Putu Indra Devi	Perempuan	Perpanjangan STNK
27	Mardwi	Perempuan	Perpanjangan STNK
28	Ni Putu Elsa Distyani Putri	Perempuan	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor I
29	Putu Rani	Perempuan	Perpanjangan STNK
30	Ni Komang Wahyu Trisnawati	Perempuan	Perpanjangan STNK
31	Dara Ratnaning Tyas	Perempuan	Perpanjangan STNK
32	Ni Luh Ayu sutariani	Perempuan	Pendaftaran Pajak Progresif
33	Yusri	Perempuan	Perpanjangan STNK
34	Dewa Kade Diatmika	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
35	Ni Luh Putu Mega Indriyani	Perempuan	Perpanjangan STNK
36	I Nyoman Wahyu Kurniawan	Laki-Laki	Pengesahan STNK
37	Ni Made Mariyani	Perempuan	Perpanjangan STNK
38	Ni Kade Sri Indrawati	Perempuan	Perpanjangan STNK
39	I Putu Siswa Negara	Laki-Laki	Perpanjangan STNK

40	Gias	Laki-Laki	Pengesahan STNK
41	Ni Gusti Ayu Made Asri wahyuni	Perempuan	Perpanjangan STNK
42	Ni Putu Eka Ariantini	Perempuan	Perpanjangan STNK
43	Ni Made Ayu Handayani	Perempuan	Perpanjangan STNK
44	Budi Darmawam	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
45	Ni Luh Eva Listya Wati	Perempuan	Pendataan Pajak Progresif
46	Muhamad Haryanto	Laki-Laki	Pengesahan STNK
47	Gusti Ayu Kade Bakti Ariani	Perempuan	Perpanjangan STNK
48	Dian Anugerah	Perempuan	Perpanjangan STNK
49	I Komang Arya Suteja	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
50	Ni Putu Riyani	Perempuan	Perpanjangan STNK
51	I Gusti Ayu Ketut Purnamawati	Perempuan	Perpanjangan STNK
52	Ni Kadek Widiawati	Perempuan	Perpanjangan STNK
53	Gede Mahendra	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
54	I Nengah Sutarna	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
55	I Gusti Putu Sandiyasa	Laki-Laki	Pendataan Pajak Progresif
56	I Wayan Diardana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
57	Gusti Ayu Puji Astuti	Perempuan	Perpanjangan STNK
58	I Gede Sugama	Laki-Laki	Pengesahan STNK
59	Komang Ayu Warniti	Perempuan	Perpanjangan STNK
60	Ketut Derten	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
61	Nyoman Suwarte	Laki-Laki	Pengesahan STNK
62	I Komang Sukardita	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
63	Ni Made Lisa Hariyani	Perempuan	Perpanjangan STNK
64	Ni Ketut Ayu Widaningsih	Perempuan	Perpanjangan STNK
65	Ni Wayan Simpen	Perempuan	Perpanjangan STNK
66	Ni Ketut Putri Angga Dewi	Perempuan	Perpanjangan STNK
67	Ni Kadek Yudiani	Perempuan	Perpanjangan STNK
68	Ign Subawa	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
69	I Kadek Edi Mahardika	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
70	Ni Putu Juni Parianti	Perempuan	Perpanjangan STNK
71	Ni Komang Suciani	Perempuan	Perpanjangan STNK
72	I Kadek Dora Aditya	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
73	I Made Arta Nugraha	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
74	Theresia	Perempuan	Pengesahan STNK
75	I Gede Suputra	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
76	Made Sri	Perempuan	Perpanjangan STNK
77	Ni Made Wiwik Antari	Perempuan	Perpanjangan STNK
78	Ni Luh Putu Miming Kartika	Perempuan	Perpanjangan STNK
79	Yan Rizky	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
80	Ni Luh Putu Santika Dewi	Perempuan	Perpanjangan STNK

