

No. Kuesioner :

--	--	--



**KUESIONER PENELITIAN**

**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
ILMU ADMINISTRASI FISKAL  
PROGRAM SARJANA REGULER**

---

Kepada Yth.  
Bpk/Ibu/Sdr/Sdri  
Wajib Pajak  
Pajak Kendaraan Bermotor  
SAMSAT Kota Depok

Dengan hormat,

Saya Kiki Rizki Novelia, mahasiswi Program Sarjana Reguler Ilmu Administrasi Fiskal FISIP UI, sedang mengadakan penelitian untuk memperoleh data guna menyelesaikan tugas akhir skripsi. Penelitian yang saya lakukan adalah mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Suatu Studi untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Kota Depok)”**.

Saya mohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/Sdri untuk dapat meluangkan waktu dan mengisi setiap jawaban dengan lengkap dan benar. Semua informasi yang diterima akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan dipergunakan untuk keperluan akademis semata.

Atas bantuan dan partisipasi Bpk/Ibu/Sdr/Sdri meluangkan waktunya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Kiki Rizki Novelia

## Daftar Kuesioner

### BAGIAN 1

**Petunjuk Pengisian:**

**Berilah tanda *checklist* ( ✓ ) pada pilihan jawaban yang tersedia.**

1. Jenis Kelamin : ( 1 ) Pria  
( 2 ) Wanita
  
2. Usia : ( 1 ) < 25 tahun  
( 2 ) 25 – 30 tahun  
( 3 ) 30 – 40 tahun  
( 4 ) > 40 tahun
  
3. Pendidikan terakhir : ( 1 ) SD atau sederajat  
( 2 ) SMP  
( 3 ) SMA/SEDERAJAT  
( 4 ) D3  
( 5 ) S1  
( 6 ) Pascasarjana
  
4. Pekerjaan : ( 1 ) Pelajar atau Mahasiswa  
( 2 ) Pegawai Negeri  
( 3 ) Pegawai Swasta  
( 4 ) Wiraswasta  
( 5 ) Pensiun  
( 6 ) Lain-lain

Pada kolom pengisian terdapat kolom YANG DIRASAKAN dan YANG DIHARAPKAN. Yang dirasakan adalah pendapat Bapak/Ibu/Sdr/Sdri mengenai pelayanan Petugas Samsat yang telah Bapak/Ibu/Sdr/Sdri rasakan atau terima selama ini. Yang diharapkan adalah pelayanan dari Petugas Samsat yang Bapak/Ibu/Sdr/Sdri inginkan atau harapkan.

**Petunjuk Pengisian:**  
Berilah tanda *checklist* ( √ ) pada pilihan jawaban yang tersedia.

- |                             |                               |
|-----------------------------|-------------------------------|
| 1 : Sangat Tidak Baik (STS) | 1 : Sangat Tidak Setuju (STS) |
| 2 : Tidak Baik (TS)         | 2 : Tidak Setuju (TS)         |
| 3 : Cukup Baik (CS)         | 3 : Cukup setuju (CS)         |
| 4 : Baik (S)                | 4 : Setuju (S)                |
| 5 : Sangat Baik (SS)        | 5 : Sangat Setuju (SS)        |

No	Pernyataan	YANG DIRASAKAN					YANG DIHARAPKAN				
		STB	TB	CB	B	SB	STS	TS	CS	S	SS
<b><i>Tangible (Bukti Fisik)</i></b>											
1.	Letak/lokasi SAMSAT yang strategis.										
2.	Tersedia ruang tunggu yang nyaman.										
3.	Tersedia tempat parkir yang memadai.										
4.	Tersedia brosur/ leaflet Pajak Kendaraan Bermotor.										
5.	Kerapihan penampilan petugas SAMSAT.										

No	Pernyataan	YANG DIRASAKAN					YANG DIHARAPKAN				
		STB	TB	CB	B	SB	STS	TS	CS	S	SS
<b>Reliability (Keandalan)</b>											
6.	Pelaksanaan jam kerja dilakukan tepat waktu.										
7.	Petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan cepat.										
8.	Petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan tepat.										
9.	Petugas SAMSAT bertanggung jawab atas tugasnya.										
10.	Kemudahan untuk memperoleh penjelasan tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.										
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>											
11.	Kesediaan petugas SAMSAT untuk menjawab pertanyaan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor.										
12.	Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan cepat.										
13.	Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan tepat.										
14.	Petugas SAMSAT mampu menjelaskan prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.										
15.	Petugas SAMSAT selalu siap sedia membantu Wajib Pajak.										

No	Pernyataan	YANG DIRASAKAN					YANG DIHARAPKAN				
		STB	TB	CB	B	SB	STS	TS	CS	S	SS
<b>Assurance (Jaminan)</b>											
16.	Petugas SAMSAT menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor.										
17.	Petugas SAMSAT mampu melakukan komunikasi yang efektif.										
18.	Petugas SAMSAT menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak.										
19.	Petugas SAMSAT ramah dalam memberikan pelayanan.										
20.	Petugas SAMSAT terampil dalam memberikan pelayanan.										
<b>Emphaty (Empati)</b>											
21.	Petugas SAMSAT memberikan perhatian terhadap masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.										
22.	Petugas SAMSAT memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.										
23.	Petugas SAMSAT memberikan kemudahan dalam pelayanan.										
24.	Petugas SAMSAT selalu bersikap simpatik dalam memberikan pelayanan.										
25.	Petugas SAMSAT berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.										

