

Lampiran 1. Hasil Uji Analisa Realibility Pengguna

Reliability Harapan Pengguna

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,929	20

Reliability Kepuasan Pengguna

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,941	20

Lampiran 2. Hasil Uji Analisa Validitas Pengguna

Correlations Harapan Pengguna

	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	Tot_H
H1 Pearson Correlation	1	,570(**)	,359	,229	,074	,172	,295	,361(*)	,311	-,042	,153	,141	,202	,070	,190	,183	,106	,223	,132	,373(*)	,384(*)
H1 Sig. (2-tailed)		,001	,051	,224	,697	,364	,113	,050	,094	,824	,420	,456	,285	,714	,315	,333	,576	,235	,486	,042	,036
H1 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H2 Pearson Correlation	,570(**)	1	,518(**)	,516(**)	,138	,119	,308	,489(**)	,080	,090	,021	,127	,154	,210	,176	,140	,240	,457(*)	,288	,500(**)	,465(**)
H2 Sig. (2-tailed)	,001		,003	,003	,468	,530	,098	,006	,676	,636	,912	,505	,416	,265	,352	,461	,201	,011	,123	,005	,010
H2 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H3 Pearson Correlation	,359	,518(**)	1	,409(*)	,382(*)	,099	,320	,312	,163	,447(*)	-,018	,153	,315	,217	,129	,199	,566(**)	,761(**)	,440(*)	,573(**)	,562(**)
H3 Sig. (2-tailed)	,051	,003		,025	,037	,603	,085	,093	,390	,013	,923	,419	,090	,249	,499	,293	,001	,000	,015	,001	,001
H3 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H4 Pearson Correlation	,229	,516(**)	,409(*)	1	,444(*)	,140	,304	,451(*)	,425(*)	,314	,162	,451(*)	,444(*)	,352	,262	,241	,204	,581(**)	,490(**)	,304	,592(**)
H4 Sig. (2-tailed)	,224	,003	,025		,014	,461	,102	,012	,019	,091	,393	,012	,014	,056	,162	,200	,280	,001	,006	,102	,001
H4 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H5 Pearson Correlation	,074	,138	,382(*)	,444(*)	1	,055	,356	,146	,095	,292	-,008	,420(*)	,331	,451(*)	,244	,149	,385(*)	,414(*)	,265	,429(*)	,476(**)
H5 Sig. (2-tailed)	,697	,468	,037	,014		,772	,053	,441	,616	,117	,967	,021	,074	,012	,193	,433	,036	,023	,157	,018	,008
H5 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H6 Pearson Correlation	,172	,119	,099	,140	,055	1	,657(**)	,576(**)	,657(**)	,381(*)	,626(**)	,338	,380(*)	,406(*)	,488(**)	,607(**)	,290	,292	,539(**)	,404(*)	,623(**)
H6 Sig. (2-tailed)	,364	,530	,603	,461	,772		,000	,001	,000	,038	,000	,067	,039	,026	,006	,000	,120	,118	,002	,027	,000
H6 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H7 Pearson Correlation	,295	,308	,320	,304	,356	,657(**)	1	,735(**)	,606(**)	,448(*)	,560(**)	,582(**)	,475(**)	,609(**)	,745(**)	,600(**)	,450(*)	,472(**)	,544(**)	,512(**)	,809(**)
H7 Sig. (2-tailed)	,113	,098	,085	,102	,053	,000		,000	,000	,013	,001	,001	,008	,000	,000	,000	,013	,008	,002	,004	,000
H7 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H8 Pearson Correlation	,361(*)	,489(**)	,312	,451(*)	,146	,576(**)	,735(**)	1	,613(**)	,365(*)	,552(**)	,495(**)	,398(*)	,395(*)	,584(**)	,520(**)	,209	,508(**)	,530(**)	,505(**)	,740(**)
H8 Sig. (2-tailed)	,050	,006	,093	,012	,441	,001	,000		,000	,048	,002	,005	,029	,031	,001	,003	,267	,004	,003	,004	,000
H8 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H9 Pearson Correlation	,311	,080	,163	,425(*)	,095	,657(**)	,606(**)	,613(**)	1	,506(**)	,755(**)	,455(*)	,682(**)	,515(**)	,668(**)	,794(**)	,085	,376(*)	,647(**)	,269	,733(**)
H9 Sig. (2-tailed)	,094	,676	,390	,019	,616	,000	,000	,000		,004	,000	,012	,000	,004	,000	,000	,655	,041	,000	,150	,000
H9 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H10 Pearson Correlation	-,042	,090	,447(*)	,314	,292	,381(*)	,448(*)	,365(*)	,506(**)	1	,593(**)	,544(**)	,789(**)	,435(*)	,552(**)	,617(**)	,294	,481(**)	,592(**)	,543(**)	,695(**)
H10 Sig. (2-tailed)	,824	,636	,013	,091	,117	,038	,013	,048	,004		,001	,002	,000	,016	,002	,000	,114	,007	,001	,002	,000
H10 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H11 Pearson Correlation	,153	,021	-,018	,162	-,008	,626(**)	,560(**)	,552(**)	,755(**)	,593(**)	1	,552(**)	,621(**)	,366(*)	,651(**)	,749(**)	,095	,203	,516(**)	,204	,625(**)
H11 Sig. (2-tailed)	,420	,912	,923	,393	,967	,000	,001	,002	,000	,001		,002	,000	,046	,000	,000	,617	,281	,003	,279	,000
H11 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
H12 Pearson Correlation	,141	,127	,153	,451(*)	,420(*)	,338	,582(**)	,495(**)	,455(*)	,544(**)	,552(**)	1	,661(**)	,524(**)	,584(**)	,441(*)	,414(*)	,508(**)	,463(**)	,505(**)	,718(**)

Lampiran 2. Hasil Uji Analisa Validitas Pengguna (Lanjutan)

	Sig. (2-tailed)	,456	,505	,419	,012	,021	,067	,001	,005	,012	,002	,002	,000	,003	,001	,015	,023	,004	,010	,004	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
H13	Pearson Correlation	,202	,154	,315	,444(*)	,331	,380(*)	,475(**)	,398(*)	,682(**)	,789(**)	,621(**)	,661(**)	1	,468(**)	,654(**)	,811(**)	,227	,481(**)	,618(**)	,475(**)	,767(**)
	Sig. (2-tailed)	,285	,416	,090	,014	,074	,039	,008	,029	,000	,000	,000	,000	,009	,000	,000	,227	,007	,000	,008	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
H14	Pearson Correlation	,070	,210	,217	,352	,451(*)	,406(*)	,609(**)	,395(*)	,515(**)	,435(*)	,366(*)	,524(**)	,468(**)	1	,731(**)	,496(**)	,362(*)	,390(*)	,490(**)	,404(*)	,688(**)
	Sig. (2-tailed)	,714	,265	,249	,056	,012	,026	,000	,031	,004	,016	,046	,003	,009	,000	,005	,049	,033	,006	,027	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
H15	Pearson Correlation	,190	,176	,129	,262	,244	,488(**)	,745(**)	,584(**)	,668(**)	,552(**)	,651(**)	,584(**)	,654(**)	,731(**)	1	,671(**)	,221	,306	,612(**)	,372(*)	,751(**)
	Sig. (2-tailed)	,315	,352	,499	,162	,193	,006	,000	,001	,000	,002	,000	,001	,000	,000	,000	,240	,100	,000	,043	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
H16	Pearson Correlation	,183	,140	,199	,241	,149	,607(**)	,600(**)	,520(**)	,794(**)	,617(**)	,749(**)	,441(*)	,811(**)	,496(**)	,671(**)	1	,131	,362(*)	,635(**)	,347	,728(**)
	Sig. (2-tailed)	,333	,461	,293	,200	,433	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,015	,000	,005	,000	,491	,049	,000	,060	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
H17	Pearson Correlation	,106	,240	,566(**)	,204	,385(*)	,290	,450(*)	,209	,085	,294	,095	,414(*)	,227	,362(*)	,221	,131	1	,749(**)	,260	,377(*)	,521(**)
	Sig. (2-tailed)	,576	,201	,001	,280	,036	,120	,013	,267	,655	,114	,617	,023	,227	,049	,240	,491	,000	,166	,040	,003	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
H18	Pearson Correlation	,223	,457(*)	,761(**)	,581(**)	,414(*)	,292	,472(**)	,508(**)	,376(*)	,481(**)	,203	,508(**)	,481(**)	,390(*)	,306	,362(*)	,749(**)	1	,601(**)	,544(**)	,748(**)
	Sig. (2-tailed)	,235	,011	,000	,001	,023	,118	,008	,004	,041	,007	,281	,004	,007	,033	,100	,049	,000	,000	,002	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
H19	Pearson Correlation	,132	,288	,440(*)	,490(**)	,265	,539(**)	,544(**)	,530(**)	,647(**)	,592(**)	,516(**)	,463(**)	,618(**)	,490(**)	,612(**)	,635(**)	,260	,601(**)	1	,616(**)	,783(**)
	Sig. (2-tailed)	,486	,123	,015	,006	,157	,002	,002	,003	,000	,001	,003	,010	,000	,006	,000	,166	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
H20	Pearson Correlation	,373(*)	,500(**)	,573(**)	,304	,429(*)	,404(*)	,512(**)	,505(**)	,269	,543(**)	,204	,505(**)	,475(**)	,404(*)	,372(*)	,347	,377(*)	,544(**)	,616(**)	1	,706(**)
	Sig. (2-tailed)	,042	,005	,001	,102	,018	,027	,004	,004	,150	,002	,279	,004	,008	,027	,043	,060	,040	,002	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
ToL	Pearson Correlation	,384(*)	,465(**)	,562(**)	,592(**)	,476(**)	,623(**)	,809(**)	,740(**)	,733(**)	,695(**)	,625(**)	,718(**)	,767(**)	,688(**)	,751(**)	,728(**)	,521(**)	,748(**)	,783(**)	,706(**)	1
H	Sig. (2-tailed)	,036	,010	,001	,001	,008	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran 2. Hasil Uji Analisa Validitas Pengguna (Lanjutan)

Correlations Kepuasan Pengguna

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20	Tot_K	
K1	Pearson Correlation	1	,652(**)	,535(**)	,507(**)	,730(**)	,614(**)	,588(**)	,335	,440(*)	,364(*)	,430(*)	,213	,494(**)	,344	,422(*)	,405(*)	,483(**)	,550(**)	,212	,500(**)	,716(**)
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,004	,000	,000	,001	,070	,015	,048	,018	,259	,006	,063	,020	,026	,007	,002	,262	,005	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K2	Pearson Correlation	,652(**)	1	,643(**)	,549(**)	,469(**)	,576(**)	,500(**)	,500(**)	,390(*)	,336	,508(**)	,314	,665(**)	,275	,374(**)	,469(**)	,621(**)	,526(**)	,443(*)	,651(**)	,754(**)
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,002	,009	,001	,005	,005	,033	,070	,004	,091	,000	,141	,042	,009	,000	,003	,014	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K3	Pearson Correlation	,535(**)	,643(**)	1	,546(**)	,635(**)	,622(**)	,397(*)	,462(*)	,523(**)	,369(*)	,466(**)	,179	,621(**)	,572(**)	,713(**)	,423(*)	,317	,298	,188	,495(**)	,726(**)
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,002	,000	,000	,030	,010	,003	,045	,009	,344	,000	,001	,000	,020	,088	,109	,320	,005	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K4	Pearson Correlation	,507(**)	,549(**)	,546(**)	1	,701(**)	,411(*)	,340	,222	,346	,403(*)	,366(*)	,206	,287	,219	,580(**)	,092	,207	,234	,246	,140	,557(**)
	Sig. (2-tailed)	,004	,002	,002		,000	,024	,066	,239	,061	,027	,047	,275	,125	,244	,001	,628	,272	,213	,191	,462	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K5	Pearson Correlation	,730(**)	,469(**)	,635(**)	,701(**)	1	,489(**)	,386(*)	,292	,509(**)	,384(*)	,378(*)	,167	,225	,363(*)	,510(**)	,141	,188	,177	,071	,219	,596(**)
	Sig. (2-tailed)	,000	,009	,000	,000		,006	,035	,118	,004	,036	,039	,379	,231	,049	,004	,457	,319	,348	,709	,246	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K6	Pearson Correlation	,614(**)	,576(**)	,622(**)	,411(*)	,489(**)	1	,701(**)	,464(**)	,460(*)	,560(**)	,561(**)	,339	,533(**)	,534(**)	,501(**)	,595(**)	,322	,509(**)	,311	,419(*)	,765(**)
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,024	,006		,000	,010	,011	,001	,001	,066	,002	,002	,005	,001	,083	,004	,094	,021	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K7	Pearson Correlation	,588(**)	,500(**)	,397(*)	,340	,386(*)	,701(**)	1	,511(**)	,333	,684(**)	,774(**)	,588(**)	,612(**)	,563(**)	,342	,738(**)	,605(**)	,775(**)	,717(**)	,500(**)	,829(**)
	Sig. (2-tailed)	,001	,005	,030	,066	,035	,000		,004	,072	,000	,000	,001	,000	,001	,065	,000	,000	,000	,000	,005	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K8	Pearson Correlation	,335	,500(**)	,462(*)	,222	,292	,464(**)	,511(**)	1	,682(**)	,218	,330	,296	,647(**)	,247	,234	,541(**)	,444(*)	,440(*)	,526(**)	,495(**)	,643(**)
	Sig. (2-tailed)	,070	,005	,010	,239	,118	,010	,004		,000	,248	,075	,112	,000	,187	,214	,002	,014	,015	,003	,005	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K9	Pearson Correlation	,440(*)	,390(*)	,523(**)	,346	,509(**)	,460(*)	,333	,682(**)	1	,199	,177	,095	,504(**)	,246	,190	,375(*)	,291	,352	,404(*)	,487(**)	,594(**)
	Sig. (2-tailed)	,015	,033	,003	,061	,004	,011	,072	,000		,291	,349	,617	,005	,190	,313	,041	,119	,056	,027	,006	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K10	Pearson Correlation	,364(*)	,336	,369(*)	,403(*)	,384(*)	,560(**)	,684(**)	,218	,199	1	,719(**)	,649(**)	,501(**)	,750(**)	,557(**)	,547(**)	,435(*)	,506(**)	,516(**)	,378(*)	,719(**)
	Sig. (2-tailed)	,048	,070	,045	,027	,036	,001	,000	,248	,291		,000	,000	,005	,000	,001	,002	,016	,004	,004	,040	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K11	Pearson Correlation	,430(*)	,508(**)	,466(**)	,366(*)	,378(*)	,561(**)	,774(**)	,330	,177	,719(**)	1	,691(**)	,470(**)	,654(**)	,510(**)	,681(**)	,510(**)	,533(**)	,604(**)	,409(*)	,761(**)
	Sig. (2-tailed)	,018	,004	,009	,047	,039	,001	,000	,075	,349	,000		,000	,009	,000	,004	,000	,004	,002	,000	,025	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lampiran 2. Hasil Uji Analisa Validitas Pengguna (Lanjutan)