81	Kadek Ayu Wulandari	Perempuan	Perpanjangan STNK
82	Ni Made Pebri Yanti	Perempuan	Perpanjangan STNK
83	Ni Luh Putu Nestri Evayanti	Perempuan	Duplikat STNK
84	I Putu Swiyadnya	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
85	Karisma Sudiarsha	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
86	Ni Ketut Desiana	Perempuan	Pengesahan STNK
87	I Gusti Ngurah Adi Widia Pratama	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
88	I Gusti Ketut Sugiadnyana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
89	I Ketut Wiadi	Laki-Laki	Pengesahan STNK
90	I Putu Riadi Riandana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
91	Ni Ketut Datri	Perempuan	Perpanjangan STNK
92	I Kadek Arjana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
93	I Wayan Darmawan	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
94	I Putu Semarawina Riagutus	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
95	I Nengah Arsana	Laki-Laki	Pengesahan STNK
96	I Ketut Naya	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
97	Putu Angling Sapta Pramana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
98	I Nengah Supardi	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
99	I Made Rustawan	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
100	Ni Putu Sekar	Perempuan	Perpanjangan STNK
101	Ni Luh Surya Ningsih	Perempuan	Pengesahan STNK
102	Ni Komang Seni Ariasih	Perempuan	Perpanjangan STNK
103	I Wayan Jembawan	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
104	Ni Luh Putu Arik Juniantari	Perempuan	Perpanjangan STNK
105	I Putu Adi Sastrawan	Laki-Laki	Pendataan Pajak Progresif
106	I Ketut Ngemban Ardiasa	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
107	Sayu Putu Wirati	Perempuan	Duplikat STNK
108	Neng Ayu Agustina Wandini	Perempuan	Pengesahan STNK
109	I Ketut Sudarma	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
110	Toto Carto	Laki-Laki	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II
111	Ade Rahmat Junaedi	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
112	I Putu Satya Kresna	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
113	I Wayan Suarka	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
114	I Gusti Ngurah Putu Adi Putra	Laki-Laki	Pengesahan STNK
115	I Kadek Erianta	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
116	Dewa Ayu Nyoman Sukarmiasih	Perempuan	Perpanjangan STNK
117	I Komang Warmandana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
118	Ni Ketut Seriani	Perempuan	Perpanjangan STNK
119	Komang Alit	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
120	Nyoman Puja Astawa	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
121	I Putu Juliana	Laki-Laki	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II

122	Ni Kadek Dwi Utami	Perempuan	Perpanjangan STNK
123	Bagus Ontokusumo	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
124	Anom Susila	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
125	I Putu Eka Juniadi	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
126	Saiful	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
127	Gede Darmayasa	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
128	Rahmat Rifki Hamidi	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
129	I Kade Mandi Adi Adnyana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
130	Ni Luh Ari Kristianti	Perempuan	Perpanjangan STNK
131	Siti Nur Kholifah	Perempuan	Perpanjangan STNK
132	I Putu Alus Putrayasa	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
133	Gusti Putu Dana Wita	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
134	Putu Johnny Wijaya	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
135	Ni Kadek Lilik Ariska	Perempuan	Perpanjangan STNK
136	Sadarudin	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
137	I Nyoman Sukrama	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
138	Gusti Kade Darma	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
139	Ida Bagus Artawan	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
140	I Kade Dwi Ardika	Laki-Laki	Pengesahan STNK
141	I Made Ardika	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
142	I Gusti Komang Wahyu S.	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
143	I Putu Gede Yasa Partawan	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
144	I Gusti Ketut Suartika	Laki-Laki	Pengesahan STNK
145	Slamet Wibowo	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
146	Komang Andika Cahya Parnadi	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
147	I Gusti Agung Kade Yogi Sanjaya	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
148	Ida Ayu Putu Nopita A.	Perempuan	Perpanjangan STNK
149	Purna Wasa	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
150	Tomie Robin	Laki-Laki	Pengesahan STNK
151	I Putu Sukana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
152	Moh. Khairuman	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
153	I Gede Awet Suyasa	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
154	I Gede Tirta	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
155	I Nengah Giri Gunadi	Laki-Laki	Pengesahan STNK
156	Made Sudiguna	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
157	Nurhasan	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
158	Eni Winarsini	Perempuan	Perpanjangan STNK
159	I Ketut Sudharma	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
160	I Komang Subiantara	Laki-Laki	Pengesahan STNK
161	I Gede Kasiana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
162	Abdul Rafud	Laki-Laki	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor I

