



Karakteristik Responden

NO	NAMA	USIA	KELAMIN		PENDIDIKAN TERAKHIR						PEKERJAAN UTAMA				
			1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
1	MIMIT	37	1					1					1		
2	YUNI	48		1		1							1		
3	SIGIT	40	1				1						1		
4	SUDARSONO	26	1				1						1		
5	ARIF	25	1				1							1	
6	MITRO	58	1			1							1		
7	SUPOMO	36	1				1						1		
8	TRI MURTINA	31		1			1						1		
9	AGUS	35	1				1							1	
10	LISA	23		1				1							1
11	SUPARJO	31	1			1									1
12	TSATLIA	22		1			1							1	
13	IMAN RUKIMAN	50	1				1						1		
14	L WAHANI	49		1			1						1		
15	SUPARNO	40	1				1							1	
16	WIDODO	40	1					1					1		
17	DEWI	23		1				1							1
18	ALIA	20		1			1								1
19	SADEWA	26	1					1							1
20	SUNARSO	36	1				1						1		
21	RATIH	30		1			1						1		
22	TUMIYEM	41		1	1										1
23	MURAI	55	1				1							1	
24	SUKIRNO	39	1		1								1		
25	FITRIANI	27		1			1						1		
26	RIANTO	35	1					1						1	
27	RIADI	30	1			1							1		
28	HENY	28		1			1							1	
29	ANAN HARNADI	33	1				1						1		
30	WIDO SIHONO	35	1					1					1		
31	HARTONO	29	1				1							1	
32	ERIQ S	36	1				1							1	
33	WAHYU WIDODO	39	1				1							1	
34	AMBAR ISMAWATI	46		1			1						1		
35	RUSFIA FITA SARI	29		1			1						1		
36	KALIS SETIAWAN	30	1			1							1		
37	RUSIA MARIANA	27		1			1								1
38	AGUS RAHARJA	36	1				1						1		
39	HERU PURWANTO	39	1					1						1	
40	SUKO DARMANTO	30	1				1							1	
41	DANIEL	30	1				1							1	
42	FERY SETIAWAN	25	1						1					1	
43	GATOT SANJOYO	41	1					1					1		
44	SUGIYANTO	37	1				1							1	
45	SLAMET PENDOWO	40	1				1							1	
46	RAJIMAN	39	1				1							1	
47	SUWARI	42	1				1							1	
48	ARIF BASTORO	36	1					1					1		
49	SUTANTO	33	1				1							1	
50	IBRAHIM	34	1					1					1		
51	SUTARMAN	39	1				1							1	
52	DJOKO SANTOSO	43	1				1							1	
53	SARTINI	43		1		1								1	
54	EKO SUHARYONO	50	1		1								1		

NO	NAMA	USIA	KELAMIN		PENDIDIKAN TERAKHIR						PEKERJAAN UTAMA					
			1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	
55	DODY CONDRO	31	1					1					1			
56	MULYONO	37	1					1					1			
57	BAMBANG SUHERM	49	1					1					1			
58	SUYATNO	50	1					1				1				
59	DANU S	19	1					1					1			
60	HERU SANTOSO	27	1						1				1			
61	INDRO JATMIKO	31	1						1					1		
62	SURYANTO	50	1						1					1		
63	JOHAN	54	1						1			1				
64	NUR MUHAMMAD	32	1							1				1		
65	IKAN	25	1						1					1		
66	BETANIA	23		1						1					1	
67	SUNARTI	40		1	1											1
68	SUTINAH	45		1	1								1			
69	PARJIYEM	40		1		1							1			
70	YANI	21		1					1						1	
71	TEGAR MANUNGGGA	42	1							1		1				
72	IKAKANTI	25		1					1						1	
73	NARTO	36	1						1				1			
74	INDRO WIBOWO	28	1						1						1	
75	BUDIYONO	45	1				1						1			
76	TUGIYO	60	1		1								1			
77	NURRAHMAN	35	1						1				1			
78	SUKINEM	40		1	1								1			
79	NANANG	30	1						1				1			
80	SUTRISNO	40	1				1							1		
81	SLAMET WIDODO	36	1						1							1
82	GADIMAN	41	1		1									1		
83	TUMIJO	38	1				1									1
84	JUMONO	41	1				1							1		
85	JUMIYO	48	1						1				1			
86	EKO RIYATNO	30	1				1									1
87	ANI RATNAWATI	42		1						1				1		
88	HADI SUBROTO	51	1				1									1
89	TUKIYO	37	1				1									1
90	SUHARTO	42	1				1						1			
91	YUANITA	27		1					1					1		
92	WARSITO	35	1				1									1
93	ROHADI	43	1					1				1				
94	FITASARI	22		1				1							1	
95	NGATIJO	45	1		1									1		
96	ADELIA	27		1						1			1			
97	SUGENG A	32	1				1						1			
98	BOBBY	25	1							1					1	
99	ASTRI SUWARWATI	26		1				1					1			
100	JULIANTO	43	1					1				1				
	Jumlah		73	27	9	17	50	18	6	0	5	42	32	11	10	