K12	Pearson Correlation	,213	,314	,179	,206	,167	,339	,588(**)	,296	,095	,649(**)	,691(**)	1	,343	,563(**)	,243	,399(*)	,569(**)	,393(*)	,598(**)	,354	,578(**)
	Sig. (2-tailed)	,259	,091	,344	,275	,379	,066	,001	,112	,617	,000	,000		,064	,001	,195	,029	,001	,032	,000	,055	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K13	Pearson Correlation	,494(**)	,665(**)	,621(**)	,287	,225	,533(**)	,612(**)	,647(**)	,504(**)	,501(**)	,470(**)	,343	1	,557(**)	,506(**)	,699(**)	,705(**)	,685(**)	,599(**)	,749(**)	,814(**)
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,000	,125	,231	,002	,000	,000	,005	,005	,009	,064		,001	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K14	Pearson Correlation	,344	,275	,572(**)	,219	,363(*)	,534(**)	,563(**)	,247	,246	,750(**)	,654(**)	,563(**)	,557(**)	1	,606(**)	,610(**)	,398(*)	,418(*)	,390(*)	,443(*)	,694(**)
	Sig. (2-tailed)	,063	,141	,001	,244	,049	,002	,001	,187	,190	,000	,000	,001	,001		,000	,000	,029	,021	,033	,014	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K15	Pearson Correlation	,422(*)	,374(*)	,713(**)	,580(**)	,510(**)	,501(**)	,342	,234	,190	,557(**)	,510(**)	,243	,506(**)	,606(**)	1	,381(*)	,207	,217	,074	,213	,604(**)
	Sig. (2-tailed)	,020	,042	,000	,001	,004	,005	,065	,214	,313	,001	,004	,195	,004	,000		,038	,273	,249	,697	,259	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K16	Pearson Correlation	,405(*)	,469(**)	,423(*)	,092	,141	,595(**)	,738(**)	,541(**)	,375(*)	,547(**)	,681(**)	,399(*)	,699(**)	,610(**)	,381(*)	1	,510(**)	,661(**)	,680(**)	,528(**)	,743(**)
	Sig. (2-tailed)	,026	,009	,020	,628	,457	,001	,000	,002	,041	,002	,000	,029	,000	,000	,038		,004	,000	,000	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K17	Pearson Correlation	,483(**)	,621(**)	,317	,207	,188	,322	,605(**)	,444(*)	,291	,435(*)	,510(**)	,569(**)	,705(**)	,398(*)	,207	,510(**)	1	,760(**)	,673(**)	,768(**)	,706(**)
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,088	,272	,319	,083	,000	,014	,119	,016	,004	,001	,000	,029	,273	,004		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K18	Pearson Correlation	,550(**)	,526(**)	,298	,234	,177	,509(**)	,775(**)	,440(*)	,352	,506(**)	,533(**)	,393(*)	,685(**)	,418(*)	,217	,661(**)	,760(**)	1	,687(**)	,767(**)	,741(**)
	Sig. (2-tailed)	,002	,003	,109	,213	,348	,004	,000	,015	,056	,004	,002	,032	,000	,021	,249	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K19	Pearson Correlation	,212	,443(*)	,188	,246	,071	,311	,717(**)	,526(**)	,404(*)	,516(**)	,604(**)	,598(**)	,599(**)	,390(*)	,074	,680(**)	,673(**)	,687(**)	1	,499(**)	,664(**)
	Sig. (2-tailed)	,262	,014	,320	,191	,709	,094	,000	,003	,027	,004	,000	,000	,000	,033	,697	,000	,000	,000		,005	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K20	Pearson Correlation	,500(**)	,651(**)	,495(**)	,140	,219	,419(*)	,500(**)	,495(**)	,487(**)	,378(*)	,409(*)	,354	,749(**)	,443(*)	,213	,528(**)	,768(**)	,767(**)	,499(**)	1	,713(**)
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,005	,462	,246	,021	,005	,005	,006	,040	,025	,055	,000	,014	,259	,003	,000	,000	,005		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Tot_K	Pearson Correlation	,716(**)	,754(**)	,726(**)	,557(**)	,596(**)	,765(**)	,829(**)	,643(**)	,594(**)	,719(**)	,761(**)	,578(**)	,814(**)	,694(**)	,604(**)	,743(**)	,706(**)	,741(**)	,664(**)	,713(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,001	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Lampiran 3. Hasil Uji Analisa Realibility Pejabat

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	20	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,713	6

Lampiran 4. Hasil Uji Analisa Validitas Pejabat

Correlations

		PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6	PKTOT
PK1	Pearson Correlation	1	,504(*)	,210	,429	,218	,500(*)	,721(**)
	Sig. (2-tailed)		,023	,375	,059	,355	,025	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20
PK2	Pearson Correlation	,504(*)	1	,378	,592(**)	,101	,179	,692(**)
	Sig. (2-tailed)	,023		,101	,006	,673	,450	,001
	N	20	20	20	20	20	20	20
PK3	Pearson Correlation	,210	,378	1	,362	,612(**)	-,022	,664(**)
	Sig. (2-tailed)	,375	,101		,117	,004	,926	,001
	N	20	20	20	20	20	20	20
PK4	Pearson Correlation	,429	,592(**)	,362	1	,218	,241	,710(**)
	Sig. (2-tailed)	,059	,006	,117		,355	,307	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20
PK5	Pearson Correlation	,218	,101	,612(**)	,218	1	,085	,580(**)
	Sig. (2-tailed)	,355	,673	,004	,355		,722	,007
	N	20	20	20	20	20	20	20
PK6	Pearson Correlation	,500(*)	,179	-,022	,241	,085	1	,529(*)
	Sig. (2-tailed)	,025	,450	,926	,307	,722		,017
	N	20	20	20	20	20	20	20
PKTOT	Pearson Correlation	,721(**)	,692(**)	,664(**)	,710(**)	,580(**)	,529(*)	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,001	,000	,007	,017	
	N	20	20	20	20	20	20	20

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

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

Lampiran 5. Hasil Uji Analisa Realibility Petugas

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	26	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,906	25

lampiran 6. Hasil Uji Analisa Validitas Petugas

Correlations

		SD1	SD2	SD3	SD4	SD5	SD6	SD7	SD8	SD9	SD10	SD11	SD12	SD13	SD14	SD15	SD16	SD17	SD18	SD19	SD20	SD21	SD22	SD23	SD24	SD25	Tot
SD1	Pearson Correlation	1	,088	,081	,197	,165	,154	,059	,000	,315	,128	,000	,000	,487(*)	,256	,324	,277	,277	-,153	,000	,232	,114	,342	,419(*)	-,049	,114	,282
	Sig. (2-tailed)		,669	,695	,336	,419	,453	,774	1,000	,117	,533	1,000	1,000	,012	,207	,106	,170	,170	,454	1,000	,253	,579	,087	,033	,811	,579	,164
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD2	Pearson Correlation	,088	1	,306	,456(*)	-,267	-,221	-,005	-,308	-,099	,319	-,319	-,344	,357	,462(*)	,171	,635(**)	,159	-,230	-,377	,420(*)	,512(**)	,251	,240	-,074	,532(**)	,242
	Sig. (2-tailed)	,669		,128	,019	,187	,278	,980	,126	,630	,112	,112	,086	,073	,017	,402	,000	,439	,259	,058	,033	,008	,216	,238	,721	,005	,234
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD3	Pearson Correlation	,081	,306	1	,461(*)	,343	,004	,455(*)	-,045	,222	,397(*)	,461(*)	,287	,223	,455(*)	,564(**)	,291	,146	,360	,061	,291	,396(*)	,396(*)	,220	,115	,322	,513(**)
	Sig. (2-tailed)	,695	,128		,018	,086	,984	,020	,826	,275	,045	,018	,155	,274	,019	,003	,149	,477	,071	,767	,149	,045	,045	,279	,575	,108	,007
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD4	Pearson Correlation	,197	,456(*)	,461(*)	1	,293	-,097	,307	,110	,227	,417(*)	,424(*)	,483(*)	,563(**)	,419(*)	,425(*)	,472(*)	,118	,040	,137	,381	,007	,007	,357	,222	,381	,522(**)
	Sig. (2-tailed)	,336	,019	,018		,147	,636	,128	,592	,264	,034	,031	,012	,003	,033	,030	,015	,566	,845	,503	,055	,971	,971	,073	,275	,055	,006
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD5	Pearson Correlation	,165	-,267	,343	,293	1	,466(*)	,585(**)	,625(**)	,588(**)	,416(*)	,414(*)	,210	,206	,409(*)	,438(*)	-,199	,000	,393(*)	,675(**)	-,045	-,182	-,019	,451(*)	,638(**)	,019	,628(**)
	Sig. (2-tailed)	,419	,187	,086	,147		,016	,002	,001	,002	,034	,035	,302	,313	,038	,025	,330	1,000	,047	,000	,828	,373	,927	,021	,000	,927	,001
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26

lampiran 6. Hasil Uji Analisa Validitas Petugas (Lanjutan)