163	Ni Putu Juli Siswanti	Perempuan	Pengesahan STNK
164	I Made Sugiastawa	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
165	Edo Barsuwo	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
166	Ketut Sukadana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
167	Ni Made Sagita Ariani	Perempuan	Pengesahan STNK
168	Ni Komang Yuliani	Perempuan	Perpanjangan STNK
169	I Putu Suarnawa	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
170	Yono Adi Irawan	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
171	I Gusti Putu Suandana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
172	I Wayan Kayun Ariana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
173	Eka Sri Wahyuni	Perempuan	Perpanjangan STNK
174	I Komang Oka Wijaya	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
175	Adi Wijaya	Laki-Laki	Pengesahan STNK
176	Putu Swi Dian Jayantarini	Perempuan	Perpanjangan STNK
177	Gede Utama	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
178	Agus Adi Siswantara	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
179	Meriam Situpang	Perempuan	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II
180	Adi Jaya Kusuma	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
181	I Ketut Utama	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
182	I Komang Alit Suarsana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
183	I Nyoman Widiarsana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
184	Ida Bagus Gede Sugama	Laki-Laki	Pendaftaran Pajak Progresif
185	Ni Komang Sri Dianawati	Perempuan	Pengesahan STNK
186	I Wayan Suma Juniarta	Laki-Laki	Pengesahan STNK
187	I Kt. Tarma	Laki-Laki	Pengesahan STNK
188	I Komang Suadnyana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
189	I Wayan Sukadana	Laki-Laki	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II
190	Reza Sanif	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
191	I Ketut Tubagus Adi Putra	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
192	Rudi	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
193	Dewa Komang Wahyu Brahmanda Adi Cita	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
194	I Ketut Kawiarta	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
195	I Ketut Sudiarta	Laki-Laki	Pengesahan STNK
196	Wahyu	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
197	I Wayan Witarma	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
198	I Wayan Nedra	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
199	Ni Made Marliniati	Perempuan	Perpanjangan STNK
200	I Wayan Sutika	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
201	Dewa Ketut Suargama	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
202	I Putu Agus Setiawan	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
203	I Putu Antara	Laki-Laki	Perpanjangan STNK

204	Puriadi	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
205	A.A. Ayu Ketut Andrawati	Perempuan	Perpanjangan STNK
206	Suparman	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
207	I Komang Agus Sudiana	Laki-Laki	Pendaftaran Pajak Progresif
208	Suryadi	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
209	I Kade Wisma Ruswara	Laki-Laki	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor I
210	Ester Marianti	Perempuan	Perpanjangan STNK
211	Luh Martati	Perempuan	Perpanjangan STNK
212	Putu Agus Ferdiana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
213	Daniel Khairul	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
214	Irfan Wahyudi	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
215	I Putu Agus Arsana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
216	I Pt. Yustika	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
217	I Made Dharma Suta	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
218	M.Syarqandi	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
219	Hamid	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
220	Dewi Kusuma Yanti	Perempuan	Perpanjangan STNK
221	I Gusti Putu Oka Adnyana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
222	I Putu Darmawan	Laki-Laki	Pengesahan STNK
223	I Putu Yoga Antara	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
224	I Ketut Ritama	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
225	I Made Gelgel	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
226	I Gede Agus Dwi Candra	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
227	I Putu Ariana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
228	Pasualis Andut Prayoga	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
229	I Wayan Sumerta	Laki-Laki	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor I
230	I Made Bayu Sukma	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
231	I Gusti Putu Deva Ariana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
232	I Putu Sukadana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
233	I Nengah Suartana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
234	I Nengah Dwi Adnyana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
235	I Ketut Sugiarta	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
236	A.A.Gede Wahyu Giriyaanta	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
237	I Wayan Sueca	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
238	Ni Luh Eka Santiasih	Perempuan	Perpanjangan STNK
239	I Ketut Mahardika	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
240	Ni Komang Reti Aryani	Perempuan	Perpanjangan STNK
241	I Ketut Suana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
242	I Gusti Ngurah Anom S.	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
243	Ida Bgs Ari Putra	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
244	Ahmad Yani	Laki-Laki	Perpanjangan STNK