Jawaban Kuesioner untuk Pertanyaan Yang Diharapkan

NO	YANG DIHARAPKAN																					
	SOAL 1	SOAL 2	SOAL 3	SOAL 4	SOAL 5	SOAL 6	SOAL 7	SOAL 8	SOAL 9	SOAL 10	SOAL 11	SOAL 12	SOAL 13	SOAL 14	SOAL 15	SOAL 16	SOAL 17	SOAL 18	SOAL 19	SOAL 20	SOAL 21	SOAL 22
1	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5
3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
5	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
6	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
7	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
8	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
9	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4
10	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
12	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
13	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3
14	3	3	1	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
15	3	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	4	2	4	3	4
16	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
17	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
18	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4
19	3	4	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4
20	2	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4
21	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4
22	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	5
23	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3
24	2	3	2	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3
25	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	4
26	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4
28	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3
29	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
30	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
31	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
32	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4
33	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
34	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
35	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
36	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
37	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4
38	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
39	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5
40	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
41	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4

NO	YANG DIHARAPKAN																					
	SOAL 1	SOAL 2	SOAL 3	SOAL 4	SOAL 5	SOAL 6	SOAL 7	SOAL 8	SOAL 9	SOAL 10	SOAL 11	SOAL 12	SOAL 13	SOAL 14	SOAL 15	SOAL 16	SOAL 17	SOAL 18	SOAL 19	SOAL 20	SOAL 21	SOAL 22
42	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
43	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3
44	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
45	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
46	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4
47	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
48	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3
49	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4
51	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3
52	2	3	2	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3
53	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
54	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
55	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
56	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4
57	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
58	2	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
59	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
60	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
61	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
62	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
63	2	3	2	4	4	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4
64	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3
65	2	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
66	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4
67	2	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4
68	2	3	2	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
69	2	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	2	3	3
70	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
71	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3
72	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
73	2	3	2	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4
74	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4
75	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
76	2	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	2	2	3	4
77	3	4	2	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
78	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
79	2	3	3	4	5	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
80	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4
81	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5

NO	YANG DIHARAPKAN																					
	SOAL 1	SOAL 2	SOAL 3	SOAL 4	SOAL 5	SOAL 6	SOAL 7	SOAL 8	SOAL 9	SOAL 10	SOAL 11	SOAL 12	SOAL 13	SOAL 14	SOAL 15	SOAL 16	SOAL 17	SOAL 18	SOAL 19	SOAL 20	SOAL 21	SOAL 22
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
90	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
92	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
93	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
95	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
96	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4
97	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
98	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
99	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
100	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4