## BAGIAN II

**Petunjuk Pengisian:**  
Berilah tanda *checklist* ( ✓ ) pada pilihan jawaban yang tersedia.

**Kepuasan atas kualitas pelayanan dari SAMSAT Kota Depok, yang mana kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak.**

Petunjuk pengisian :

- 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 : Tidak Setuju (TS)
- 3 : Cukup Setuju (CS)
- 4 : Setuju (S)
- 5 : Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
<b>Tangible (Bukti Fisik)</b>						
1.	Letak/lokasi SAMSAT yang strategis.					
2.	Tersedia ruang tunggu yang nyaman.					
3.	Tersedia tempat parkir yang memadai.					
4.	Tersedia brosur/ leaflet Pajak Kendaraan Bermotor.					
5.	Kerapihan penampilan petugas SAMSAT.					

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
<b>Reliability (Keandalan)</b>						
6.	Pelaksanaan jam kerja dilakukan tepat waktu.					
7.	Petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan cepat.					
8	Petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan tepat.					
9.	Petugas SAMSAT bertanggung jawab atas tugasnya.					
10.	Kemudahan untuk memperoleh penjelasan tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.					
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>						
11.	Kesediaan petugas SAMSAT untuk menjawab pertanyaan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor.					
12.	Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan cepat.					
13.	Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan tepat.					
14.	Petugas SAMSAT mampu menjelaskan prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.					
15.	Petugas SAMSAT selalu siap sedia membantu Wajib Pajak.					

No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
<b>Assurance (Jaminan)</b>						
16.	Petugas SAMSAT menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor.					
17.	Petugas SAMSAT mampu melakukan komunikasi yang efektif.					
18.	Petugas SAMSAT menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak.					
19.	Petugas SAMSAT ramah dalam memberikan pelayanan.					
20.	Petugas SAMSAT terampil dalam memberikan pelayanan.					
<b>Emphaty (Empati)</b>						
21.	Petugas SAMSAT memberikan perhatian terhadap masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.					
22.	Petugas SAMSAT memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor.					
23.	Petugas SAMSAT memberikan kemudahan dalam pelayanan.					
24.	Petugas SAMSAT selalu bersikap simpatik dalam memberikan pelayanan.					
25.	Petugas SAMSAT berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.					



No	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
<b>Sistem Keluhan</b>						
26.	Petugas SAMSAT bersedia mendengarkan keluhan dari Wajib Pajak					
27.	Petugas SAMSAT menunjukkan sikap simpatik ketika mendengarkan keluhan Wajib Pajak.					
28.	Petugas SAMSAT menangani keluhan Wajib Pajak dengan cepat.					
29.	Petugas SAMSAT menangani keluhan Wajib Pajak dengan tepat.					
30.	Tersedia sarana penyampaian keluhan (misalnya kotak saran, saluran telepon khusus, email, website)					

**SUDAHKAH SETIAP NOMOR PERTANYAAN ANDA JAWAB?**  
**MOHON DIPERIKSA KEMBALI JAWABAN ANDA**  
**JANGAN SAMPAI ADA YANG TERLEWATKAN / TIDAK DIISI**  
**----- TERIMA KASIH -----**

**PEDOMAN WAWANCARA**

A. Bagaimana pelayanan yang dirasakan dan yang diharapkan di SAMSAT Kota Depok atas ?

1. Letak/lokasi SAMSAT yang strategis.
2. Tersedia ruang tunggu yang nyaman.
3. Tersedia tempat parkir yang memadai.
4. Tersedia brosur/leaflet PKB.
5. Kerapihan penampilan petugas SAMSAT.
6. Pelaksanaan jam kerja dilakukan tepat waktu.
7. Pelayanan dilakukan dengan cepat.
8. Pelayanan dilakukan dengan tepat.
9. Petugas SAMSAT bertanggung jawab atas tugasnya.
10. Mudah memperoleh penjelasan hal-hal yang belum jelas
11. Petugas bersedia menjawab pertanyaan WP.
12. Petugas menyelesaikan masalah dengan cepat.
13. Petugas menyelesaikan masalah dengan tepat.
14. Petugas mampu menjelaskan prosedur pembayaran PKB.
15. Petugas selalu siap membantu Wajib Pajak.
16. Petugas menguasai peraturan PKB.
17. Petugas mampu berkomunikasi secara efektif.
18. Petugas menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak.
19. Petugas ramah dalam memberikan pelayanan.
20. Petugas terampil dalam memberikan pelayanan.
21. Petugas memberikan perhatian terhadap masalah PKB.
22. Petugas memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah.
23. Petugas memberikan kemudahan dalam pelayanan.
24. Petugas selalu bersikap simpatik dalam pelayanan.
25. Petugas berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.