245	Hariyanto	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
246	I Nengah Alit	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
247	Gusti Agung Biomantara	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
248	I Komang Darma Yogin	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
249	Ni Luh Made Sumita	Perempuan	Pengesahan STNK
250	Hartatik	Perempuan	Perpanjangan STNK
251	Bambang Sutrisno	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
252	Benny Widodo	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
253	Eko Hadi P.	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
254	Ni Komang Suarmini	Perempuan	Perpanjangan STNK
255	Ni Kadek Adelin Dwi Puspita	Perempuan	Perpanjangan STNK
256	Oka Pradnya	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
257	I Komang Borty Santika	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
258	Alip	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
259	I Putu Wiratama	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
260	Noni Wahyuni	Perempuan	Perpanjangan STNK
261	Asirri	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
262	Ni Ketut Nayas	Perempuan	Perpanjangan STNK
263	Eva Novita Sari	Perempuan	Perpanjangan STNK
264	Ni Putu Puspa Prayuni	Perempuan	Perpanjangan STNK
265	Ni Made Sri Astuti	Perempuan	Perpanjangan STNK
266	I Gede Suaba	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
267	Ni Made Widiastuti	Perempuan	Perpanjangan STNK
268	Sauni	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
269	Ni Made Supartini	Perempuan	Perpanjangan STNK
270	Made Sri Indrayati	Perempuan	Perpanjangan STNK
271	Junaidi	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
272	I Nyoman Arjaya	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
273	I Nyoman Riasnada	Laki-Laki	Pengesahan STNK
274	I Nyoman Maliada	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
275	Ni Made Indah Permata Sari	Perempuan	Perpanjangan STNK
276	I Gede Suardika	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
277	I Putu Muliasa	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
278	Komang Arjana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
279	Mangku I Made Susila Dharma	Laki-Laki	Pengesahan STNK
280	Wulan	Perempuan	Perpanjangan STNK
281	I Gede Sudendra	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
282	I Putu Anggi Satya Wirawan	Laki-Laki	Pengesahan STNK
283	I Ketut Yastama	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
284	IB.Pt.Darsana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
285	Ni Ketut Widari	Perempuan	Perpanjangan STNK



286	I Putu Juli Sandiasa	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
287	I Nengah Sunarta Adiyasa	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
288	Putu Janar Karma P.	Laki-Laki	Pengesahan STNK
289	I Komang Arya Wibawa	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
290	I Kayan Riasa	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
291	I Gusti Ngurah Kade Swiantara	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
292	Dewa Putu Kadiantara	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
293	Ni Kade Sudiantari	Perempuan	Perpanjangan STNK
294	IB. Pt. Suarnya	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
295	I Ketut Nita	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
296	I Kadek Dwi Mare Adi	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
297	I Nyoman Arsana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
298	Ni Luh Sumandri	Perempuan	Perpanjangan STNK
299	Dewa Putu Ari Raditya	Laki-Laki	Pengesahan STNK
300	Ni Made Nita Handayani	Perempuan	Perpanjangan STNK
301	Ni Made Intan Pradnya Taradiva	Perempuan	Perpanjangan STNK
302	I Gusti Bagus Ardana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
303	Galib Akam	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
304	I Made Wijana Setiawan	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
305	Putri Okta	Perempuan	Perpanjangan STNK
306	I Nyoman Suidarya	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
307	Aldian	Perempuan	Perpanjangan STNK
308	Ni Putu Sekariani	Perempuan	Pendataan Pajak Progresif
309	I Ketut Subaliawan	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
310	Agus Satya Parwasa	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
311	Vicky Immanuel Soetjahjo	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
312	I Kade Candra Dwitama	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
313	I Putu Ardana Yasa	Laki-Laki	Pendataan Pajak Progresif
314	I Ketut Wahyudi	Laki-Laki	Pengesahan STNK
315	I Made Risky Zepthian	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
316	I Made Suantara	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
317	Ni Putu Puspita Yanti	Perempuan	Perpanjangan STNK
318	Tri Puji Harianto	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
319	I Kadek Pebri Eka Pradipta	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
320	Gito Roli S.	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
321	Masrikah	Perempuan	Perpanjangan STNK
322	Ni Putu Hendra Wati	Perempuan	Perpanjangan STNK
323	Ni Kade Walini	Perempuan	Perpanjangan STNK
324	I Gusti Komang Widen	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
325	I Nengah Toya	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
326	Putu Gede Wastra Negara	Laki-Laki	Perpanjangan STNK