Jawaban Kuesioner untuk Pertanyaan Kondisi Saat ini

NO	KONDISI SAAT INI (YANG DIRASAKAN)																					
	SOAL 1	SOAL 2	SOAL 3	SOAL 4	SOAL 5	SOAL 6	SOAL 7	SOAL 8	SOAL 9	SOAL 10	SOAL 11	SOAL 12	SOAL 13	SOAL 14	SOAL 15	SOAL 16	SOAL 17	SOAL 18	SOAL 19	SOAL 20	SOAL 21	SOAL 22
1	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
5	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
6	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4
7	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
8	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
10	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
11	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2
12	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4
14	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
16	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
17	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
19	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
20	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4
21	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
22	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	5
23	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	2	3
24	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3
25	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
26	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4
27	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4
28	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3
29	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
30	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
33	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
34	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3
35	3	2	5	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
36	3	2	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4
37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3
38	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
39	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5
40	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

NO	KONDISI SAAT INI (YANG DIRASAKAN)																						
	SOAL 1	SOAL 2	SOAL 3	SOAL 4	SOAL 5	SOAL 6	SOAL 7	SOAL 8	SOAL 9	SOAL 10	SOAL 11	SOAL 12	SOAL 13	SOAL 14	SOAL 15	SOAL 16	SOAL 17	SOAL 18	SOAL 19	SOAL 20	SOAL 21	SOAL 22	
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
44	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
45	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
46	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	
47	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
49	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
50	1	4	3	3	3	1	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	
51	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
52	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
53	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
54	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
55	2	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
56	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
57	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
59	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
61	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
62	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
63	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
64	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
66	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	
67	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
68	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	
69	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
70	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
71	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
72	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
73	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
74	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
75	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
76	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
77	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
79	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
80	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
81	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
83	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

NO	KONDISI SAAT INI (YANG DIRASAKAN)																					
	SOAL 1	SOAL 2	SOAL 3	SOAL 4	SOAL 5	SOAL 6	SOAL 7	SOAL 8	SOAL 9	SOAL 10	SOAL 11	SOAL 12	SOAL 13	SOAL 14	SOAL 15	SOAL 16	SOAL 17	SOAL 18	SOAL 19	SOAL 20	SOAL 21	SOAL 22
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
91	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
93	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
94	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
95	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
96	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3
97	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
98	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
100	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



Nilai Skor Persepsi dan Skor Ekspektasi (Harapan) per Atribut

Dimensi *Tangible*

Tabel 1 : Persepsi dan harapan terhadap ketersediaan tempat parkir

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Tidak Memadai	1	1,0	0,01	0	0	0
2.	Kurang Memadai	10	10,0	0,20	30	30,0	0,60
3.	Cukup Memadai	72	72,0	2,16	38	38,0	1,14
4.	Memadai	15	15,0	0,60	20	20,0	0,80
5.	Sangat Memadai	2	2,0	0,10	12	12,0	0,60
Total		100	100,0	3,07	100	100,0	3,14

Tabel 2 : Persepsi dan harapan terhadap ketersediaan ruang tunggu

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Tidak Nyaman	0	0	0	0	0	0
2.	Kurang Nyaman	3	3,0	0,06	2	2,0	0,04
3.	Cukup Nyaman	51	51,0	1,53	58	58,0	1,74
4.	Nyaman	46	46,0	1,84	29	29,0	1,16
5.	Sangat Nyaman	0	0	0	11	11,0	0,55
Total		100	100,0	3,43	100	100,0	3,49

Tabel 3 : Persepsi dan harapan terhadap informasi tentang PKB di leaflet/brosur

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Tidak Jelas	0	0	0	2	2,0	0,02
2.	Kurang Jelas	4	4,0	0,08	27	27,0	0,54
3.	Cukup Jelas	61	61,0	1,83	51	51,0	1,53
4.	Jelas	33	33,0	1,32	15	15,0	0,6
5.	Sangat Jelas	2	2,0	0,1	10	10,0	0,5
Total		100	100,0	3,33	100	100,0	3,19

Tabel 4 : Persepsi dan harapan terhadap kelengkapan peralatan kantor/komputerisasi administrasi

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Tidak Lengkap	0	0	0	0	0	0
2.	Kurang Lengkap	3	3,0	0,06	2	2,0	0,04
3.	Cukup Lengkap	41	41,0	1,23	62	62,0	1,86
4.	Lengkap	56	56,0	2,24	26	26,0	1,04
5.	Sangat Lengkap	0	0	0	10	10,0	0,50
Total		100	100,0	3,53	100	100,0	3,44