LAMPIRAN 3

TABEL r UNTUK  $\alpha = 0,05$  DAN UJI SATU SISI

df	r	df	R
1	0,9511	21	0,2774
2	0,8000	22	0,2711
3	0,6870	23	0,2653
4	0,6084	24	0,2598
5	0,5509	25	0,2546
6	0,5067	26	0,2497
7	0,4716	27	0,2451
8	0,4428	<b>28</b>	<b>0,2407</b>
9	0,4187	29	0,2366
10	0,3981	30	0,2327
11	0,3802	40	0,2018
12	0,3646	50	0,1806
13	0,3507	60	0,1650
14	0,3383	70	0,1528
15	0,3271	80	0,1430
16	0,3170	90	0,1348
17	0,3077	100	0,1279
18	0,2992	130	0,1123
19	0,2914	160	0,1012
20	0,2841	200	0,0905

Sumber: Pratisto, Arif. (2004) *Cara Mudah Mengatasi Masalah Statistik dan Rancangan Percobaan dengan SPSS 12,*

LAMPIRAN 4

Uji Validitas Pelayanan yang Dirasakan					
Dimensi	Indikator	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<i>Tangible</i>	Pernyataan 1	56.67	44.782	.348	.902
	Pernyataan 2	67.00	45.172	.406	.901
	Pernyataan 3	56.20	43.062	.576	.898
	Pernyataan 4	56.93	45.375	.392	.902
	Pernyataan 5	56.73	43.582	.414	.903
<i>Reliability</i>	Pernyataan 6	56.97	43.895	.576	.898
	Pernyataan 7	56.87	44.602	.471	.900
	Pernyataan 8	56.30	43.252	.712	.895
	Pernyataan 9	56.27	43.099	.778	.894
	Pernyataan 10	57.00	45.793	.380	.902
<i>Responsiveness</i>	Pernyataan 11	56.97	45.344	.426	.901
	Pernyataan 12	67.00	45.517	.432	.901
	Pernyataan 13	57.17	45.385	.509	.900
	Pernyataan 14	57.03	45.344	.518	.900
	Pernyataan 15	56.93	44.961	.461	.900
<i>Assurance</i>	Pernyataan 16	56.93	44.892	.472	.900
	Pernyataan 17	56.97	44.930	.499	.900
	Pernyataan 18	56.37	43.275	.432	.903
	Pernyataan 19	56.50	43.983	.443	.901
	Pernyataan 20	56.37	43.551	.611	.897
<i>Emphaty</i>	Pernyataan 21	56.23	43.633	.733	.895
	Pernyataan 22	56.47	43.706	.545	.898
	Pernyataan 23	56.57	43.909	.500	.900
	Pernyataan 24	56.97	44.654	.548	.899
	Pernyataan 25	57.00	45.241	.484	.900

Sumber: "telah diolah kembali"

Uji Validitas Pelayanan yang Diharapkan					
Dimensi	Indikator	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<i>Tangible</i>	Pernyataan 1	106.70	52.907	.517	.871
	Pernyataan 2	106.87	53.430	.329	.877
	Pernyataan 3	106.67	53.333	.470	.873
	Pernyataan 4	107.13	52.809	.449	.873
	Pernyataan 5	107.23	53.840	.438	.874
<i>Reliability</i>	Pernyataan 6	106.50	52.328	.699	.868
	Pernyataan 7	107.03	53.206	.524	.872
	Pernyataan 8	106.73	52.478	.566	.870
	Pernyataan 9	106.83	53.385	.449	.873
	Pernyataan 10	106.77	53.220	.469	.873
<i>Responsiveness</i>	Pernyataan 11	106.97	52.732	.496	.872
	Pernyataan 12	106.93	54.271	.351	.876
	Pernyataan 13	106.73	53.237	.470	.873
	Pernyataan 14	106.73	53.168	.479	.872
	Pernyataan 15	106.80	52.648	.483	.872
<i>Assurance</i>	Pernyataan 16	106.77	53.151	.478	.872
	Pernyataan 17	106.87	53.016	.444	.863
	Pernyataan 18	106.80	53.407	.445	.873
	Pernyataan 19	106.87	54.120	.288	.878
	Pernyataan 20	106.80	52.993	.444	.873
<i>Emphaty</i>	Pernyataan 21	107.03	53.206	.374	.876
	Pernyataan 22	107.00	54.414	.306	.877
	Pernyataan 23	106.87	52.809	.468	.873
	Pernyataan 24	106.80	53.200	.420	.874
	Pernyataan 25	106.77	53.289	.372	.876

Sumber: "telah diolah kembali"

Uji Validitas Kualitas Pelayanan					
Dimensi	Indikator	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<i>Tangible</i>	Pernyataan 1	106.47	64.809	.529	.892
	Pernyataan 2	106.67	62.782	.503	.893
	Pernyataan 3	106.43	65.289	.482	.893
	Pernyataan 4	106.90	64.990	.433	.894
	Pernyataan 5	107.00	66.069	.424	.894
<i>Reliability</i>	Pernyataan 6	106.30	61.528	.815	.885
	Pernyataan 7	106.80	65.338	.513	.892
	Pernyataan 8	106.50	64.397	.571	.891
	Pernyataan 9	106.60	65.421	.452	.893
	Pernyataan 10	106.53	65.154	.482	.893
<i>Responsiveness</i>	Pernyataan 11	106.73	64.823	.485	.893
	Pernyataan 12	106.70	66.286	.368	.895
	Pernyataan 13	106.50	65.086	.493	.893
	Pernyataan 14	106.50	65.086	.493	.893
	Pernyataan 15	106.57	64.668	.480	.893
<i>Assurance</i>	Pernyataan 16	106.53	65.154	.482	.893
	Pernyataan 17	106.63	65.068	.442	.894
	Pernyataan 18	106.57	65.289	.466	.893
	Pernyataan 19	106.63	66.033	.311	.897
	Pernyataan 20	106.60	62.317	.614	.889
<i>Emphaty</i>	Pernyataan 21	106.80	65.269	.374	.896
	Pernyataan 22	106.77	66.461	.320	.896
	Pernyataan 23	106.67	62.092	.641	.889
	Pernyataan 24	106.60	62.524	.595	.890
	Pernyataan 25	106.60	66.110	.302	.897