N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	
SD6	Pearson Correlation	.154	-.221	.004	-.097	.466(*)	1	.246	.352	.593(**)	.068	.075	-.080	.349	.472(*)	.349	-.185	.369	.503(**)	.546(**)	-.036	.169	.018	.559(**)	.784(**)	.286	.530(**)
	Sig. (2-tailed)	.453	.278	.984	.636	.016		.226	.078	.001	.742	.715	.698	.081	.015	.081	.366	.063	.009	.004	.862	.408	.932	.003	.000	.157	.005
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD7	Pearson Correlation	.059	-.005	.455(*)	.307	.585(**)	.246	1	.224	.211	.149	.148	-.103	.240	.212	.240	.000	.107	.554(**)	.393(*)	-.076	-.007	-.007	.081	.329	-.169	.402(*)
	Sig. (2-tailed)	.774	.980	.020	.128	.002	.226		.271	.301	.467	.469	.618	.237	.298	.237	1.000	.604	.003	.047	.713	.974	.974	.695	.100	.410	.042
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD8	Pearson Correlation	.000	-.308	-.045	.110	.625(**)	.352	.224	1	.486(*)	.269	.278	.243	.170	.197	.023	-.252	.000	.365	.599(**)	.073	.399(*)	.399(*)	.477(*)	.475(*)	-.016	.434(*)
	Sig. (2-tailed)	1.000	.126	.826	.592	.001	.078	.271		.012	.184	.169	.232	.405	.334	.912	.213	1.000	.067	.001	.722	.044	.044	.014	.014	.938	.027
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD9	Pearson Correlation	.315	-.099	.222	.227	.588(**)	.593(**)	.211	.486(*)	1	.536(**)	.545(**)	.383	.577(**)	.588(**)	.577(**)	.325	.487(*)	.387	.733(**)	.058	.139	.272	.737(**)	.671(**)	.395(*)	.816(**)
	Sig. (2-tailed)	.117	.630	.275	.264	.002	.001	.301	.012		.005	.004	.054	.002	.002	.002	.105	.012	.051	.000	.780	.500	.179	.000	.000	.046	.000
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD10	Pearson Correlation	.128	.319	.397(*)	.417(*)	.416(*)	.068	.149	.269	.536(**)	1	.929(**)	.807(**)	.318	.563(**)	.408(*)	.308	.539(**)	.183	.301	.253	.287	.161	.407(*)	.414(*)	.598(**)	.742(**)
	Sig. (2-tailed)	.533	.112	.045	.034	.034	.742	.467	.184	.005		.000	.000	.113	.003	.038	.126	.005	.370	.135	.212	.155	.433	.039	.036	.001	.000
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD11	Pearson Correlation	.000	.319	.461(*)	.424(*)	.414(*)	.075	.148	.278	.545(**)	.929(**)	1	.839(**)	.315	.581(**)	.497(**)	.311	.467(*)	.202	.355	.331	.285	.158	.412(*)	.493(*)	.610(**)	.766(**)
	Sig. (2-tailed)	1.000	.112	.018	.031	.035	.715	.469	.169	.004	.000		.000	.117	.002	.010	.121	.016	.322	.075	.098	.157	.442	.036	.010	.001	.000
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD12	Pearson Correlation	.000	.344	.287	.483(*)	.210	-.080	-.103	.243	.383	.807(**)	.839(**)	1	.359	.372	.267	.313	.391(*)	.060	.287	.338	.059	-.069	.295	.324	.583(**)	.595(**)
	Sig. (2-tailed)	1.000	.086	.155	.012	.302	.698	.618	.232	.054	.000	.000		.072	.061	.187	.120	.048	.771	.155	.092	.774	.737	.143	.106	.002	.001
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD13	Pearson Correlation	.487(*)	.357	.223	.563(**)	.206	.349	.240	.170	.577(**)	.318	.315	.359	1	.582(**)	.487(*)	.585(**)	.439(*)	.224	.368	.283	.222	.222	.663(**)	.383	.499(**)	.675(**)
	Sig. (2-tailed)	.012	.073	.274	.003	.313	.081	.237	.405	.002	.113	.117	.072		.002	.012	.002	.025	.271	.065	.161	.276	.276	.000	.053	.009	.000
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD14	Pearson Correlation	.256	.462(*)	.455(*)	.419(*)	.409(*)	.472(*)	.212	.197	.588(**)	.563(**)	.581(**)	.372	.582(**)	1	.582(**)	.462(*)	.346	.285	.258	.327	.598(**)	.409(*)	.785(**)	.624(**)	.730(**)	.808(**)
	Sig. (2-tailed)	.207	.017	.019	.033	.038	.015	.298	.334	.002	.003	.002	.061	.002		.002	.018	.083	.159	.203	.102	.001	.038	.000	.001	.000	.000
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD15	Pearson Correlation	.324	.171	.564(**)	.425(*)	.438(*)	.349	.240	.023	.577(**)	.408(*)	.497(**)	.267	.487(*)	.582(**)	1	.292	.292	.224	.279	.405(*)	.462(*)	.703(**)	.553(**)	.383	.499(**)	.693(**)
	Sig. (2-tailed)	.106	.402	.003	.030	.025	.081	.237	.912	.002	.038	.010	.187	.012	.002		.147	.147	.271	.167	.040	.017	.000	.003	.053	.009	.000
N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD16	Pearson Correlation	.277	.635(**)	.291	.472(*)	-.199	-.185	.000	-.252	.325	.308	.311	.313	.585(**)	.462(*)	.292	1	.250	-.138	-.151	.210	.411(*)	.411(*)	.378	.000	.411(*)	.348
	Sig. (2-tailed)	.170	.000	.149	.015	.330	.366	1.000	.213	.105	.126	.121	.120	.002	.018	.147		.218	.501	.461	.304	.037	.037	.057	1.000	.037	.081

lampiran 6. Hasil Uji Analisa Validitas Petugas (Lanjutan)

	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26		
SD17	Pearson Correlation	.277	.159	.146	.118	.000	.369	.107	.000	.487(*)	.539(**)	.467(*)	.391(*)	.439(*)	.346	.292	.250	1	.415(*)	.303	.210	.411(*)	.205	.378	.355	.616(**)	.583(**)
	Sig. (2-tailed)	.170	.439	.477	.566	1.000	.063	.604	1.000	.012	.005	.016	.048	.025	.083	.147	.218	.035	.133	.304	.037	.314	.057	.075	.001	.002	
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	
SD18	Pearson Correlation	-.153	-.230	.360	.040	.393(*)	.503(**)	.554(**)	.365	.387	.183	.202	.060	.224	.285	.224	-.138	.415(*)	1	.554(**)	-.031	.044	.044	.261	.517(**)	.184	.515(**)
	Sig. (2-tailed)	.454	.259	.071	.845	.047	.009	.003	.067	.051	.370	.322	.771	.271	.159	.271	.501	.035	.003	.880	.832	.832	.832	.197	.007	.369	.007
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD19	Pearson Correlation	.000	-.377	.061	.137	.675(**)	.546(**)	.393(*)	.599(**)	.733(**)	.301	.355	.287	.368	.258	.279	-.151	.303	.554(**)	1	-.210	-.239	-.115	.457(*)	.661(**)	.115	.609(**)
	Sig. (2-tailed)	1.000	.058	.767	.503	.000	.004	.047	.001	.000	.135	.075	.155	.065	.203	.167	.461	.133	.003	.304	.239	.577	.019	.000	.577	.001	
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD20	Pearson Correlation	.232	.420(*)	.291	.381	-.045	-.036	-.076	.073	.058	.253	.331	.338	.283	.327	.405(*)	.210	.210	-.031	-.210	1	.371	.199	.317	.046	.490(*)	.353
	Sig. (2-tailed)	.253	.033	.149	.055	.828	.862	.713	.722	.780	.212	.098	.092	.161	.102	.040	.304	.304	.880	.304	.062	.330	.115	.824	.011	.077	
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD21	Pearson Correlation	.114	.512(**)	.396(*)	.007	-.182	.169	-.007	.399(*)	.139	.287	.285	.059	.222	.598(**)	.462(*)	.411(*)	.411(*)	.044	-.239	.371	1	.662(**)	.311	.050	.688(**)	.338
	Sig. (2-tailed)	.579	.008	.045	.971	.373	.408	.974	.044	.500	.155	.157	.774	.276	.001	.017	.037	.037	.832	.239	.062	.000	.122	.807	.000	.092	
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD22	Pearson Correlation	.342	.251	.396(*)	.007	-.019	.018	-.007	.399(*)	.272	.161	.158	-.069	.222	.409(*)	.703(**)	.411(*)	.205	.044	-.115	.199	.662(**)	1	.311	-.095	.351	.275
	Sig. (2-tailed)	.087	.216	.045	.971	.927	.932	.974	.044	.179	.433	.442	.737	.276	.038	.000	.037	.314	.832	.577	.330	.000	.122	.643	.079	.173	
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD23	Pearson Correlation	.419(*)	.240	.220	.357	.451(*)	.559(**)	.081	.477(*)	.737(**)	.407(*)	.412(*)	.295	.663(**)	.785(**)	.553(**)	.378	.378	.261	.457(*)	.317	.311	.311	1	.604(**)	.621(**)	.784(**)
	Sig. (2-tailed)	.033	.238	.279	.073	.021	.003	.695	.014	.000	.039	.036	.143	.000	.000	.003	.057	.057	.197	.019	.115	.122	.122	.122	.001	.001	.000
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD24	Pearson Correlation	-.049	-.074	.115	.222	.638(**)	.784(**)	.329	.475(*)	.671(**)	.414(*)	.493(*)	.324	.383	.624(**)	.383	.000	.355	.517(**)	.661(**)	.046	.050	-.095	.604(**)	1	.387	.736(**)
	Sig. (2-tailed)	.811	.721	.575	.275	.000	.000	.100	.014	.000	.036	.010	.106	.053	.001	.053	1.000	.075	.007	.000	.824	.807	.643	.001	.051	.000	
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD25	Pearson Correlation	.114	.532(**)	.322	.381	.019	.286	-.169	-.016	.395(*)	.596(**)	.610(**)	.583(**)	.499(**)	.730(**)	.499(**)	.411(*)	.616(**)	.184	.115	.490(*)	.688(**)	.351	.621(**)	.387	1	.671(**)
	Sig. (2-tailed)	.579	.005	.108	.055	.927	.157	.410	.938	.046	.001	.001	.002	.009	.000	.009	.037	.001	.369	.577	.011	.000	.079	.001	.051	.000	
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
Tot	Pearson Correlation	.282	.242	.513(**)	.522(**)	.628(**)	.530(**)	.402(*)	.434(*)	.816(**)	.742(**)	.766(**)	.595(**)	.675(**)	.808(**)	.693(**)	.348	.583(**)	.515(**)	.609(**)	.353	.338	.275	.784(**)	.736(**)	.671(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.164	.234	.007	.006	.001	.005	.042	.027	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.081	.002	.007	.001	.077	.092	.173	.000	.000	.000	
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26

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

Lampiran 7. Hasil revisi Uji Analisa Validitas Pejabat

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	26	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,914	19

Correlations

		SD3	SD4	SD5	SD6	SD7	SD8	SD9	SD10	SD11	SD12	SD13	SD14	SD15	SD17	SD18	SD19	SD23	SD24	SD25	Tot_Rev
SD3	Pearson Correlation	1	,461(*)	,343	,004	,455(*)	-,045	,222	,397(*)	,461(*)	,287	,223	,455(*)	,564(**)	,146	,360	,061	,220	,115	,322	,468(*)
	Sig. (2-tailed)		,018	,086	,984	,020	,826	,275	,045	,018	,155	,274	,019	,003	,477	,071	,767	,279	,575	,108	,016
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD4	Pearson Correlation	,461(*)	1	,293	-,097	,307	,110	,227	,417(*)	,424(*)	,483(*)	,563(**)	,419(*)	,425(*)	,118	,040	,137	,357	,222	,381	,481(*)
	Sig. (2-tailed)	,018		,147	,636	,128	,592	,264	,034	,031	,012	,003	,033	,030	,566	,845	,503	,073	,275	,055	,013
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD5	Pearson Correlation	,343	,293	1	,466(*)	,585(**)	,625(**)	,588(**)	,416(*)	,414(*)	,210	,206	,409(*)	,438(*)	,000	,393(*)	,675(**)	,451(*)	,638(**)	,019	,698(**)
	Sig. (2-tailed)	,086	,147		,016	,002	,001	,002	,034	,035	,302	,313	,038	,025	1,000	,047	,000	,021	,000	,927	,000
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD6	Pearson Correlation	,004	-,097	,466(*)	1	,246	,352	,593(**)	,068	,075	-,080	,349	,472(*)	,349	,369	,503(**)	,546(**)	,559(**)	,784(**)	,286	,574(**)
	Sig. (2-tailed)	,984	,636	,016		,226	,078	,001	,742	,715	,698	,081	,015	,081	,063	,009	,004	,003	,000	,157	,002
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD7	Pearson Correlation	,455(*)	,307	,585(**)	,246	1	,224	,211	,149	,148	-,103	,240	,212	,240	,107	,554(**)	,393(*)	,081	,329	-,169	,436(*)
	Sig. (2-tailed)	,020	,128	,002	,226		,271	,301	,467	,469	,618	,237	,298	,237	,604	,003	,047	,695	,100	,410	,026
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD8	Pearson Correlation	-,045	,110	,625(**)	,352	,224	1	,486(*)	,269	,278	,243	,170	,197	,023	,000	,365	,599(**)	,477(*)	,475(*)	-,016	,517(**)
	Sig. (2-tailed)	,826	,592	,001	,078	,271		,012	,184	,169	,232	,405	,334	,912	1,000	,067	,001	,014	,014	,938	,007
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26

Lampiran 7. Hasil revisi Uji Analisa Validitas Pejabat (Lanjutan)