Dimensi Reliability

Tabel 5 : Persepsi dan harapan terhadap kesesuaian pelaksanaan jam kerja dengan waktu yang dijanjikan

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Tidak Sesuai	0	0	0	0	0	0
2.	Kurang Sesuai	0	0	0	1	1	0,02
3.	Cukup Sesuai	37	37,0	1,11	36	36,0	1,08
4.	Sesuai	62	62,0	2,48	53	53,0	2,12
5.	Sangat Sesuai	1	1,0	0,05	10	10,0	0,5
Total		100	100,0	3,64	100	100,0	3,72

Tabel 6 : Persepsi dan harapan terhadap catatan administrasi oleh petugas

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Tidak Lengkap	1	1,0	0,01	0	0	0
2.	Kurang Lengkap	0	0	0	1	1,0	0,02
3.	Cukup Lengkap	34	34,0	1,02	28	28,0	0,84
4.	Lengkap	61	61,0	2,44	59	59,0	2,36
5.	Sangat Lengkap	4	4,0	0,2	12	12,0	0,6
Total		100	100,0	3,67	100	100,0	3,82

Tabel 7 : Persepsi dan harapan terhadap kemampuan petugas dalam mengatasi masalah yang dialami Wajib Pajak

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Buruk	0	0	0	0	0	0
2.	Kurang Baik	0	0	0	2	2,0	0,04
3.	Cukup Baik	38	38,0	1,14	23	23,0	0,69
4.	Baik	61	61,0	2,44	62	62,0	2,48
5.	Sangat Baik	1	1,0	0,05	13	13,0	0,65
Total		100	100,0	3,89	100	100,0	3,86

Tabel 8 : Persepsi dan harapan terhadap ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan kepada Wajib Pajak

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Tidak Tepat	0	0	0	0	0	0
2.	Kurang Tepat	0	0	0	1	1,0	0,02
3.	Cukup Tepat	26	26,0	0,78	31	31,0	0,93
4.	Tepat	61	61,0	2,44	55	55,0	2,20
5.	Sangat Tepat	3	3,0	0,15	13	13,0	0,65
Total		100	100,0	3,37	100	100,0	3,80

Tabel 9 : Persepsi dan harapan terhadap kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan informasi mengenai pajak

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Buruk	0	0	0	0	0	
2.	Kurang Baik	1	1,0	0,02	2	2,0	0,04
3.	Cukup Baik	37	37,0	1,11	32	32,0	0,96
4.	Baik	61	61,0	2,44	56	56,0	2,24
5.	Sangat Baik	1	1,0	0,05	10	10,0	0,5
Total		100	100,0	4,07	100	100,0	3,74

Dimensi Responsiveness

Tabel 10 : Persepsi dan harapan terhadap kecekatan petugas dalam menyelesaikan masalah Wajib Pajak

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Tidak Cekatan	0	0	0	0	0	0
2.	Kurang Cekatan	10	10,0	0,20	18	18,0	0,36
3.	Cukup Cekatan	60	60,0	1,80	58	58,0	1,74
4.	Cekatan	30	30,0	1,20	13	13,0	0,52
5.	Sangat Cekatan	0	0	0	11	11,0	0,55
Total		100	100,0	3,20	100	100,0	3,17

Tabel 11 : Persepsi dan harapan terhadap kesiapan petugas membantu Wajib Pajak setiap saat

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Tidak Siap	0	0	0	0	0	0
2.	Kurang Siap	0	0	0	1	1,0	0,02
3.	Cukup Siap	51	51,0	1,53	53	53,0	1,59
4.	Siap	49	49,0	1,96	36	36,0	1,44
5.	Sangat Siap	0	0	0	10	10,0	0,5
Total		100	100,0	3,49	100	100,0	3,55

Tabel 12 : Persepsi dan harapan terhadap kesigapan petugas dalam menangani setiap permasalahan Wajib Pajak