Sumber: "telah diolah kembali"

Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak				
Indikator	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 26	16.90	3.679	.378	.702
Pernyataan 27	17.03	3.689	.538	.652
Pernyataan 28	17.33	4.092	.399	.702
Pernyataan 29	16.93	3.995	.417	.696
Pernyataan 30	16.87	2.947	.694	.571

Sumber: "telah diolah kembali"

**LAMPIRAN 5**

**FREQUENCY TABLE**

**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	97	97.0	97.0	97.0
Wanita	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 25 tahun	21	21.0	21.0	21.0
25 – 30 tahun	76	76.0	76.0	97.0
> 40 tahun	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Pendidikan Terakhir**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	1	1.0	1.0	1.0
SMA/Sederajat	23	23.0	23.0	24.0
D3	34	34.0	34.0	58.0
S1	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pegawai Negeri	2	2.0	2.0	2.0
Pegawai Sasta	76	76.0	76.0	78.0
Wiraswasta	22	22.0	22.0	100.0
Lain-lain	100	100.0	100.0	
Total				

**Frequency Table Kualitas Pelayanan yang Dirasakan**

**Letak/lokasi SAMSAT yang strategis**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Baik	36	36.0	36.0	37.0
Cukup Baik	12	12.0	12.0	49.0
Baik	48	48.0	48.0	97.0
Sangat Baik	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Tersedia ruang tunggu yang nyaman**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	42	42.0	42.0	42.0
Cukup Baik	11	11.0	11.0	53.0
Baik	36	36.0	36.0	89.0
Sangat Baik	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Tersedia tempat parkir yang memadai**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	42	42.0	42.0	42.0
Cukup Baik	10	10.0	10.0	52.0
Baik	43	43.0	43.0	95.0
Sangat Baik	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Tersedia brosur/ leaflet Pajak Kendaraan Bermotor**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Baik	34	34.0	34.0	35.0
Cukup Baik	17	17.0	17.0	52.0
Baik	45	45.0	45.0	97.0
Sangat Baik	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Kerapihan penampilan petugas SAMSAT**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	38	38.0	38.0	38.0
Cukup Baik	16	16.0	16.0	54.0
Baik	45	45.0	45.0	99.0
Sangat Baik	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



**Pelaksanaan jam kerja dilakukan tepat waktu**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	52	52.0	52.0	52.0
Cukup Baik	32	32.0	32.0	84.0
Baik	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan cepat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	70	70.0	70.0	70.0
Cukup Baik	25	25.0	25.0	95.0
Baik	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan tepat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Baik	73	73.0	73.0	74.0
Cukup Baik	20	20.0	20.0	94.0
Baik	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT bertanggung jawab atas tugasnya**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Baik	59	59.0	59.0	59.0
Cukup Baik	37	37.0	37.0	37.0
Baik	3	3.0	3.0	3.0
Total	100	100.0	100.0	100.0

**Kemudahan untuk memperoleh penjelasan tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	64	64.0	64.0	64.0
Cukup Baik	24	24.0	24.0	88.0
Baik	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Kesediaan petugas SAMSAT untuk menjawab pertanyaan mengenai Pajak  
Kendaraan Bermotor**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	55	55.0	55.0	55.0
Cukup Baik	33	33.0	33.0	88.0
Baik	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan cepat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Baik	65	65.0	65.0	66.0
Cukup Baik	26	26.0	26.0	92.0
Baik	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan tepat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	4	4.0	4.0	4.0
Tidak Baik	51	51.0	51.0	55.0
Cukup Baik	27	27.0	27.0	82.0
Baik	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT mampu menjelaskan prosedur pembayaran Pajak  
Kendaraan Bermotor**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	2	2.0	2.0	2.0
Tidak Baik	49	49.0	49.0	51.0
Cukup Baik	36	36.0	36.0	87.0
Baik	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT selalu siap sedia membantu Wajib Pajak**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	2	2.0	2.0	2.0
Tidak Baik	57	57.0	57.0	59.0
Cukup Baik	27	27.0	27.0	86.0
Baik	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Baik	59	59.0	59.0	60.0
Cukup Baik	36	36.0	36.0	96.0
Baik	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT mampu melakukan komunikasi yang efektif**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	5	5.0	5.0	5.0
Tidak Baik	57	57.0	57.0	62.0
Cukup Baik	24	24.0	24.0	86.0
Baik	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	2	2.0	2.0	2.0
Tidak Baik	52	52.0	52.0	54.0
Cukup Baik	21	21.0	21.0	75.0
Baik	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT ramah dalam memberikan pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	2	2.0	2.0	2.0
Tidak Baik	67	67.0	67.0	69.0
Cukup Baik	17	17.0	17.0	86.0
Baik	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT terampil dalam memberikan pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	2	2.0	2.0	2.0
Tidak Baik	65	65.0	65.0	67.0
Cukup Baik	23	23.0	23.0	90.0
Baik	8	8.0	8.0	98.0
Sangat Baik	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT memberikan perhatian terhadap masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	66	66.0	66.0	66.0
Cukup Baik	22	22.0	22.0	88.0
Baik	11	11.0	11.0	99.0
Sangat Baik	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	63	63.0	63.0	63.0
Cukup Baik	19	19.0	19.0	82.0
Baik	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT memberikan kemudahan dalam pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	61	61.0	61.0	61.0
Cukup Baik	20	20.0	20.0	81.0
Baik	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT selalu bersikap simpatik dalam memberikan pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Baik	2	2.0	2.0	2.0
Tidak Baik	76	76.0	76.0	78.0
Cukup Baik	7	7.0	7.0	85.0
Baik	14	14.0	14.0	99.0
Sangat Baik	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT berusaha memberikan pelayanan yang terbaik**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Baik	69	69.0	69.0	69.0
Cukup Baik	15	15.0	15.0	84.0
Baik	13	13.0	13.0	97.0
Sangat Baik	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