327	I Komang Arjaya Laksana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
328	I Putu Puja Astawa	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
329	Ahmad Dazuki	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
330	I Komang Sudiono	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
331	I Putu Santika Negara	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
332	Dewa Putu Madya	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
333	I Wayan Lantera	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
334	I Ketut Suara	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
335	Fadhila	Perempuan	Perpanjangan STNK
336	Ni Made Martina Dewi	Perempuan	Perpanjangan STNK
337	I Gusti Ngurah Arya Periandana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
338	Nur Amirah	Perempuan	Perpanjangan STNK
339	I Wayan Astika	Laki-Laki	Duplikat STNK
340	Komang Agus Permana	Laki-Laki	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II
341	Ni Ketut Suryati	Perempuan	Pengesahan STNK
342	Ni Made Kerti Wati	Perempuan	Perpanjangan STNK
343	I Putu Budi Wirawan	Laki-Laki	Pengesahan STNK
344	Putu Oka Suradhiana	Laki-Laki	Pendaftaran Pajak Progresif
345	Ni Putu Yuliarni	Perempuan	Perpanjangan STNK
346	I Nyoman Wirawan	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
347	Andik Wijayanto	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
348	I Nyoman Nadia	Laki-Laki	Pengesahan STNK
349	Ni Ketut Marliasih	Perempuan	Perpanjangan STNK
350	Ni Putu Virna Ari Utami	Perempuan	Perpanjangan STNK
351	I Ketut Partika Budi	Laki-Laki	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II
352	I Gusti Ngurah Komang Samiarta	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
353	I Kadek Budiarta	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
354	I Ketut Suardiana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
355	Ida Ayu Putu Raga Diantari	Perempuan	Perpanjangan STNK
356	Ni Putu Sri Astuti	Perempuan	Perpanjangan STNK
357	Ni Kayan Wiantari	Perempuan	Pengesahan STNK
358	I Ketut Tersen	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
359	Ni Made Bakti	Perempuan	Perpanjangan STNK
360	Ni Kadek Supiartini	Perempuan	Perpanjangan STNK
361	Ni Putu Eli Widiastuti Sunarya	Perempuan	Pengesahan STNK
362	Made K Wahyu Subawa	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
363	Kadek Rahayuni	Perempuan	Perpanjangan STNK
364	I Kade Darma Wijaya	Laki-Laki	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor I
365	Putu Laras Shinta Enggarintyas	Perempuan	Pengesahan STNK
366	I Wayan Agus Ariawan	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
367	Wipka Yuliana	Perempuan	Perpanjangan STNK