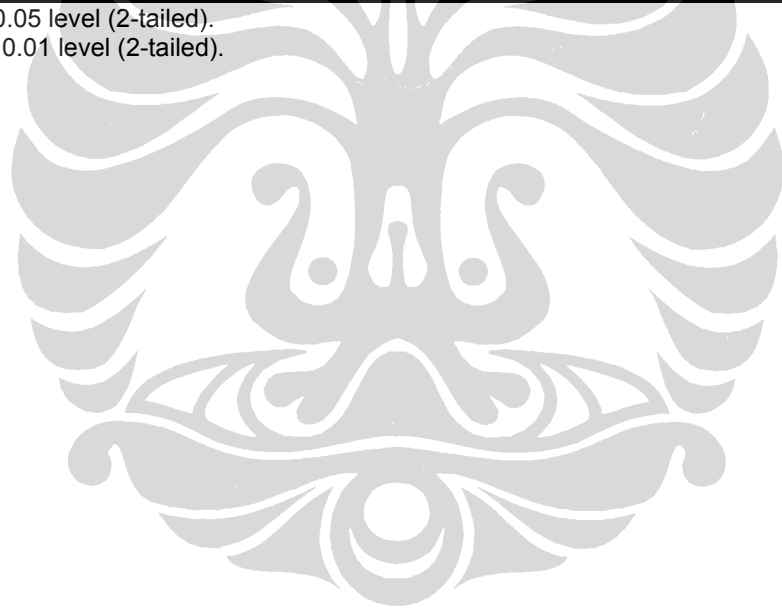
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	
SD9	Pearson Correlation	,222	,227	,588(**)	,593(**)	,211	,486(*)	1	,536(**)	,545(**)	,383	,577(**)	,588(**)	,577(**)	,487(*)	,387	,733(**)	,737(**)	,671(**)	,395(*)	,834(**)
	Sig. (2-tailed)	,275	,264	,002	,001	,301	,012		,005	,004	,054	,002	,002	,002	,012	,051	,000	,000	,000	,046	,000
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD10	Pearson Correlation	,397(*)	,417(*)	,416(*)	,068	,149	,269	,536(**)	1	,929(**)	,807(**)	,318	,563(**)	,408(*)	,539(**)	,183	,301	,407(*)	,414(*)	,598(**)	,728(**)
	Sig. (2-tailed)	,045	,034	,034	,742	,467	,184	,005		,000	,000	,113	,003	,038	,005	,370	,135	,039	,036	,001	,000
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD11	Pearson Correlation	,461(*)	,424(*)	,414(*)	,075	,148	,278	,545(**)	,929(**)	1	,839(**)	,315	,581(**)	,497(**)	,467(*)	,202	,355	,412(*)	,493(*)	,610(**)	,754(**)
	Sig. (2-tailed)	,018	,031	,035	,715	,469	,169	,004	,000		,000	,117	,002	,010	,016	,322	,075	,036	,010	,001	,000
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD12	Pearson Correlation	,287	,483(*)	,210	-,080	-,103	,243	,383	,807(**)	,839(**)	1	,359	,372	,267	,391(*)	,060	,287	,295	,324	,583(**)	,587(**)
	Sig. (2-tailed)	,155	,012	,302	,698	,618	,232	,054	,000	,000		,072	,061	,187	,048	,771	,155	,143	,106	,002	,002
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD13	Pearson Correlation	,223	,563(**)	,206	,349	,240	,170	,577(**)	,318	,315	,359	1	,582(**)	,487(*)	,439(*)	,224	,368	,663(**)	,383	,499(**)	,621(**)
	Sig. (2-tailed)	,274	,003	,313	,081	,237	,405	,002	,113	,117	,072		,002	,012	,025	,271	,065	,000	,053	,009	,001
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD14	Pearson Correlation	,455(*)	,419(*)	,409(*)	,472(*)	,212	,197	,588(**)	,563(**)	,581(**)	,372	,582(**)	1	,582(**)	,346	,285	,258	,785(**)	,624(**)	,730(**)	,750(**)
	Sig. (2-tailed)	,019	,033	,038	,015	,298	,334	,002	,003	,002	,061	,002		,002	,083	,159	,203	,000	,001	,000	,000
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD15	Pearson Correlation	,564(**)	,425(*)	,438(*)	,349	,240	,023	,577(**)	,408(*)	,497(**)	,267	,487(*)	,582(**)	1	,292	,224	,279	,553(**)	,383	,499(**)	,631(**)
	Sig. (2-tailed)	,003	,030	,025	,081	,237	,912	,002	,038	,010	,187	,012	,002		,147	,271	,167	,003	,053	,009	,001
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD17	Pearson Correlation	,146	,118	,000	,369	,107	,000	,487(*)	,539(**)	,467(*)	,391(*)	,439(*)	,346	,292	1	,415(*)	,303	,378	,355	,616(**)	,554(**)
	Sig. (2-tailed)	,477	,566	1,000	,063	,604	1,000	,012	,005	,016	,048	,025	,083	,147		,035	,133	,057	,075	,001	,003
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD18	Pearson Correlation	,360	,040	,393(*)	,503(**)	,554(**)	,365	,387	,183	,202	,060	,224	,285	,224	,415(*)	1	,554(**)	,261	,517(**)	,184	,578(**)
	Sig. (2-tailed)	,071	,845	,047	,009	,003	,067	,051	,370	,322	,771	,271	,159	,271	,035		,003	,197	,007	,369	,002
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD19	Pearson Correlation	,061	,137	,675(**)	,546(**)	,393(*)	,599(**)	,733(*)	,301	,355	,287	,368	,258	,279	,303	,554(**)	1	,457(*)	,661(**)	,115	,710(**)
	Sig. (2-tailed)	,767	,503	,000	,004	,047	,001	,000	,135	,075	,155	,065	,203	,167	,133	,003		,019	,000	,577	,000
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD23	Pearson Correlation	,220	,357	,451(*)	,559(**)	,081	,477(*)	,737(**)	,407(*)	,412(*)	,295	,663(**)	,785(**)	,553(**)	,378	,261	,457(*)	1	,604(**)	,621(**)	,746(**)
	Sig. (2-tailed)	,279	,073	,021	,003	,695	,014	,000	,039	,036	,143	,000	,000	,003	,057	,197	,019		,001	,001	,000

Lampiran 7. Hasil revisi Uji Analisa Validitas Pejabat (Lanjutan)

	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	
SD2 4	Pearson Correlation	,115	,222	,638(**)	,784(**)	,329	,475(*)	,671(**)	,414(*)	,493(*)	,324	,383	,624(**)	,383	,355	,517(**)	,661(**)	,604(**)	1	,387	,797(**)
	Sig. (2-tailed)	,575	,275	,000	,000	,100	,014	,000	,036	,010	,106	,053	,001	,053	,075	,007	,000	,001		,051	,000
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
SD2 5	Pearson Correlation	,322	,381	,019	,286	-,169	-,016	,395(*)	,598(**)	,610(**)	,583(**)	,499(**)	,730(**)	,499(**)	,616(**)	,184	,115	,621(**)	,387	1	,595(**)
	Sig. (2-tailed)	,108	,055	,927	,157	,410	,938	,046	,001	,001	,002	,009	,000	,009	,001	,369	,577	,001	,051		,001
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
Tot Rev	Pearson Correlation	,468(*)	,481(*)	,698(**)	,574(**)	,436(*)	,517(**)	,834(*)	,728(**)	,754(**)	,587(**)	,621(**)	,750(**)	,631(**)	,554(**)	,578(**)	,710(**)	,746(**)	,797(**)	,595(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,016	,013	,000	,002	,026	,007	,000	,000	,000	,002	,001	,000	,001	,003	,002	,000	,000	,000	,001	
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26

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

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



Lampiran 8. Hasil Analisa Deskriptif Kualitas Pelayanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean
PK1. Memiliki komitmen terhadap kualitas pelayanan perizinan di UPTSA-JU	20	4	5	94	4,70
PK2. Mempunyai program internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan	20	4	5	91	4,55
PK3. Memiliki tujuan yang spesifik tentang kualitas pelayanan perizinan	20	3	5	87	4,35
PK4. Menggunakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang efektif dalam memberikan Pelayanan perizinan	20	4	5	86	4,30
PK5. Mempunyai Standard Operational Procedures (SOP) atau Petunjuk Kerja untuk memberikan pelayanan perizinan	20	4	5	90	4,50
PK6. Memiliki Sistem berbasis Teknologi Informasi untuk mendukung Pelayanan perizinan	20	3	5	89	4,45
Valid N (listwise)	20				

Frequency Table

PK1. Memiliki komitmen terhadap kualitas pelayanan perizinan di UPTSA-JU

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penting	6	30,0	30,0	30,0
Sangat Penting	14	70,0	70,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

PK2. Mempunyai program internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penting	9	45,0	45,0	45,0
Sangat Penting	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

PK3. Memiliki tujuan yang spesifik tentang kualitas pelayanan perizinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	1	5,0	5,0	5,0
Penting	11	55,0	55,0	60,0
Sangat Penting	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Lampiran 8. Hasil Analisa Deskriptif Kualitas Pelayanan (Lanjutan)

PK4. Menggunakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang efektif dalam memberikan Pelayanan perizinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penting	14	70,0	70,0	70,0
Sangat Penting	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

PK5. Mempunyai Standard Operational Procedures (SOP) atau Petunjuk Kerja untuk memberikan pelayanan perizinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penting	10	50,0	50,0	50,0
Sangat Penting	10	50,0	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

PK6. Memiliki Sistem berbasis Teknologi Informasi untuk mendukung Pelayanan perizinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	1	5,0	5,0	5,0
Penting	9	45,0	45,0	50,0
Sangat Penting	10	50,0	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

lampiran 9. Hasil Analisa Deskriptif penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean
SD3. Rekan kerja merupakan pelanggan yang harus dilayani, sehingga antara saya dengan rekan kerja saling mendukung dalam memberikan pelayanan	26	4	5	113	4,35
SD4. Nyaman dengan lingkungan pekerjaan saya, dimana telah terwujud Team Work yang baik	26	3	5	103	3,96
SD5. Unit kerja menempatkan pegawainya pada posisi/ kedudukan yang tepat, artinya seseorang ditempatkan sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya	26	2	5	107	4,12
SD6. Pegawai yang bekerja di UPTSA-JU merupakan orang-orang yang mempunyai kompetensi memadai sesuai dengan kebutuhan organisasi	26	2	5	101	3,88
SD7. Unit Kerja memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti Diklat (pendidikan dan latihan) yang dapat meningkatkan keterampilan	26	3	5	105	4,04
SD8. Saya merasa nyaman dengan posisi/kedudukan saya saat ini	26	2	5	102	3,92
SD9. Saya dapat menyelesaikan pekerjaan saya dengan peralatan (mesin tik, komputer, printer, telepon dan faksimili) yang telah disediakan	26	1	5	103	3,96
SD10. Kondisi peralatan yang tersedia memenuhi spesifikasi dalam penyelesaian pekerjaan saya	26	1	5	97	3,73
SD11. Peralatan yang digunakan memungkinkan saya untuk menyelesaikan pekerjaan saya secara cepat dan tepat	26	1	5	98	3,77
SD12. Saya senang sekali dengan peralatan yang tersedia telah memenuhi harapan saya	26	1	5	92	3,54
SD13. Pelayanan perizinan di UPTSA-JU mempunyai standar dan prosedur yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh setiap Petugas pelayanan	26	3	5	106	4,08
SD14. Saya tidak merasa tertekan walaupun volume pekerjaan di UPTSA-JU relatif banyak dan mengharuskan penyelesaian yang cepat, akurat dan tepat waktu	26	2	5	100	3,85
SD15. Saya merasa, selalu memberikan perhatian yang besar pada pekerjaan saya, sehingga pembagian kerja yang telah diberikan oleh atasan/pimpinan dapat saya selesaikan sebaik-baiknya	26	3	5	106	4,08
SD17. Unit kerja menerapkan sistem pengawasan terhadap pegawainya melalui penerapan penilaian kinerja yang didasarkan pada output/keluaran yang dihasilkan, juga bagaimana harus berinteraksi dengan pelanggan	26	3	5	104	4,00
SD18. Unit kerja menerapkan kebijakan Insentive System, bagi petugas yang melakukan pelayanan dengan baik akan memperoleh penghargaan /reward yang lebih baik dari pada yang lain	26	1	5	94	3,62
SD19. Saya merasa, sistem pengawasan yang meliputi penilaian kinerja dan pemberian insentif yang diterapkan di Unit kerja mampu mendorong peningkatan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan perizinan di UPTSA-JU	26	1	5	102	3,92
SD23. Saya memperoleh sejumlah informasi yang cukup dari Unit Kerja mengenai tugas pelayanan yang harus saya berikan	26	1	5	104	4,00
SD24. Saya merasa mendapat pelatihan-pelatihan dari Unit Kerja mengenai bagaimana berinteraksi dengan para pelanggan secara efektif	26	1	5	95	3,65
SD25. Saya memahami aspek-aspek apa saja yang paling ditekankan oleh pimpinan dalam memberikan penilaian kinerja saya	26	3	5	103	3,96
Valid N (listwise)	26				

lampiran 9. Hasil Analisa Deskriptif penyampaian Pelayanan (Lanjutan)

Frequency Table

SD3. Rekan kerja merupakan pelanggan yang harus dilayani, sehingga antara saya dengan rekan kerja saling mendukung dalam memberikan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	17	65,4	65,4	65,4
Sangat Setuju	9	34,6	34,6	100,0
Total	26	100,0	100,0	

SD4. Nyaman dengan lingkungan pekerjaan saya, dimana telah terwujud Team Work yang baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	5	19,2	19,2	19,2
Setuju	17	65,4	65,4	84,6
Sangat Setuju	4	15,4	15,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	

SD5. Unit kerja menempatkan pegawainya pada posisi/ kedudukan yang tepat, artinya seseorang ditempatkan sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuu	1	3,8	3,8	3,8
Ragu-ragu	2	7,7	7,7	11,5
Setuju	16	61,5	61,5	73,1
Sangat Setuju	7	26,9	26,9	100,0
Total	26	100,0	100,0	