## Frequency Table Kualitas Pelayanan yang Diharapkan

### Letak/lokasi SAMSAT yang strategis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	82	82.0	82.0	82.0
Sangat Setuju	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Tersedia ruang tunggu yang nyaman

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Setuju	81	81.0	81.0	82.0
Sangat Setuju	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Tersedia tempat parkir yang memadai

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	70	70.0	70.0	70.0
Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Tersedia brosur/ leaflet Pajak Kendaraan Bermotor

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Setuju	76	76.0	76.0	78.0
Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Kerapihan penampilan petugas SAMSAT

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Setuju	73	73.0	73.0	74.0
Sangat Setuju	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Pelaksanaan jam kerja dilakukan tepat waktu**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	10	10.0	10.0	10.0
Setuju	72	72.0	72.0	82.0
Sangat Setuju	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan cepat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	3	3.0	3.0	3.0
Setuju	79	79.0	79.0	82.0
Sangat Setuju	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan tepat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Setuju	85	85.0	85.0	86.0
Sangat Setuju	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT bertanggung jawab atas tugasnya**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Setuju	84	84.0	84.0	86.0
Sangat Setuju	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Kemudahan untuk memperoleh penjelasan tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Setuju	88	88.0	88.0	89.0
Sangat Setuju	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Kesediaan petugas SAMSAT untuk menjawab pertanyaan mengenai Pajak  
Kendaraan Bermotor**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	3	3.0	3.0	3.0
Setuju	75	75.0	75.0	78.0
Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan cepat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	3	3.0	3.0	3.0
Setuju	80	80.0	80.0	83.0
Sangat Setuju	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan tepat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Setuju	62	62.0	62.0	64.0
Sangat Setuju	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT mampu menjelaskan prosedur pembayaran Pajak  
Kendaraan Bermotor**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	79	79.0	79.0	79.0
Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT selalu siap sedia membantu Wajib Pajak**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	89	89.0	89.0	89.0
Sangat Setuju	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Setuju	93	93.0	93.0	94.0
Sangat Setuju	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT mampu melakukan komunikasi yang efektif**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	89	89.0	89.0	89.0
Sangat Setuju	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Setuju	89	89.0	89.0	90.0
Sangat Setuju	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT ramah dalam memberikan pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	80	80.0	80.0	80.0
Sangat Setuju	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT terampil dalam memberikan pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	57	57.0	57.0	57.0
Sangat Setuju	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



**Petugas SAMSAT memberikan perhatian terhadap masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Setuju	94	94.0	94.0	95.0
Sangat Setuju	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	74	74.0	74.0	74.0
Sangat Setuju	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT memberikan kemudahan dalam pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	66	66.0	66.0	66.0
Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT selalu bersikap simpatik dalam memberikan pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	85	85.0	85.0	85.0
Sangat Setuju	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Petugas SAMSAT berusaha memberikan pelayanan yang terbaik**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	92	92.0	92.0	92.0
Sangat Setuju	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

## Descriptives

### Descriptives Statistics yang dirasakan

No	Indikator	Mean
1.	Letak/lokasi SAMSAT yang strategis	3.16
2.	Tersedia ruang tunggu yang nyaman	3.16
3.	Tersedia tempat parkir yang memadai	3.11
4.	Tersedia brosur/ leaflet Pajak Kendaraan Bermotor	3.15
5.	Kerapihan penampilan petugas SAMSAT	3.09
6.	Pelaksanaan jam kerja dilakukan tepat waktu	2.64
7.	Petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan cepat	2.35
8.	Petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan tepat	2.31
9.	Petugas SAMSAT bertanggung jawab atas tugasnya	2.42
10.	Kemudahan untuk memperoleh penjelasan tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor	2.48
11.	Kesediaan petugas SAMSAT untuk menjawab pertanyaan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor	2.57
12.	Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan cepat	2.41
13.	Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan tepat	2.59
14.	Petugas SAMSAT mampu menjelaskan prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	2.60
15.	Petugas SAMSAT selalu siap sedia membantu Wajib Pajak	2.53
16.	Petugas SAMSAT menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor	2.43
17.	Petugas SAMSAT mampu melakukan komunikasi yang efektif	2.47
18.	Petugas SAMSAT menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak	2.69
19.	Petugas SAMSAT ramah dalam memberikan pelayanan	2.43
20.	Petugas SAMSAT terampil dalam memberikan pelayanan	2.43
21.	Petugas SAMSAT memberikan perhatian terhadap masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor	2.47
22.	Petugas SAMSAT memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor	2.55
23.	Petugas SAMSAT memberikan kemudahan dalam pelayanan	2.58
24.	Petugas SAMSAT selalu bersikap simpatik dalam memberikan pelayanan	2.36
25.	Petugas SAMSAT berusaha memberikan pelayanan yang terbaik	2.50