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Lamban	0	0	0	0	0	0
2.	Kurang Sigap	4	4,0	0,08	1	1,0	0,02
3.	Cukup Sigap	49	49,0	1,47	42	42,0	1,26
4.	Sigap	46	46,0	1,84	48	48,0	1,92
5.	Sangat Sigap	1	1,0	0,05	9	9,0	0,45
Total		100	100,0	3,44	100	100,0	3,65

Tabel 13 : Persepsi dan harapan terhadap kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas pajak

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Tidak Jelas	0	0	0	0	0	0
2.	Kurang Jelas	1	1,0	0,02	0	0	0
3.	Cukup Jelas	34	34,0	1,02	24	24,0	0,72
4.	Jelas	66	66,0	2,64	63	63,0	2,52
5.	Sangat Jelas	1	1,0	0,05	13	13,0	0,65
Total		100	100,0	3,73	100	100,0	3,89

Dimensi Assurance

Tabel 14 : Persepsi dan harapan terhadap ketersediaan petugas pajak di setiap bagian

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Tidak Lengkap	0	0	0	0	0	0
2.	Kurang Lengkap	0	0	0	0	0	0
3.	Cukup Lengkap	31	31,0	0,93	26	26,0	0,78
4.	Lengkap	68	68,0	2,72	65	65,0	1,30
5.	Sangat Lengkap	1	1,0	0,05	9	9,0	0,45
Total		100	100,0	3,70	100	100,0	2,53

Tabel 15 : Persepsi dan harapan terhadap pendidikan/pengetahuan petugas pajak mengenai PKB

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Tidak Terdidik	0	0	0	0	0	0
2.	Kurang Terdidik	2	2,0	0,04	0	0	0
3.	Cukup Terdidik	31	31,0	0,93	33	33,0	0,99
4.	Terdidik	67	67,0	2,68	58	58,0	2,32
5.	Sangat Terdidik	0	0	0	9	9,0	0,45
Total		100	100,0	3,65	100	100,0	3,76

Tabel 16 : Persepsi dan harapan terhadap sikap petugas kepada Wajib Pajak

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Tidak Ramah	0	0	0	0	0	
2.	Kurang Ramah	2	2,0	0,04	2	2,0	0,04
3.	Cukup Ramah	25	25,0	0,75	19	19,0	0,57
4.	Ramah	72	72,0	2,88	67	67,0	2,68
5.	Sangat Ramah	1	1,0	0,05	12	12,0	0,6
Total		100	100,0	3,72	100	100,0	3,89

Tabel 17 : Persepsi dan harapan terhadap perilaku petugas dalam menumbuhkan rasa percaya

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Meragukan	0	0	0	0	0	0
2.	Kurang Meyakinkan	4	4,0	0,08	21	21,0	0,42
3.	Cukup Meyakinkan	74	74,0	2,22	57	57,0	1,71
4.	Meyakinkan	22	22,0	0,88	14	14,0	0,56
5.	Sangat Meyakinkan	0	0	0	8	8,0	0,40
Total		100	100,0	3,18	100	100,0	2,48

Dimensi *Emphaty*

Tabel 18 : Persepsi dan harapan terhadap perlakuan petugas terhadap setiap Wajib Pajak

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Berbeda	0	0	0	0	0	0
2.	Agak Berbeda	2	2,0	0,04	3	3,0	0,06
3.	Cukup Sama	51	51,0	1,53	40	40,0	1,20
4.	Sama	47	47,0	1,88	49	49,0	1,96
5.	Sama Persis	0	0	0	8	8,0	0,4
Total		100	100,0	3,45	100	100,0	3,62

Tabel 19 : Persepsi dan harapan terhadap perhatian petugas terhadap kesesuaian pengurusan PKB dengan prosedur yang ada.