SD6. Pegawai yang bekerja di UPTSA-JU merupakan orang-orang yang mempunyai kompetensi memadai sesuai dengan kebutuhan organisasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuu	2	7,7	7,7	7,7
Ragu-ragu	3	11,5	11,5	19,2
Setuju	17	65,4	65,4	84,6
Sangat Setuju	4	15,4	15,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	

SD7. Unit Kerja memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti Diklat (pendidikan dan latihan) yang dapat meningkatkan keterampilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	5	19,2	19,2	19,2
Setuju	15	57,7	57,7	76,9
Sangat Setuju	6	23,1	23,1	100,0
Total	26	100,0	100,0	

lampiran 9. Hasil Analisa Deskriptif penyampaian Pelayanan (Lanjutan)

SD8. Saya merasa nyaman dengan posisi/kedudukan saya saat ini

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuu	1	3,8	3,8	3,8
Ragu-ragu	2	7,7	7,7	11,5
Setuju	21	80,8	80,8	92,3
Sangat Setuju	2	7,7	7,7	100,0
Total	26	100,0	100,0	

SD9. Saya dapat menyelesaikan pekerjaan saya dengan peralatan (mesin tik, komputer, printer, telepon dan faksimili) yang telah disediakan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	3,8	3,8	3,8
Kurang Setuu	1	3,8	3,8	7,7
Ragu-ragu	1	3,8	3,8	11,5
Setuju	18	69,2	69,2	80,8
Sangat Setuju	5	19,2	19,2	100,0
Total	26	100,0	100,0	

SD10. Kondisi peralatan yang tersedia memenuhi spesifikasi dalam penyelesaian pekerjaan saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	3,8	3,8	3,8
Kurang Setuu	2	7,7	7,7	11,5
Ragu-ragu	3	11,5	11,5	23,1
Setuju	17	65,4	65,4	88,5
Sangat Setuju	3	11,5	11,5	100,0
Total	26	100,0	100,0	

SD11. Peralatan yang digunakan memungkinkan saya untuk menyelesaikan pekerjaan saya secara cepat dan tepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	3,8	3,8	3,8
Kurang Setuu	2	7,7	7,7	11,5
Ragu-ragu	2	7,7	7,7	19,2
Setuju	18	69,2	69,2	88,5
Sangat Setuju	3	11,5	11,5	100,0
Total	26	100,0	100,0	

lampiran 9. Hasil Analisa Deskriptif penyampaian Pelayanan (Lanjutan)

SD12. Saya senang sekali dengan peralatan yang tersedia telah memenuhi harapan saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	3,8	3,8	3,8
Kurang Setuu	3	11,5	11,5	15,4
Ragu-ragu	4	15,4	15,4	30,8
Setuju	17	65,4	65,4	96,2
Sangat Setuju	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

SD13. Pelayanan perizinan di UPTSA-JU mempunyai standar dan prosedur yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh setiap Petugas pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	2	7,7	7,7	7,7
Setuju	20	76,9	76,9	84,6
Sangat Setuju	4	15,4	15,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	

SD14. Saya tidak merasa tertekan walaupun volume pekerjaan di UPTSA-JU relatif banyak dan mengharuskan penyelesaian yang cepat, akurat dan tepat waktu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuu	1	3,8	3,8	3,8
Ragu-ragu	4	15,4	15,4	19,2
Setuju	19	73,1	73,1	92,3
Sangat Setuju	2	7,7	7,7	100,0
Total	26	100,0	100,0	

SD15. Saya merasa, selalu memberikan perhatian yang besar pada pekerjaan saya, sehingga pembagian kerja yang telah diberikan oleh atasan/pimpinan dapat saya selesaikan sebaik-baiknya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	2	7,7	7,7	7,7
Setuju	20	76,9	76,9	84,6
Sangat Setuju	4	15,4	15,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	

SD17. Unit kerja menerapkan sistem pengawasan terhadap pegawainya melalui penerapan penilaian kinerja yang didasarkan pada output/keluaran yang dihasilkan, juga bagaimana harus berinteraksi dengan pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	4	15,4	15,4	15,4
Setuju	18	69,2	69,2	84,6
Sangat Setuju	4	15,4	15,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	

lampiran 9. Hasil Analisa Deskriptif penyampaian Pelayanan (Lanjutan)

SD18. Unit kerja menerapkan kebijakan Incentive System, bagi petugas yang melakukan pelayanan dengan baik akan memperoleh penghargaan /reward yang lebih baik dari pada yang lain

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	3,8	3,8	3,8
Kurang Setuu	2	7,7	7,7	11,5
Ragu-ragu	8	30,8	30,8	42,3
Setuju	10	38,5	38,5	80,8
Sangat Setuju	5	19,2	19,2	100,0
Total	26	100,0	100,0	

SD19. Saya merasa, sistem pengawasan yang meliputi penilaian kinerja dan pemberian insentif yang diterapkan di Unit kerja mampu mendorong peningkatan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan perizinan di UPTSA-JU

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	3,8	3,8	3,8
Kurang Setuu	1	3,8	3,8	7,7
Ragu-ragu	3	11,5	11,5	19,2
Setuju	15	57,7	57,7	76,9
Sangat Setuju	6	23,1	23,1	100,0
Total	26	100,0	100,0	

SD23. Saya memperoleh sejumlah informasi yang cukup dari Unit Kerja mengenai tugas pelayanan yang harus saya berikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	3,8	3,8	3,8
Ragu-ragu	1	3,8	3,8	7,7
Setuju	20	76,9	76,9	84,6
Sangat Setuju	4	15,4	15,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	

SD24. Saya merasa mendapat pelatihan-pelatihan dari Unit Kerja mengenai bagaimana berinteraksi dengan para pelanggan secara efektif

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	3,8	3,8	3,8
Kurang Setuu	1	3,8	3,8	7,7
Ragu-ragu	5	19,2	19,2	26,9
Setuju	18	69,2	69,2	96,2
Sangat Setuju	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

SD25. Saya memahami aspek-aspek apa saja yang paling ditekankan oleh pimpinan dalam memberikan penilaian kinerja saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-ragu	2	7,7	7,7	7,7
Setuju	23	88,5	88,5	96,2
Sangat Setuju	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Lampiran 10. Hasil Analisa Deskriptif Harapan pengguna pelayanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean
H1. Ketersediaan dan efektifitas peralatan dengan teknologi	100	1	5	420	4,20
H2.Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan pelayanan	100	3	5	414	4,14
H3.Kerapihan penampilan Petugas layanan	100	3	5	411	4,11
H4.Penyediaan ruang tunggu, Toliet, Telepon Umum, AC, Kantin dan fasilitas fisik lainnya	100	3	5	422	4,22
H5. Kelengkapan dan efektifitas media informasi	100	3	5	420	4,20
H6.Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan	100	3	5	445	4,45
H7.Kemampuan memecahkan masalah yang dapat menenangkan pelanggan	100	3	5	420	4,20
H8.Ketelitian petugas dalam menyeleksi berkas persyaratan	100	3	5	440	4,40
H9.Ketepatan jam buka dan tutup loket Pelayanan	100	3	5	447	4,47
H10.Kecepatan petugas pelayanan dalam menghadapi permintaan pelanggan	100	3	5	427	4,27
H11.Prosedur Pelayanan perizinan yang tidak berbelit-belit	100	3	5	441	4,41
H12.Kemampuan petugas layanan dalam memutuskan apakah permohonan dapat diterima / ditolak	100	3	5	420	4,20
H13.Kesediaan petugas pelayanan dalam membantu pelanggan dalam penyelesaian pelayanan	100	3	5	434	4,34
H14.Pengetahuan dan kecakapan Petugas pelayanan	100	3	5	426	4,26
H15.Kredibilitas (kejujuran, ketegasan, tepat janji) Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan	100	3	5	435	4,35
H16.Kejelasan Informasi biaya / tarif	100	3	5	436	4,36
H17.Petugas memberikan perhatian secara personal kepada Pelanggan	100	2	5	399	3,99
H18.Kesungguhan Petugas dalam memperhatikan kepentingan pelanggan	100	2	5	416	4,16
H19.Petugas memberikan pelayanan secara adil (tidak pandang bulu)	100	3	5	435	4,35
H20.Keramahan petugas pelayanan	100	3	5	434	4,34
Valid N (listwise)	100				

Frequency Table

H1. Ketersediaan dan efektifitas peralatan dengan teknologi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	1	1,0	1,0	1,0
Kurang Penting	1	1,0	1,0	2,0
Cukup	14	14,0	14,0	16,0
Penting	45	45,0	45,0	61,0
Sangat Penting	39	39,0	39,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 10. Hasil Analisa Deskriptif Harapan pengguna pelayanan (Lanjutan)

H2.Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	13	13,0	13,0	13,0
Penting	60	60,0	60,0	73,0
Sangat Penting	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H3.Kerapihan penampilan Petugas layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	14	14,0	14,0	14,0
Penting	61	61,0	61,0	75,0
Sangat Penting	25	25,0	25,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H4.Penyediaan ruang tunggu, Toilet, Telepon Umum, AC, Kantin dan fasilitas fisik lainnya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	14	14,0	14,0	14,0
Penting	50	50,0	50,0	64,0
Sangat Penting	36	36,0	36,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H5. Kelengkapan dan efektifitas media informasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	12	12,0	12,0	12,0
Penting	56	56,0	56,0	68,0
Sangat Penting	32	32,0	32,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H6.Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	6	6,0	6,0	6,0
Penting	43	43,0	43,0	49,0
Sangat Penting	51	51,0	51,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H7.Kemampuan memecahkan masalah yang dapat menenangkan pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	12	12,0	12,0	12,0
Penting	56	56,0	56,0	68,0
Sangat Penting	32	32,0	32,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 10. Hasil Analisa Deskriptif Harapan pengguna pelayanan (Lanjutan)

H8.Ketelitian petugas dalam menyeleksi berkas persyaratan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	8	8,0	8,0	8,0
Penting	44	44,0	44,0	52,0
Sangat Penting	48	48,0	48,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H9.Ketepatan jam buka dan tutup loket Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	4	4,0	4,0	4,0
Penting	45	45,0	45,0	49,0
Sangat Penting	51	51,0	51,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H10.Kecepatan petugas pelayanan dalam menghadapi permintaan pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	6	6,0	6,0	6,0
Penting	61	61,0	61,0	67,0
Sangat Penting	33	33,0	33,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H11.Prosedur Pelayanan perizinan yang tidak berbelit-belit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	6	6,0	6,0	6,0
Penting	47	47,0	47,0	53,0
Sangat Penting	47	47,0	47,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H12.Kemampuan petugas layanan dalam memutuskan apakah permohonan dapat diterima / ditolak

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	12	12,0	12,0	12,0
Penting	56	56,0	56,0	68,0
Sangat Penting	32	32,0	32,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H13.Kesediaan petugas pelayanan dalam membantu pelanggan dalam penyelesaian pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	7	7,0	7,0	7,0
Penting	52	52,0	52,0	59,0
Sangat Penting	41	41,0	41,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 10. Hasil Analisa Deskriptif Harapan pengguna pelayanan (Lanjutan)

H14. Pengetahuan dan kecakapan Petugas pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	14	14,0	14,0	14,0
Penting	46	46,0	46,0	60,0
Sangat Penting	40	40,0	40,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H15. Kredibilitas (kejujuran, ketegasan, tepat janji) Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	12	12,0	12,0	12,0
Penting	41	41,0	41,0	53,0
Sangat Penting	47	47,0	47,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H16. Kejelasan Informasi biaya / tarif

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	9	9,0	9,0	9,0
Penting	46	46,0	46,0	55,0
Sangat Penting	45	45,0	45,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H17. Petugas memberikan perhatian secara personal kepada Pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Penting	2	2,0	2,0	2,0
Cukup	21	21,0	21,0	23,0
Penting	53	53,0	53,0	76,0
Sangat Penting	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H18. Kesungguhan Petugas dalam memperhatikan kepentingan pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Penting	1	1,0	1,0	1,0
Cukup	14	14,0	14,0	15,0
Penting	53	53,0	53,0	68,0
Sangat Penting	32	32,0	32,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 10. Hasil Analisa Deskriptif Harapan pengguna pelayanan (Lanjutan)

H19. Petugas memberikan pelayanan secara adil (tidak pandang bulu)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	11	11,0	11,0	11,0
Penting	43	43,0	43,0	54,0
Sangat Penting	46	46,0	46,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

H20. Keramahan petugas pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup	8	8,0	8,0	8,0
Penting	50	50,0	50,0	58,0
Sangat Penting	42	42,0	42,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