368	Eka Wahyuni	Perempuan	Perpanjangan STNK
369	Ni Luh Agus Sudewi	Perempuan	Perpanjangan STNK
370	Ni Made Ayu Prima Dewi	Perempuan	Perpanjangan STNK
371	Ni Putu Diana Pratiwi	Perempuan	Perpanjangan STNK
372	Ni Made Lia Listiawati	Perempuan	Perpanjangan STNK
373	Ni Kadek Sintia Dewi	Perempuan	Perpanjangan STNK
374	Ni Nengah Elyartini	Perempuan	Perpanjangan STNK
375	Ni Gusti A.Eka Sudarmini	Perempuan	Pengesahan STNK
376	Nahrowi	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
377	Ni Nyoman Adiami	Perempuan	Perpanjangan STNK
378	Desi Alit Hafiza	Perempuan	Perpanjangan STNK
379	I Made Aris Gita Yogeswara	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
380	Ni Putu Arista Kresdayani	Perempuan	Perpanjangan STNK
381	Norma Putri Seroja Utami	Perempuan	Perpanjangan STNK
382	Ni Komang Nur Adi Primarini	Perempuan	Perpanjangan STNK
383	Gusti A.Kade Triatya Jayanthi	Perempuan	Perpanjangan STNK
384	Ni Komang Ratna Rahayu	Perempuan	Perpanjangan STNK
385	I Gusti Ketut Sueca	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
386	Ni Putu Evi Deviyantini	Perempuan	Perpanjangan STNK
387	Dian Anggraeni Rufaedah	Perempuan	Perpanjangan STNK
388	Ni Kadek Nopi Andriani	Perempuan	Perpanjangan STNK
389	Ni Komang Tri Anggari Liana	Perempuan	Perpanjangan STNK
390	Ni Luh Rika Mita Astari	Perempuan	Perpanjangan STNK
391	I Kadek Yoga Wahyu Adnyana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
392	Ni Putu Narita Darmayanti	Perempuan	Perpanjangan STNK
393	Ketut Ninzar Mayriko	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
394	I Putu Endi Suandana	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
395	I Kadek Supentara	Laki-Laki	Perpanjangan STNK
396	Ni Nengah Lestari Dewi	Perempuan	Pengesahan STNK
397	Ni Putu Kusuma Sawitri	Perempuan	Perpanjangan STNK
398	Ida Ayu Ketut Supriyatin	Perempuan	Perpanjangan STNK
399	I Ketut Dersen	Laki-Laki	Perpanjangan STNK

Lampiran 10. Dokumentasi





## Lampiran 11. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Pengumpulan Data



**PEMERINTAH PROVINSI BALI**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
 UPTD. PELAYANAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI BALI  
 DI KABUPATEN JEMBRANA  
 Jalan Udayana No. 63, Telp. (0365) 43068 Negara - Bali

### SURAT KETERANGAN

Nomor : 070 / 701 / UPTD.PPRD.JBR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ida Bagus Surya Negara, S.SOS, MAP  
 NIP : 19641030 198803 1 012  
 Pangkat/ Golongan : Pembina / IV.a  
 Jabatan : Kepala UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah  
 Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa Universitas Ganesha dibawah ini :

Nama : Ni Kade Sri Purnawati  
 NIM : 1617011036  
 Program Studi : Pendidikan Ekonomi  
 Fakultas : Ekonomi

Telah melaksanakan kegiatan pengumpulan data di UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana (Kantor Bersama Samsat Jembrana) dalam rangka melengkapi persyaratan Tugas Akhir/Skripsi.  
 Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Negara, 16 Juli 2020

Kepala UPTD. Pelayanan Pajak dan  
 Retribusi Daerah Provinsi Bali  
 di Kabupaten Jembrana



Ida Bagus Surya Negara, S.SOS, MAP  
 Pembina  
 NIP. 19641030 198803 1 012

## Lampiran 12. Riwayat Hidup

### RIWAYAT HIDUP



Ni Kade Sri Purnawati lahir di Pangkung Manggis, 13 Februari 1998. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Komang Suama dan Ibu Ni Komang Sudiari. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Lingkungan Pangkung Manggis, Kelurahan Baler Bale Agung, Kecamatan Negara, Kabupaten Jembrana, Provinsi Bali.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Pendem dan lulus pada tahun 2010. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 3 Negara dan lulus pada tahun 2013. Pada tahun 2016 penulis lulus dari SMK Negeri 1 Negara dan melanjutkan ke Program Studi Pendidikan Ekonomi. Pada semester akhir tahun 2020 penulis telah menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten Jembrana”.