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Tidak Diperhatikan	0	0	0	0	0	0
2.	Kurang Diperhatikan	2	2,0	0,04	4	4,0	0,08
3.	Cukup Diperhatikan	49	49,0	1,47	44	44,0	1,32
4.	Diperhatikan	49	49,0	1,96	45	45,0	1,8
5.	Sangat Diperhatikan	0	0	0	7	7,0	0,35
Total		100	100,0	3,47	100	100,0	3,55

Tabel 20 : Persepsi dan harapan terhadap kemampuan memberikan pelayanan secara individu

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Buruk	0	0	0	0	0	0
2.	Kurang Baik	4	4,0	0,08	4	4,0	0,08
3.	Cukup Baik	49	49,0	1,47	37	37,0	1,11
4.	Baik	46	46,0	1,84	50	50,0	2,00
5.	Sangat Baik	1	1,0	0,05	9	9,0	0,45
Total		100	100,0	3,44	100	100,0	3,64

Tabel 21 :Persepsi dan harapan terhadap penyediaan waktu bimbingan/konsultasi oleh petugas untuk menyelesaikan masalah PKB

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Tidak Tersedia	0	0	0	0	0	0
2.	Kurang Tersedia	5	5,0	0,1	2	2,0	0,04
3.	Cukup Tersedia	43	43,0	1,29	47	47,0	1,41
4.	Tersedia	52	52,0	2,08	44	44,0	1,76
5.	Sangat Tersedia	0	0	0	7	7,0	0,35
Total		100	100,0	3,47	100	100,0	3,56

Tabel 22 : Persepsi dan harapan terhadap kemampuan melayani sebagaimana yang diinginkan Wajib Pajak

No.	Uraian	Persepsi			Harapan		
		Jumlah	%	Skor	Jumlah	%	Skor
1.	Tidak Baik	0	0	0	0	0	0
2.	Kurang Baik	3	3,0	0,06	0	0	0
3.	Cukup Baik	30	30,0	0,9	20	20,0	0,60
4.	Baik	64	64,0	2,56	70	70,0	2,80
5.	Sangat Baik	3	3,0	0,15	10	10,0	0,50
Total		100	100,0	3,67	100	100,0	3,90



KUESIONER

Untuk kepentingan data (mohon diisi):

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban Anda)</i>		
Nama Responden	
Umur Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD ke Bawah 2. SMP 3. SMA	4. D1-D3-D4 5. S1 6. S2 ke Atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya
Jenis Kendaraan Bermotor	1. Mobil Penumpang 2. Mobil Bus 3. Mobil Barang	4. Sepeda Motor 5. Lainnya

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB)

(Beri tanda X pada angka yang sesuai dengan jawaban Anda)