Lampiran 11. Hasil Analisa Deskriptif Kepuasan pengguna pelayanan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean
K1.Ketersediaan dan efektifitas peralatan dengan teknologi	100	2	5	329	3,29
K2.Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan pelayanan	100	2	5	349	3,49
K3.Kerapihan penampilan Petugas layanan	100	2	5	355	3,55
K4.Penyediaan ruang tunggu, Toliet, Telepon Umum, AC, Kantin dan fasilitas fisik lainnya	100	1	5	326	3,26
K5.Kelengkapan dan efektifitas media informasi	100	2	5	315	3,15
K6.Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan	100	1	5	307	3,07
K7.Kemampuan memecahkan masalah yang dapat menenangkan pelanggan	100	1	5	326	3,26
K8.Ketelitian petugas dalam menyeleksi berkas persyaratan	100	1	5	352	3,52
K9.Ketepatan jam buka dan tutup loket Pelayanan	100	1	5	311	3,11
K10.Kecepatan petugas pelayanan dalam menghadapi permintaan pelanggan	100	1	5	332	3,32
K11.Prosedur Pelayanan perizinan yang tidak berbelit-belit	100	1	5	323	3,23
K12.Kemampuan petugas layanan dalam memutuskan apakah permohonan dapat diterima / ditolak	100	1	5	328	3,28
K13.Kesediaan petugas pelayanan dalam membantu pelanggan dalam penyelesaian pelayanan	100	1	5	344	3,44
K14.Pengetahuan dan kecakapan Petugas pelayanan	100	1	5	335	3,35
K15.Kredibilitas (kejujuran, ketegasan, tepat janji) Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan	100	1	5	341	3,41
K16.Kejelasan Informasi biaya / tarif	100	1	5	337	3,37
K17.Petugas memberikan perhatian secara personal kepada Pelanggan	100	1	5	341	3,41
K18.Kesungguhan Petugas dalam memperhatikan kepentingan pelanggan	100	1	5	347	3,47
K19.Petugas memberikan pelayanan secara adil (tidak pandang bulu)	100	1	5	346	3,46
K20.Keramahan petugas pelayanan	100	1	5	366	3,66
Valid N (listwise)	100				

Frequency Table

K1.Ketersediaan dan efektifitas peralatan dengan teknologi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Penting	14	14,0	14,0	14,0
Cukup	47	47,0	47,0	61,0
Penting	35	35,0	35,0	96,0
Sangat Penting	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 11. Hasil Analisa Deskriptif Kepuasan pengguna pelayanan (Lanjutan)

K2.Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Penting	5	5,0	5,0	5,0
Cukup	48	48,0	48,0	53,0
Penting	40	40,0	40,0	93,0
Sangat Penting	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K3.Kerapihan penampilan Petugas layanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Penting	1	1,0	1,0	1,0
Cukup	48	48,0	48,0	49,0
Penting	46	46,0	46,0	95,0
Sangat Penting	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K4.Penyediaan ruang tunggu, Toliet, Telepon Umum, AC, Kantin dan fasilitas fisik lainnya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	1	1,0	1,0	1,0
Kurang Penting	13	13,0	13,0	14,0
Cukup	51	51,0	51,0	65,0
Penting	29	29,0	29,0	94,0
Sangat Penting	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K5.Kelengkapan dan efektifitas media informasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Penting	20	20,0	20,0	20,0
Cukup	47	47,0	47,0	67,0
Penting	31	31,0	31,0	98,0
Sangat Penting	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K6.Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	4	4,0	4,0	4,0
Kurang Penting	22	22,0	22,0	26,0
Cukup	39	39,0	39,0	65,0
Penting	33	33,0	33,0	98,0
Sangat Penting	2	2,0	2,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 11. Hasil Analisa Deskriptif Kepuasan pengguna pelayanan (Lanjutan)

K7.Kemampuan memecahkan masalah yang dapat menenangkan pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	2	2,0	2,0	2,0
Kurang Penting	10	10,0	10,0	12,0
Cukup	51	51,0	51,0	63,0
Penting	34	34,0	34,0	97,0
Sangat Penting	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K8.Ketelitian petugas dalam menyeleksi berkas persyaratan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	1	1,0	1,0	1,0
Kurang Penting	5	5,0	5,0	6,0
Cukup	41	41,0	41,0	47,0
Penting	47	47,0	47,0	94,0
Sangat Penting	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K9.Ketepatan jam buka dan tutup loket Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	6	6,0	6,0	6,0
Kurang Penting	15	15,0	15,0	21,0
Cukup	46	46,0	46,0	67,0
Penting	28	28,0	28,0	95,0
Sangat Penting	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K10.Kecepatan petugas pelayanan dalam menghadapi permintaan pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	3	3,0	3,0	3,0
Kurang Penting	10	10,0	10,0	13,0
Cukup	44	44,0	44,0	57,0
Penting	38	38,0	38,0	95,0
Sangat Penting	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K11.Prosedur Pelayanan perizinan yang tidak berbelit-belit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	3	3,0	3,0	3,0
Kurang Penting	13	13,0	13,0	16,0
Cukup	48	48,0	48,0	64,0
Penting	30	30,0	30,0	94,0
Sangat Penting	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 11. Hasil Analisa Deskriptif Kepuasan pengguna pelayanan (Lanjutan)

K12.Kemampuan petugas layanan dalam memutuskan apakah permohonan dapat diterima / ditolak

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	3	3,0	3,0	3,0
Kurang Penting	9	9,0	9,0	12,0
Cukup	48	48,0	48,0	60,0
Penting	37	37,0	37,0	97,0
Sangat Penting	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K13.Kesediaan petugas pelayanan dalam membantu pelanggan dalam penyelesaian pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	1	1,0	1,0	1,0
Kurang Penting	7	7,0	7,0	8,0
Cukup	45	45,0	45,0	53,0
Penting	41	41,0	41,0	94,0
Sangat Penting	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K14.Pengetahuan dan kecakapan Petugas pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	2	2,0	2,0	2,0
Kurang Penting	5	5,0	5,0	7,0
Cukup	55	55,0	55,0	62,0
Penting	32	32,0	32,0	94,0
Sangat Penting	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K15.Kredibilitas (kejujuran, ketegasan, tepat janji) Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	2	2,0	2,0	2,0
Kurang Penting	4	4,0	4,0	6,0
Cukup	53	53,0	53,0	59,0
Penting	33	33,0	33,0	92,0
Sangat Penting	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K16.Kejelasan Informasi biaya / tarif

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	4	4,0	4,0	4,0
Kurang Penting	5	5,0	5,0	9,0
Cukup	50	50,0	50,0	59,0
Penting	32	32,0	32,0	91,0
Sangat Penting	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 11. Hasil Analisa Deskriptif Kepuasan pengguna pelayanan (Lanjutan)

K17.Petugas memberikan perhatian secara personal kepada Pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	2	2,0	2,0	2,0
Kurang Penting	5	5,0	5,0	7,0
Cukup	51	51,0	51,0	58,0
Penting	34	34,0	34,0	92,0
Sangat Penting	8	8,0	8,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K18.Kesungguhan Petugas dalam memperhatikan kepentingan pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	1	1,0	1,0	1,0
Kurang Penting	4	4,0	4,0	5,0
Cukup	47	47,0	47,0	52,0
Penting	43	43,0	43,0	95,0
Sangat Penting	5	5,0	5,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K19.Petugas memberikan pelayanan secara adil (tidak pandang bulu)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	2	2,0	2,0	2,0
Kurang Penting	5	5,0	5,0	7,0
Cukup	48	48,0	48,0	55,0
Penting	35	35,0	35,0	90,0
Sangat Penting	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

K20.Keramahan petugas pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Penting	1	1,0	1,0	1,0
Kurang Penting	3	3,0	3,0	4,0
Cukup	42	42,0	42,0	46,0
Penting	37	37,0	37,0	83,0
Sangat Penting	17	17,0	17,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 12. Kuesioner Penelitian Responden Pejabat : Spesifikasi Kualitas Pelayanan



MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS INDONESIA

Kepada Yth,
Bpk/Ibu
Pejabat SKPD
Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap
Kota Administrasi Jakarta Utara

Dengan Hormat,

Pelayanan yang Cepat, mudah serta memiliki kepastian waktu dan biaya adalah harapan seluruh pihak. Untuk itu, upaya-upaya dalam rangka **meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik** harus terus dilakukan Pemerintah demi terciptanya pelayanan yang prima dan terwujudnya Tata Pemerintahan yang baik.

Untuk mewujudkan **Pelayanan Publik yang berkualitas**, kami mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu dalam penelitian yang sedang kami lakukan dengan mengisi angket dibawah ini. Jawaban yang diberikan *tidak dinilai berdasarkan benar atau salah, tetapi berdasarkan penilaian terhadap pelayanan yang seharusnya diberikan oleh unit pelayanan pada penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap di Kota Administrasi Jakarta Utara* .

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi dan mengembalikan angket ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Jakarta, 25 Februari 2009

Peneliti

A. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER :

Bapak/Ibu/Saudara diminta untuk mengisi kuesioner sebagai Responden pejabat unit pelayanan pada penyelenggaraan Pelayanan perizinan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara (UPTSA-JU), berupa :

- Persepsi mengenai Spesifikasi Kualitas Pelayanan pada penyelenggaraan Pelayanan perizinan yang seharusnya diberikan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara

Penilaian Bapak/Ibu/Saudara dilakukan dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang paling sesuai dengan kenyataan pada kolom yang tersedia.

Lampiran 12. Kuesioner Penelitian Responden Pejabat (Lanjutan)

1. Nama :
2. Golongan / Eselon :
3. Unit/Satuan Kerja :
4. Jenis Kelamin : Pria Wanita
5. Usia : dibawah 31 Tahun 41 – 50 Tahun
 31 – 40 Tahun 51 – 60 Tahun
6. Pendidikan Terakhir : SD/SMP/Sederajat Sarjana (S1)
 SMU/Sederajat Magister (S2)
 Diploma/Sederajat Lainnya :
7. Lama bekerja : Kurang dari 10 tahun 20 – 29 tahun
 10 – 19 tahun lebih dari 30 tahun

B. PERSEPSI TENTANG SPESIFIKASI KUALITAS PELAYANAN

NO	ATRIBUT SPESIFIKASI KUALITAS PELAYANAN (PERTANYAAN)	PILIHAN JAWABAN				
		1	2	3	4	5
A. Komitmen pada Kualitas Pelayanan						
1	Unit kerja Bapak/Ibu memiliki komitmen terhadap kualitas pelayanan perizinan di UPTSA-JU					
2	Unit kerja Bapak/Ibu mempunyai program internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di UPTSA-JU					
B. Penentuan Tujuan						
3	Unit kerja Bapak/Ibu telah memiliki tujuan yang spesifik tentang kualitas pelayanan perizinan di UPTSA-JU.					
C. Standarisasi Tugas						
4	Unit kerja Bapak/Ibu menggunakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang efektif dalam memberikan Pelayanan perizinan di UPTSA-JU.					
5	Unit kerja Bapak/Ibu mempunyai <i>Standard Operational Procedures</i> (SOP) atau Petunjuk Kerja untuk memberikan pelayanan perizinan di UPTSA-JU secara konsisten.					
D. Persepsi Kualitas Pelayanan						
6	Unit kerja Bapak/Ibu memiliki Sistem berbasis Teknologi Informasi untuk mendukung Pelayanan perizinan di UPTSA-JU.					

Keterangan :

1 = Tidak Penting
 2 = Kurang Penting

3 = Cukup
 4 = Penting

5 = Sangat Penting

lampiran 13. Kuesioner Penelitian Responden Petugas : penyampaian Pelayanan



MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS INDONESIA

Kepada Yth,
Bpk/Ibu
Petugas Pelayanan Terpadu Satu Atap
Kota Administrasi Jakarta Utara

Dengan Hormat,

Pelayanan yang Cepat, mudah serta memiliki kepastian waktu dan biaya adalah harapan seluruh pihak. Untuk itu, upaya-upaya dalam rangka **meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik** harus terus dilakukan Pemerintah demi terciptanya pelayanan yang prima dan terwujudnya Tata Pemerintahan yang baik.

Untuk mewujudkan **Pelayanan Publik yang berkualitas**, kami mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu dalam penelitian yang sedang kami lakukan dengan mengisi angket dibawah ini. Jawaban yang diberikan *tidak dinilai berdasarkan benar atau salah, tetapi berdasarkan penilaian terhadap pelayanan yang seharusnya diberikan oleh unit pelayanan pada penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap di Kota Administrasi Jakarta Utara* .

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi dan mengembalikan angket ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Jakarta, 25 Februari 2009

Peneliti

C. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER :

Bapak/Ibu/Saudara diminta untuk mengisi kuesioner sebagai Responden petugas pelayanan pada penyelenggaraan Pelayanan perizinan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara (UPTSA-JU), berupa :

- Persepsi mengenai *Service Delivery* (Penyampaian Pelayanan) oleh Petugas Pemberi Layanan yang diberikan pada penyelenggaraan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara.
- Penilaian Bapak/Ibu/Saudara dilakukan dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang paling sesuai dengan kenyataan pada kolom yang tersedia.