## Descriptives

### Descriptives Statistics yang diharapkan

No	Indikator	Mean
1.	Letak/lokasi SAMSAT yang strategis	4.18
2.	Tersedia ruang tunggu yang nyaman	4.17
3.	Tersedia tempat parkir yang memadai	4.30
4.	Tersedia brosur/ leaflet Pajak Kendaraan Bermotor	4.20
5.	Kerapihan penampilan petugas SAMSAT	4.25
6.	Pelaksanaan jam kerja dilakukan tepat waktu	4.08
7.	Petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan cepat	4.15
8.	Petugas SAMSAT mampu memberikan pelayanan dengan tepat	4.13
9.	Petugas SAMSAT bertanggung jawab atas tugasnya	4.12
10.	Kemudahan untuk memperoleh penjelasan tentang hal-hal yang belum jelas berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor	4.10
11.	Kesediaan petugas SAMSAT untuk menjawab pertanyaan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor	4.19
12.	Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan cepat	4.14
13.	Petugas SAMSAT mampu menyelesaikan setiap masalah dengan tepat	4.34
14.	Petugas SAMSAT mampu menjelaskan prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	4.21
15.	Petugas SAMSAT selalu siap sedia membantu Wajib Pajak	4.11
16.	Petugas SAMSAT menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor	4.05
17.	Petugas SAMSAT mampu melakukan komunikasi yang efektif	4.11
18.	Petugas SAMSAT menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak	4.09
19.	Petugas SAMSAT ramah dalam memberikan pelayanan	4.20
20.	Petugas SAMSAT terampil dalam memberikan pelayanan	4.43
21.	Petugas SAMSAT memberikan perhatian terhadap masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor	4.04
22.	Petugas SAMSAT memberikan waktu untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Pajak Kendaraan Bermotor	4.26
23.	Petugas SAMSAT memberikan kemudahan dalam pelayanan	4.34
24.	Petugas SAMSAT selalu bersikap simpatik dalam memberikan pelayanan	4.15
25.	Petugas SAMSAT berusaha memberikan pelayanan yang terbaik	4.08