ITEM	PERTANYAAN	JAWABAN									
		YANG DIHARAPKAN					KONDISI SAAT INI				
Bukti Fisik (Tangible)	1. Ketersediaan tempat parkir	Tidak Memadai	Kurang Memadai	Cukup Memadai	Memadai	Sangat Memadai	Tidak Memadai	Kurang Memadai	Cukup Memadai	Memadai	Sangat Memadai
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	2. Ketersediaan ruang tunggu	Tidak Nyaman	Kurang Nyaman	Cukup Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman	Tidak Nyaman	Kurang Nyaman	Cukup Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	3. Informasi tentang PKB di papan informasi	Tidak Jelas	Kurang Jelas	Cukup Jelas	Jelas	Sangat Jelas	Tidak Jelas	Kurang Jelas	Cukup Jelas	Jelas	Sangat Jelas
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	4. Kelengkapan peralatan kantor/komputerisasi administrasi	Tidak Lengkap	Kurang Lengkap	Cukup Lengkap	Lengkap	Sangat Lengkap	Tidak Lengkap	Kurang Lengkap	Cukup Lengkap	Lengkap	Sangat Lengkap
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Reliabilitas (Reliability)	5. Kesesuaian pelaksanaan jam kerja dengan jadwal yang dijanjikan	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	6. Catatan administrasi oleh petugas	Tidak Lengkap	Kurang Lengkap	Cukup Lengkap	Lengkap	Sangat Lengkap	Tidak Lengkap	Kurang Lengkap	Cukup Lengkap	Lengkap	Sangat Lengkap
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	7. Kemampuan petugas dalam mengatasi masalah yang dialami Wajib Pajak	Buruk	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	Buruk	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	8. Ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan kepada Wajib Pajak	Tidak Tepat	Kurang Tepat	Cukup Tepat	Tepat	Sangat Tepat	Tidak Tepat	Kurang Tepat	Cukup Tepat	Tepat	Sangat Tepat
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	9. Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan informasi mengenai pajak kepada wajib pajak	Buruk	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	Buruk	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Daya Tanggap (Responsiveness)	10. Petugas cekatan dalam menyelesaikan masalah Wajib Pajak	Tidak Cekatan	Kurang Cekatan	Cukup Cekatan	Cekatan	Sangat Cekatan	Tidak Cekatan	Kurang Cekatan	Cukup Cekatan	Cekatan	Sangat Cekatan	
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	11. Kesiapan Petugas membantu wajib pajak setiap saat	Tidak Siap	Kurang Siap	Cukup Siap	Siap	Sangat Siap	Tidak Siap	Kurang Siap	Cukup Siap	Siap	Sangat Siap	
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	12. Kesigapan petugas dalam menangani setiap permasalahan Wajib Pajak	Lamban	Kurang Sigap	Cukup Sigap	Sigap	Sangat Sigap	Lamban	Kurang Sigap	Cukup Sigap	Sigap	Sangat Sigap	
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	13. Informasi yang diberikan oleh petugas pajak	Tidak Jelas	Kurang Jelas	Cukup Jelas	Jelas	Sangat Jelas	Tidak Jelas	Kurang Jelas	Cukup Jelas	Jelas	Sangat Jelas	
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	Jaminan (Assurance)	14. Ketersediaan petugas pajak di setiap bagian	Tidak Lengkap	Kurang Lengkap	Cukup lengkap	Lengkap	Sangat Lengkap	Tidak Lengkap	Kurang Lengkap	Cukup lengkap	Lengkap	Sangat Lengkap
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15. Pendidikan/pengetahuan petugas pajak mengenai		Tidak Terdidik	Kurang Terdidik	Cukup Terdidik	Terdidik	Sangat Terdidik	Tidak Terdidik	Kurang Terdidik	Cukup Terdidik	Terdidik	Sangat Terdidik	
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		

	PKB										
	16. Sikap petugas kepada wajib pajak	Tidak Ramah	Kurang Ramah	Cukup Ramah	Ramah	Sangat Ramah	Tidak Ramah	Kurang Ramah	Cukup Ramah	Ramah	Sangat Ramah
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	17. Perilaku petugas dalam menumbuhkan rasa percaya	Meragukan	Kurang Meyakinkan	Cukup Meyakinkan	Meyakinkan	Sangat Meyakinkan	Meragukan	Kurang Meyakinkan	Cukup Meyakinkan	Meyakinkan	Sangat Meyakinkan
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Empati (Emphaty)	18. Perlakuan terhadap setiap wajib pajak	Berbeda	Agak Berbeda	Cukup Sama	Sama	Sama Persis	Berbeda	Agak Berbeda	Cukup Sama	Sama	Sama Persis
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	19. Perhatian petugas terhadap kesesuaian pengurusan PKB dengan prosedur yang ada	Tidak Diperhatikan	Kurang Diperhatikan	Cukup Diperhatikan	Diperhatikan	Sangat Diperhatikan	Tidak Diperhatikan	Kurang Diperhatikan	Cukup Diperhatikan	Diperhatikan	Sangat Diperhatikan
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	20. Kemampuan memberikan pelayanan secara individu	Buruk	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	Buruk	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

	21. Penyediaan waktu bimbingan/konsultasi oleh petugas untuk menyelesaikan masalah PKB	Tidak Tersedia	Kurang Tersedia	Cukup Tersedia	Tersedia	Sangat Tersedia	Tidak Tersedia	Kurang Tersedia	Cukup Tersedia	Tersedia	Sangat Tersedia
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	22. Kemampuan melayani sebagaimana yang diinginkan Wajib Pajak	Tidak Baik	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