Lampiran 13. Kuesioner Penelitian Responden Petugas (Lanjutan)

1. Nama :
2. Golongan / Eselon :
3. Unit/Satuan Kerja :
4. Jenis Kelamin : Pria Wanita
5. Usia : dibawah 31 Tahun 41 – 50 Tahun
 31 – 40 Tahun 51 – 60 Tahun
6. Pendidikan Terakhir : SD/SMP/Sederajat Sarjana (S1)
 SMU/Sederajat Magister (S2)
 Diploma/Sederajat Lainnya :
7. Lama bekerja : Kurang dari 10 tahun 20 – 29 tahun
 10 – 19 tahun lebih dari 30 tahun

D. PERSEPSI TENTANG SERVICE DELIVERY (PENYAMPAIAN PELAYANAN)Keterangan :

- 1 = Tidak Setuju 3 = Ragu-ragu / netral 5 = Sangat Setuju
 2 = Kurang Setuju 4 = Setuju

NO	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN				
		1	2	3	4	5
A.	Kerja Tim (<i>Team Work</i>)					
1	Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara (UPTSA-JU) berupaya membangun <i>Team Work</i> yang solid pada seluruh unit untuk memberikan Pelayanan perizinan yang baik dan konsisten kepada pelanggan					
2	Saya merasa, bahwa saya mempunyai peran (kontribusi) aktif dalam mewujudkan <i>Team Work</i> yang baik di UPTSA-JU					
3	Saya merasa, bahwa rekan kerja merupakan pelanggan yang harus dilayani, sehingga antara saya dengan rekan kerja saling mendukung dalam memberikan pelayanan, dan tidak terjadi adanya persaingan yang tidak sehat					
4	Saya merasa nyaman dengan lingkungan pekerjaan saya, dimana telah terwujud <i>Team Work</i> yang baik					
B.	Kesesuaian Skill Pegawai dengan Tugas					
5	Unit kerja menempatkan pegawainya pada posisi/ kedudukan yang tepat, artinya seseorang ditempatkan sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya, meliputi; pendidikan, kemampuan dan keterampilannya					

NO	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN				
		1	2	3	4	5
6	Pegawai yang bekerja di UPTSA-JU merupakan orang-orang yang mempunyai kompetensi memadai sesuai dengan kebutuhan organisasi					
7	Unit Kerja memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti Diklat (pendidikan dan latihan) yang dapat meningkatkan keterampilan saya dalam memberikan Pelayanan di UPTSA-JU					
8	Saya merasa nyaman dengan posisi/kedudukan saya saat ini, dalam arti posisi saya tersebut sesuai dengan yang saya inginkan					
C.	Kesesuaian Peralatan dengan Tugas					
9	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan saya dengan peralatan (mesin tik, komputer, printer, telepon dan faksimili) yang telah disediakan oleh UPTSA-JU					
10	Kondisi peralatan yang tersedia memenuhi spesifikasi dalam penyelesaian pekerjaan saya					
11	Peralatan yang digunakan memungkinkan saya untuk menyelesaikan pekerjaan saya secara cepat dan tepat					
12	Saya senang sekali dengan peralatan yang tersedia telah memenuhi harapan saya					
D.	Suasana dalam pelaksanaan tugas					
13	Pelayanan perizinan di UPTSA-JU mempunyai standar dan prosedur yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh setiap Petugas pelayanan, namun hal tersebut dapat saya laksanakan dengan sebaik-baiknya					
14	Saya tidak merasa tertekan walaupun volume pekerjaan di UPTSA-JU relatif banyak dan mengharuskan penyelesaian yang cepat, akurat dan tepat waktu					
15	Saya merasa, selalu memberikan perhatian yang besar pada pekerjaan saya, sehingga pembagian kerja yang telah diberikan oleh atasan/pimpinan dapat saya selesaikan sebaik-baiknya					
16	Saya merasa puas dengan kinerja yang telah saya capai, karena walaupun volume pekerjaan relatif banyak namun tidak membatasi hubungan yang baik antara sesama rekan kerja maupun dengan Pelanggan					

NO	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN				
		1	2	3	4	5
E.	Sistem pengawasan yang tepat					
17	Unit kerja menerapkan sistem pengawasan terhadap pegawainya melalui penerapan penilaian kinerja yang didasarkan pada output/keluaran yang dihasilkan, juga bagaimana harus berinteraksi dengan pelanggan					
18	Unit kerja menerapkan kebijakan <i>Incentive System</i> , bagi petugas yang melakukan pelayanan dengan baik akan memperoleh penghargaan /reward yang lebih baik dari pada yang lain					
19	Saya merasa, sistem pengawasan yang meliputi penilaian kinerja dan pemberian insentif yang diterapkan di Unit kerja mampu mendorong peningkatan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan perizinan di UPTSA-JU					
F.	Konflik Peranan (Role Conflict)					
20	UPTSA-JU lebih banyak menekankan pada tugas pelayanan bagi pelanggan daripada menekankan pada pekerjaan yang lain					
21	Walaupun banyak tugas yang diberikan pimpinan kepada saya, namun tidak membuat saya merasa berat/tertekan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara efektif					
22	Saya merasa dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, walaupun banyak permintaan pelanggan untuk dilayani baik secara langsung maupun melalui telepon					
G.	Ambiguitas Peranan (Role Ambiguity)					
23	Saya memperoleh sejumlah informasi yang cukup dari Unit Kerja mengenai tugas pelayanan yang harus saya berikan					
24	Saya merasa mendapat pelatihan-pelatihan dari Unit Kerja mengenai bagaimana berinteraksi dengan para pelanggan secara efektif					
25	Saya memahami aspek-aspek apa saja yang paling ditekankan oleh pimpinan dalam memberikan penilaian kinerja saya					

Keterangan :

1 = Tidak Setuju

2 = Kurang Setuju

3 = Ragu-ragu / netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Lampiran 14. Kuesioner Penelitian Responden Pengguna : Presepsi dan Harapan



MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS INDONESIA

Kepada Yth,

Pengguna Jasa

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap
Kota Administrasi Jakarta Utara

Dengan Hormat,

Pelayanan yang Cepat, mudah serta memiliki kepastian waktu dan biaya adalah harapan seluruh pihak. Untuk itu upaya-upaya dalam rangka **meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik** harus terus dilakukan Pemerintah demi terciptanya pelayanan yang prima dan terwujudnya Tata Pemerintahan yang baik.

Untuk mewujudkan **Pelayanan Publik yang berkualitas**, kami mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i dalam penelitian yang sedang kami lakukan dengan mengisi angket dibawah ini. Jawaban yang diberikan *tidak dinilai berdasarkan benar atau salah, tetapi berdasarkan penilaian terhadap pelayanan yang selama ini diterima* dari **Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara**.

Dalam pengisian angket ini tidak perlu mencantumkan nama, dengan demikian jawaban yang diberikan akan sangat terjaga kerahasiaannya.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi dan mengembalikan angket ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih.

Jakarta, 25 Februari 2009

Peneliti

Lampiran 14. Kuesioner Penelitian Responden Pengguna : Presepsi dan Harapan (Lanjutan)

A. PERTANYAAN UMUM

1. Jenis Kelamin :

<input type="checkbox"/> Pria	<input type="checkbox"/> Wanita
-------------------------------	---------------------------------

2. Usia :

<input type="checkbox"/> dibawah 21 Tahun	<input type="checkbox"/> 31 – 40 Tahun	<input type="checkbox"/> 51 – 60 Tahun
<input type="checkbox"/> 21 - 30 Tahun	<input type="checkbox"/> 41 – 50 Tahun	<input type="checkbox"/> diatas 60 Tahun

3. Pendidikan Terakhir :

<input type="checkbox"/> SD/SMP/Sederajat	<input type="checkbox"/> Diploma/Sederajat	<input type="checkbox"/> Magister (S2)
<input type="checkbox"/> SMU/Sederajat	<input type="checkbox"/> Sarjana (S1)	<input type="checkbox"/> Lainnya :

4. Pekerjaan saat ini :

<input type="checkbox"/> PNS/TNI/POLRI	<input type="checkbox"/> Pengusaha	<input type="checkbox"/> Tenaga Asing
<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	<input type="checkbox"/> Konsultan	<input type="checkbox"/> Lainnya :

5. Unit Pelayanan yang dituju :

6. Sebelumnya sudah pernah mengurus perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara.:

<input type="checkbox"/> Belum	<input type="checkbox"/> Sudah (Berapa kali :
--------------------------------	---

7. Anda sedang mengurus perizinan untuk :

<input type="checkbox"/> Diri Sendiri	<input type="checkbox"/> Teman	<input type="checkbox"/> Biro Jasa
<input type="checkbox"/> Keluarga	<input type="checkbox"/> Perusahaan	<input type="checkbox"/> Lainnya :

8. Apakah dalam mengurus perizinan anda menggunakan jasa “orang dalam” ?.

<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
-----------------------------	--------------------------------

9. Apakah dalam mengurus perizinan anda memberikan “uang jasa” ?.

<input type="checkbox"/> Ya	<input type="checkbox"/> Tidak
-----------------------------	--------------------------------

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Bapak/Ibu/Sdr/i diminta untuk mengisi kuesioner yang terdiri dari 2 (dua) bagian, yaitu penilaian terhadap :

- Tingkat Harapan atau **KEPENTINGAN** Bapak/Ibu/Sdr/i terhadap kualitas pelayanan perizinan dari Petugas di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara.
- Tingkat Kinerja atau **KEPUASAN** terhadap kualitas pelayanan perizinan dari Petugas di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara.

Penilaian Bapak/Ibu/Sdr/i dilakukan dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang paling sesuai pada kolom yang tersedia.

Lampiran 14. Kuesioner Penelitian Responden Pengguna : Presepsi dan Harapan (Lanjutan)

NO	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN									
		KEPENTINGAN					KEPUASAN				
		Keterangan :									
		1 = Tidak Penting	2 = Kurang Penting	3 = Cukup	4 = Penting	5 = Sangat Penting	1 = Tidak Puas	2 = Kurang Puas	3 = Cukup	4 = Puas	5 = Sangat Puas
	A. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Ketersediaan dan efektifitas peralatan dengan teknologi terbaru seperti : Komputer, Alat Validasi dan alat komunikasi										
2	Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan pelayanan										
3	Kerapihan penampilan Petugas layanan										
4	Penyediaan ruang tunggu, Toliet, Telepon Umum, AC, Kantin dan fasilitas fisik lainnya										
5.	Kelengkapan dan efektifitas media informasi seperti : loket informasi, Info box, monitor informasi, brosur, kotak saran, dll										
	B. Keandalan (<i>Reliability</i>)										
6	Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan										
7	Kemampuan memecahkan masalah yang dapat menenangkan pelanggan										
8	Ketelitian petugas dalam menyeleksi berkas persyaratan										
9	Kelepatan jam buka dan tutup loket Pelayanan										
	C. Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)										
10	Kecepatan petugas pelayanan dalam menghadapi permintaan pelanggan										
11	Prosedur Pelayanan perizinan yang tidak berbelit-belit										
12	Kemampuan petugas layanan dalam memutuskan apakah permohonan dapat diterima / ditolak										
13	Kesediaan petugas pelayanan dalam membantu pelanggan dalam penyelesaian pelayanan										
	D. Jaminan/Kepastian (<i>Assurance</i>)										
14	Pengalaman dan kecakapan Petugas pelayanan										
15	Kredibilitas (kejujuran, ketegasan, tepat janji) Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan										
16	Kejelasan Informasi biaya / tarif										
	E. Empathy (Empati)										
17	Petugas memberikan perhatian secara personal kepada Pelanggan										
18	Kesungguhan Petugas dalam memperhatikan kepentingan pelanggan										
19	Petugas memberikan pelayanan secara adil (tidak pandang bulu)										
20	Keramahan petugas pelayanan										

lampiran 15. Data Responden Pejabat : Spesifikasi Kualitas Pelayanan

Esl	Gol	Kode Unit	Jenkel	Usia	Didik	Maker	PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	PK6
3	4	1	2	4	5	4	5	5	5	4	5	5
3	4	2	1	3	5	3	5	4	4	4	4	4
3	4	3	1	4	5	3	4	4	5	4	5	3
3	4	4	1	4	5	3	5	5	5	5	5	5
3	4	5	1	3	5	3	5	5	4	5	4	4
3	4	6	1	3	4	3	4	4	4	4	4	5
3	4	7	1	4	5	3	5	5	5	5	5	4
3	4	8	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5
3	4	9	2	4	6	3	5	5	4	5	4	5
3	4	10	1	4	5	3	5	5	4	4	4	4
4	3	1	1	3	4	3	4	5	4	4	4	4
4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4
4	3	3	1	3	4	2	5	4	5	4	5	5
4	3	4	1	2	4	2	4	4	4	4	4	4
4	4	5	1	3	5	2	5	5	5	5	5	5
4	3	6	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4
4	3	7	1	3	4	3	5	5	5	4	5	4
4	3	8	2	3	4	3	5	4	3	4	5	5
4	3	9	1	3	5	3	5	5	4	4	4	5
4	3	10	1	3	1	3	5	4	4	4	4	5

lampiran 16. Data Responden Petugas : Penyampaian Pelayanan (Service delivery)