LAMPIRAN 6

V <sub>2</sub> = dk penyebut	V <sub>1</sub> = dk pembilang																							
	50	4,03	3,18	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,07	2,02	1,98	1,95	1,90	1,85	1,78	1,74	1,69	1,63	1,60	1,55	1,52	1,48	1,46
7,17		5,06	4,20	3,72	3,44	3,48	3,02	2,88	2,78	2,70	2,62	2,56	2,46	2,39	2,26	2,48	2,40	2,00	1,94	1,86	1,82	1,76	1,74	1,68
55	4,02	3,17	2,78	2,54	2,38	2,27	2,48	2,44	2,05	2,00	1,97	1,93	1,88	1,83	1,76	1,72	1,67	1,64	1,58	1,52	1,50	1,46	1,43	1,41
	7,12	5,04	4,46	3,68	3,37	3,45	2,98	2,85	2,75	2,66	2,59	2,53	2,43	2,35	2,23	2,45	2,00	1,96	1,90	1,82	1,78	1,74	1,66	1,64
60	4,00	3,45	2,76	2,52	2,37	2,25	2,47	2,40	2,04	1,99	1,95	1,92	1,86	1,84	1,75	1,70	1,65	1,59	1,56	1,50	1,48	1,44	1,44	1,39
	7,08	4,98	4,13	3,65	3,34	3,42	2,95	2,82	2,72	2,03	2,56	2,50	2,40	2,32	2,20	2,42	2,03	1,93	1,87	1,79	1,74	1,68	1,63	1,60
65	3,99	3,44	2,75	2,54	2,36	2,24	2,45	2,08	2,02	1,98	1,94	1,90	1,85	1,80	1,73	1,68	1,63	1,57	1,54	1,49	1,46	1,42	1,39	1,37
	7,04	4,95	4,40	3,62	3,34	3,09	2,93	2,79	2,70	2,64	2,54	2,47	2,37	2,30	2,48	2,09	2,00	1,90	1,84	1,76	1,74	1,64	1,60	1,56
70	3,98	3,43	2,74	2,50	2,35	2,23	2,44	2,07	2,04	1,97	1,93	1,89	1,84	1,79	1,72	1,67	1,62	1,56	1,53	1,47	1,45	1,40	1,37	1,35
	7,01	4,92	4,08	3,60	3,29	3,07	2,91	2,77	2,67	2,59	2,54	2,45	2,35	2,28	2,45	2,07	1,98	1,88	1,82	1,74	1,69	1,63	1,56	1,53
80	3,96	3,44	2,72	2,48	2,33	2,22	2,42	2,05	1,99	1,95	1,94	1,88	1,82	1,77	1,70	1,65	1,60	1,54	1,54	1,45	1,42	1,38	1,35	1,32
	6,96	4,88	4,04	3,58	3,25	3,04	2,87	2,74	2,64	2,55	2,18	2,44	2,32	2,24	2,44	2,03	1,94	1,84	1,78	1,70	1,65	1,57	1,52	1,49
100	<b>3,94</b>	3,09	2,70	2,46	2,30	2,19	2,40	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,79	1,75	1,68	1,63	1,57	1,54	1,48	1,42	1,39	1,34	1,30	1,28
	6,90	4,82	3,98	3,54	3,20	2,99	2,82	2,69	2,59	2,54	2,43	2,36	2,26	2,19	2,06	1,98	1,89	1,79	1,73	1,64	1,59	1,51	1,46	1,43
125	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,04	1,95	1,90	1,86	1,83	1,77	1,72	1,65	1,60	1,55	1,49	1,45	1,39	1,36	1,31	1,27	1,25
	6,84	4,78	3,94	3,47	3,17	2,95	2,79	2,65	2,56	2,47	2,40	2,33	2,23	2,45	2,03	1,94	1,85	1,75	1,68	1,59	1,54	1,46	1,40	1,37
150	3,91	3,06	2,67	2,43	2,27	2,16	2,07	2,00	1,94	1,89	1,85	1,82	1,76	1,74	1,64	1,59	1,54	1,47	1,44	1,37	1,34	1,29	1,25	1,22
	6,81	4,75	3,94	3,44	3,13	2,92	2,76	2,62	2,53	2,44	2,37	2,30	2,20	2,12	2,00	1,94	1,82	1,72	1,66	1,56	1,54	1,43	1,37	1,33
200	3,89	3,04	2,65	2,41	2,26	2,14	2,05	1,98	1,92	1,87	1,83	1,80	1,74	1,69	1,62	1,57	1,52	1,45	1,42	1,35	1,32	1,26	1,22	1,19
	6,76	4,74	3,88	3,41	3,11	2,90	2,73	2,60	2,50	2,44	2,34	2,28	2,17	2,09	1,97	1,88	1,79	1,69	1,62	1,53	1,48	1,39	1,33	1,28
400	3,86	3,02	2,62	2,39	2,23	2,12	2,03	1,96	1,90	1,85	1,84	1,78	1,72	1,67	1,60	1,54	1,49	1,42	1,38	1,32	1,28	1,22	1,16	1,43
	6,70	4,66	3,83	3,36	3,06	2,85	2,69	2,55	2,46	2,37	2,29	2,20	2,42	2,04	1,92	1,84	1,74	1,64	1,57	1,47	1,42	1,32	1,24	1,19
1000	3,85	3,00	2,61	2,38	2,22	2,10	2,02	1,95	1,89	1,84	1,80	1,76	1,70	1,65	1,58	1,53	1,47	1,44	1,36	1,30	1,26	1,19	1,13	1,08
	6,68	4,62	3,80	3,34	3,04	2,82	2,66	2,53	2,43	2,34	2,26	2,20	2,09	2,04	1,89	1,84	1,74	1,64	1,54	1,44	1,38	1,28	1,19	1,11
∞	3,84	2,99	2,60	2,37	2,21	2,09	2,04	1,94	1,88	1,83	1,79	1,75	1,69	1,64	1,57	1,52	1,46	1,40	1,35	1,28	1,24	1,17	1,11	1,00
	6,64	4,60	3,78	3,32	3,02	2,80	2,64	2,54	2,41	2,32	2,24	2,18	2,07	1,99	1,87	1,79	1,69	1,59	1,52	1,41	1,36	1,25	1,15	1,00

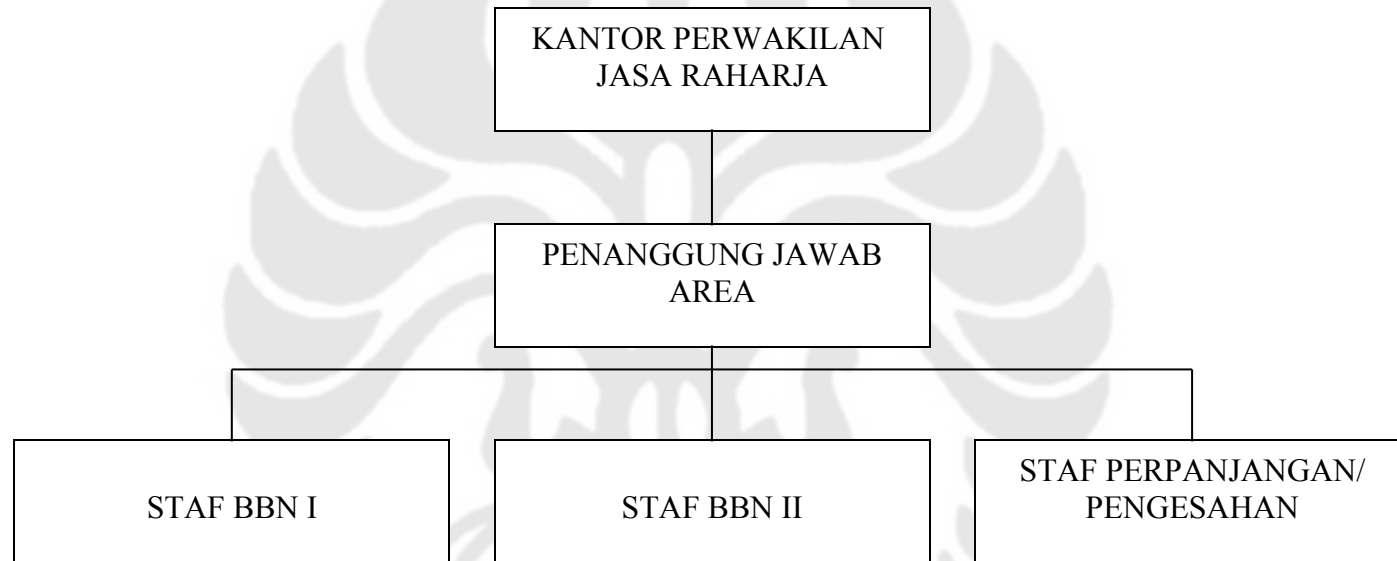
Sumber : Elementary Statistics, Hoel, P.G., John Wiley & Sons, Inc., New York, 1960