Gol	Kode Unit	Jenkel	Usia	Didik	Maker	SD 1	SD 2	SD 3	SD 4	SD 5	SD 6	SD 7	SD 8	SD 9	SD 10	SD 11	SD 12	SD 13	SD 14	SD 15	SD 16	SD 17	SD 18	SD 19	SD 20	SD 21	SD 22	SD 23	SD 24	SD 25	
2	1	1	2	3	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
3	2	2	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
2	3	2	2	4	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
3	3	1	3	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
3	3	2	2	4	1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
3	4	2	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	1	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	1	4	2	3	5	5	5	5	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	5	4	4	4	2	4	4
2	5	1	2	4	2	4	4	4	3	2	2	4	2	1	1	1	1	3	2	3	4	3	2	1	3	4	4	1	1	3	4
3	5	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4
3	6	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	6	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	7	2	4	4	1	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4
3	7	1	3	2	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
2	7	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	7	1	4	2	3	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
2	8	1	3	2	3	5	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
2	8	1	3	2	2	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	4
3	9	2	2	4	2	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4
3	9	1	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4
3	9	1	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
3	10	1	3	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5
3	10	2	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
3	10	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
3	10	2	2	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	10	1	4	2	3	5	3	4	4	5	3	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3

lampiran 17. Data Responden Pengguna : Harapan / Kepentingan

Jenkel	Usia	Didik	Kerja	Kode Unit	Kali	Untuk	Orang	Uang	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	
1	3	4	2	1	1	4	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
2	3	4	6	1	1	1	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	4	2	3	1	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
1	3	4	3	1	2	1	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	
2	4	3	3	1	2	4	2	2	5	5	3	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	
2	3	4	6	1	1	1	2	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
1	4	2	3	1	1	1	2	2	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	
1	4	4	2	1	1	1	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	
2	3	2	2	1	1	1	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
1	4	3	6	2	1	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	4	4	6	2	1	6	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	2	2	6	2	1	3	2	2	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	4	5	1	2	2	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
2	4	4	2	2	1	1	2	2	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	4	2	2	2	1	6	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	4	2	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	5	4	6	2	2	6	2	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	2	2	1	6	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
1	3	2	2	2	1	4	2	2	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4
2	3	2	6	3	1	3	2	2	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	5	
2	3	2	2	3	1	4	2	2	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	
1	3	4	2	3	2	4	2	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5
2	4	4	6	3	1	1	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
1	6	2	6	3	1	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
1	4	4	2	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
1	3	2	3	3	1	5	2	2	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	
2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	
1	5	2	1	3	1	3	2	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
1	4	2	2	3	1	4	2	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
1	6	2	2	4	2	3	2	2	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
2	4	3	1	4	1	5	2	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	

lampiran 17. Data Responden Pengguna : Harapan / Kepentingan (Lanjutan)

1	5	4	2	4	2	3	2	2	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4
1	4	2	2	4	2	1	2	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
2	3	3	2	4	1	1	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
1	4	2	2	4	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3	5	3	3	5	4
1	3	2	2	4	1	2	2	2	2	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
2	4	3	1	4	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	3	3	5	5
1	2	2	4	4	1	6	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
1	3	4	6	4	2	3	2	2	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4
2	2	4	2	5	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
2	2	4	2	5	1	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	6	5	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	3	6	5	2	3	2	2	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	3	4	2	5	2	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	5	2	4	2	2	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
1	3	3	2	5	2	4	2	2	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
1	6	2	6	5	2	6	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	4	2	5	2	4	2	2	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4
2	2	2	2	5	2	6	2	2	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
2	4	2	1	6	1	2	2	2	3	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
2	4	2	1	6	1	1	2	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5
1	4	2	2	6	2	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
2	3	3	2	6	2	6	2	2	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
1	5	2	6	6	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	6	1	1	2	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
1	6	2	6	6	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	4	2	2	6	1	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	2	6	1	2	2	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	3	2	6	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
1	3	2	2	7	2	5	2	2	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	2	2	5	4
1	3	2	2	7	2	4	2	2	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	3	3	2	7	2	4	2	1	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4
2	4	3	6	7	1	1	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	2	2	4	7	2	5	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	6	2	2	7	2	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

lampiran 17. Data Responden Pengguna : Harapan / Kepentingan (Lanjutan)

1	2	4	4	7	2	5	1	1	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	2	3	4	4	
1	3	2	2	7	2	2	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	
1	2	2	4	7	2	5	2	1	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	
1	3	2	4	7	2	5	1	1	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	
1	3	2	2	8	1	2	2	2	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	2	6	8	2	2	2	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	3	4	5	4	
2	3	2	6	8	2	2	2	2	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	
1	5	2	6	8	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
2	2	2	2	8	1	2	2	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
1	3	2	2	8	2	3	2	2	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	
1	2	2	2	8	2	2	2	2	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	
1	2	2	2	8	2	1	2	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
1	2	1	6	8	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	
2	2	2	6	8	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
2	3	3	2	9	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	3	4	2	9	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	
2	4	4	1	9	1	6	2	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	
2	5	3	2	9	1	2	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
1	2	4	6	9	2	6	2	2	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
1	3	4	1	9	1	1	2	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	
1	4	4	1	9	2	6	2	2	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
1	4	4	1	9	2	1	2	2	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	
1	6	4	2	9	1	2	2	2	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
2	2	4	6	9	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
1	3	4	2	10	1	4	2	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
1	4	4	2	10	2	3	1	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	
1	3	2	2	10	1	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
1	3	3	2	10	2	4	2	1	1	3	3	5	3	5	4	4	5	3	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	
2	3	2	2	10	2	5	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
1	2	2	2	10	2	4	1	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	
1	4	2	2	10	2	5	1	1	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	2	2	2	10	2	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	3	3	1	10	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	5	6	10	2	6	2	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

Lampiran 18. Data Responden Pengguna : Persepsi / Kepuasan

Jenkel	Usia	Didik	Kerja	Kode Unit	Kali	Untuk	Orang	Uang	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	K16	K17	K18	K19	K20
1	3	4	2	1	1	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	3	4	6	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
1	4	2	3	1	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	3	4	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3
2	4	3	3	1	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	6	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	4	2	3	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5
1	4	4	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
1	4	3	6	2	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	4	4	6	2	1	6	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	6	2	1	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	4	5	1	2	2	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
1	4	2	2	2	1	6	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
1	4	2	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
2	5	4	6	2	2	6	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	2	2	1	6	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
1	3	2	2	2	1	4	2	2	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	5	4	5	4
2	3	2	6	3	1	3	2	2	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5
2	3	2	2	3	1	4	2	2	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5
1	3	4	2	3	2	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	6	3	1	1	2	2	2	3	4	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	6	2	6	3	1	3	2	2	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5
1	4	4	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
1	3	2	3	3	1	5	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5
1	5	2	1	3	1	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4
1	4	2	2	3	1	4	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
1	6	2	2	4	2	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	4	3	1	4	1	5	2	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	5	3	5	3	4	3	3	4

Lampiran 18. Data Responden Pengguna : Persepsi / Kepuasan (Lanjutan)

1	5	4	2	4	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
1	4	2	2	4	2	1	2	2	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	
2	3	3	2	4	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
1	4	2	2	4	1	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
1	3	2	2	4	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
2	4	3	1	4	1	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
1	2	2	4	4	1	6	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3
1	3	4	6	4	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
2	2	4	2	5	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	2	4	2	5	1	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	4	4	6	5	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	6	5	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	3	4	2	5	2	1	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
2	2	2	2	5	2	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	
1	3	3	2	5	2	4	2	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
1	6	2	6	5	2	6	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	4	2	5	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	4	5	5	3	5	3	4	4	5	
2	2	2	2	5	2	6	2	2	3	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	5	3	5	4	5	4	3	3	5	
2	4	2	1	6	1	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	4	2	2	1	4	3	3	4	3	3	3	4	
2	4	2	1	6	1	1	2	2	2	4	3	4	2	2	3	3	1	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
1	4	2	2	6	2	2	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	2	6	2	6	2	2	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	
1	5	2	6	6	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	2	6	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
1	6	2	6	6	1	2	2	2	2	3	4	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
1	4	2	2	6	1	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	4	2	6	1	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	2	3	2	6	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	3	2	2	7	2	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
1	3	2	2	7	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
1	3	3	2	7	2	4	2	1	2	3	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
2	4	3	6	7	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	2	4	7	2	5	2	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	6	2	2	7	2	4	2	1	3	3	3	3	3	1	1	4	3	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	3	

Lampiran 18. Data Responden Pengguna : Persepsi / Kepuasan (Lanjutan)

1	2	4	4	7	2	5	1	1	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	3
1	3	2	2	7	2	2	1	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	2	4	7	2	5	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
1	3	2	4	7	2	5	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
1	3	2	2	8	1	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	5	2	6	8	2	2	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3
2	3	2	6	8	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	5	2	6	8	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	2	2	2	8	1	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
1	3	2	2	8	2	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5
1	2	2	2	8	2	2	2	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
1	2	2	2	8	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
1	2	1	6	8	2	2	2	2	3	4	4	3	2	5	5	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3
2	2	2	6	8	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	9	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2
2	3	4	2	9	2	1	2	2	2	3	3	4	3	1	2	3	3	1	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3
2	4	4	1	9	1	6	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
2	5	3	2	9	1	2	2	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
1	2	4	6	9	2	6	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
1	3	4	1	9	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	1	3	3	2	2
1	4	4	1	9	2	6	2	2	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
1	4	4	1	9	2	1	2	2	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4
1	6	4	2	9	1	2	2	2	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2	2	4	6	9	2	1	1	1	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
1	3	4	2	10	1	4	2	2	3	2	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
1	4	4	2	10	2	3	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3
1	3	2	2	10	1	1	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	1	4	3	3	2	4	5	2	2	2	2	2
1	3	3	2	10	2	4	2	1	3	3	3	4	4	2	4	4	1	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4
2	3	2	2	10	2	5	2	2	5	4	3	3	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
1	2	2	2	10	2	4	1	1	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
1	4	2	2	10	2	5	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	10	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	1	10	1	1	2	2	4	4	3	3	4	2	2	4	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	4	5	6	10	2	6	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3

Lampiran 19. Matriks Alur Penelitian Pelayanan Perizinan UPTSA - JU

Problem Situation	Problem Statement	Analisis/Bahasan	Kesimpulan	Saran
<p>Belum terselesaikannya permasalahan pelayanan perizinan di Jakarta Utara:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ IMB ▪ Dukcapil ▪ Pertanahan ▪ Relokasi Pedagang 	<p>Pelayanan perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara belum optimal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tingkat kesesuaian (Tki) Pelayanan Perizinan sebesar 78,55% dan terdapat Kesenjangan antara harapan dan kinerja unit sebesar -0,92 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Faktor Ketepatan waktu, Ketepatan jam buka/tutup loket , dan Prosedur Pelayanan perizinan adalah atribut yang kualitas pelayanannya harus ditingkatkan dan penanganannya perlu diprioritaskan. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Peningkatan pelayanan dengan menjalankan SOP dan mengefektifkan media informasi (Loket Informasi, Brosur, Papan pengumuman, Info Box dan Media informasi berbasis internet www.utara.jakarta.go.id) ○ Peranan pejabat dalam memastikan ketepatan buka/tutup loket melalui pengawasan intensif, pengarahan secara berkala dan pemberian apresiasi berupa pemilihan loket terbaik dan terburuk. ○ Melakukan kajian dan evaluasi untuk Penyederhanaan prosedur dan persyaratan serta pelimpahan kewenangan perizinan dari tingkat propinsi ke tingkat kota administrasi
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Kesenjangan antara Dimensi Penyampaian Pelayanan dengan Dimensi spesifikasi (Service Delivery) kualitas pelayanan sebesar -0,52 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Masih terdapat masalah dalam penyampaian pelayanan : Kesesuaian Peralatan dengan Tugas , Sistem pengawasan yang tepat , Ambiguitas Peranan, dan Kesesuaian Skill Pegawai dengan Tugas 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Peralatan dalam keadaan siap pakai dengan melakukan perawatan rutin dan secara berkala mengganti peralatan yang secara teknis sudah tidak laik pakai. ○ Meningkatkan Kecepatan petugas dengan mengefektifkan bagian konseling dan Pelayanan pengaduan masyarakat : Kotak pengaduan dan saran, SMS, Hotline Number dan Pelayanan Informasi Masyarakat di Website www.utara.jakarta.go.id ○ Memberikan pelatihan menggunakan peralatan pendukung dan pelayanan prima : Pelatihan Piranti Lunak Perkantoran, Pelatihan Sistem Informasi Terpadu Prima, Pelatihan Budaya Kerja dan Public Relation ○ Melakukan Mutasi petugas pelayanan yang sebagian besar berusia diatas 41 tahun (65%) dengan melakukan rekrutmen pegawai-pegawai yang lebih muda melalui seleksi pegawai sesuai kualifikasi yang dibutuhkan

Lampiran 20. Kerangka penelitian