STRUKTUR ORGANISASI  
 UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI  
 WILAYAH DEPOK



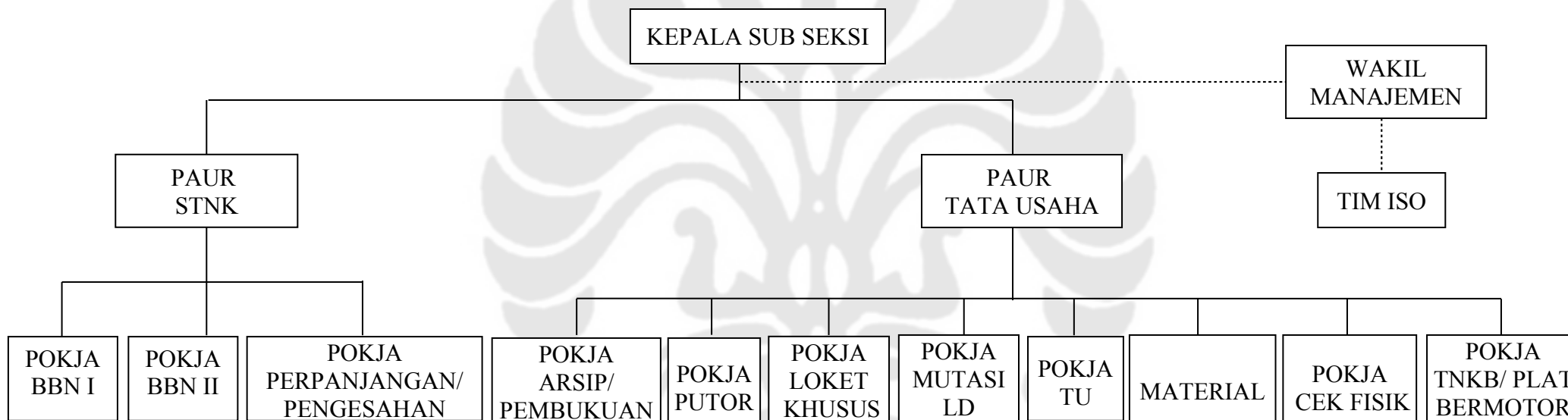
Sumber : Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah I (Depok)

STRUKTUR ORGANISASI  
KANTOR PERWAKILAN JASA RAHARJA BOGOR



Sumber : Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah I (Depok)

STRUKTUR ORGANISASI  
SUB SEKSI STNK DITLANTAS POLDA METRO JAYA  
SAMSAT KOTA DEPOK



Sumber : Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah I (Depok)





PEMERINTAH PROPINSI JAWA BARAT  
**DINAS PENDAPATAN**  
UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH PROPINSI  
WILAYAH I (DEPOK)

Jln. Merdeka Raya No. 2 Telp. 021 - 7717528 - 77822270, Fax. 021 - 7717528  
DEPOK - Pos 16411

Depok, 30 April 2009

Nomor : 071/ **SO** -UPPD-I-Dpk/09.

Lampiran : -

Perihal : **Permohonan Melakukan  
Riset**

K e p a d a

Yth, **Kepala Seksi Pengelola MKND dan  
SBA FISIP UI**

di

**D e p o k**

Menjawab surat saudara nomor 421/PT.02.11.Q/FISIP/Qriset/2009 tanggal 20 April 2009 perihal Permohonan Melakukan Riset Untuk Penyusunan Skripsi atas

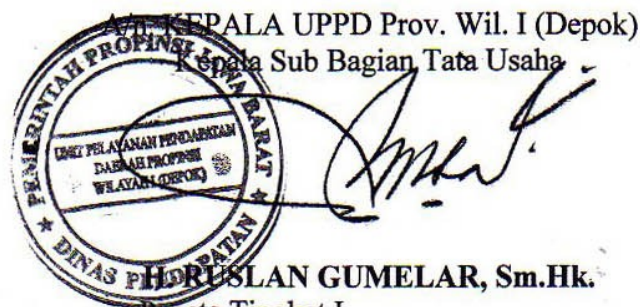
**Nama : Kiki Rizki Novelia**

**NPM : 090411703X**

**Jurusan : Administrasi Fiskal**

Pada prinsipnya kami tidak keberatan untuk membantu memberikan data dan informasi yang diperlukan sejauh masih dalam kewenangan kami di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah I (Depok).

Demikian agar menjadi maklum dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



**HORUSLAN GUMELAR, Sm.Hk.**

Penata Tingkat I

NIP. 195408171978111001