

Lampiran 1: Pengujian Validitas Instrumen BSC

Hasil pengujian validitas dengan menggunakan koefisien korelasi Pearson didapatkan nilai signifikan (Sig.(2tailed) pada semua atribut pada instrumen BSC memiliki nilai di bawah 0.05 atau 5%, hasil ini sesuai dengan ketentuan bahwa nilai tersebut harus berada di bawah 0.05 sehingga seluruh atribut pada instrumen BSC dinyatakan Valid.

Correlations

		Total
K1	Pearson Correlation	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
K2	Pearson Correlation	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
P1	Pearson Correlation	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
P2	Pearson Correlation	.539**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	32
P3	Pearson Correlation	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
P4	Pearson Correlation	.590**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
IP1	Pearson Correlation	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
IP2	Pearson Correlation	.521**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	32
IP3	Pearson Correlation	.552**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	32
IP4	Pearson Correlation	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
PP1	Pearson Correlation	.593**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
PP2	Pearson Correlation	.596**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
PP3	Pearson Correlation	.527**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	32
PP4	Pearson Correlation	.643**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	32
Total	Pearson Correlation	1
	N	32

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Lampiran 2: Pengujian Reliabilitas Instrumen BSC

Hasil pengujian reliabilitas instrumen BSC didapatkan nilai koefisien Cronbach's Alpha sebesar 0.858, nilai ini berada di atas ketetapan yaitu harus di atas 0.6, sehingga seluruh atribut pada instrumen BSC dinyatakan reliabel.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	14

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
K1	3.9688	.69488	32
K2	4.0625	.80071	32
P1	3.9375	.75935	32
P2	3.9063	.81752	32
P3	3.8125	.82060	32
P4	4.1250	.87067	32
IP1	3.7813	.79248	32
IP2	3.9063	.77707	32
IP3	3.9063	.64053	32
IP4	3.9688	.82244	32
PP1	3.8438	.57414	32
PP2	3.8438	.67725	32
PP3	3.8750	.65991	32
PP4	3.8125	.73780	32

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	50.7813	33.402	.601	.843
K2	50.6875	33.190	.529	.847
P1	50.8125	33.770	.494	.849
P2	50.8438	33.878	.437	.852
P3	50.9375	33.028	.531	.847
P4	50.6250	33.081	.486	.850
IP1	50.9688	32.934	.566	.845
IP2	50.8438	34.265	.422	.853
IP3	50.8438	34.717	.475	.850
IP4	50.7813	33.015	.531	.847
PP1	50.9063	34.797	.529	.848
PP2	50.9063	34.152	.518	.848
PP3	50.8750	34.823	.443	.852
PP4	50.9375	33.351	.565	.845

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
54.7500	38.710	6.22171	14

Lampiran 3: Pengujian Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian validitas dengan korelasi Pearson didapatkan nilai signifikan (Sig.(2tailed) didapatkan di bawah 0.05 atau 5%, artinya seluruh atribut dinyatakan Valid.

Correlations		X
X1	Pearson Correlation	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X2	Pearson Correlation	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X3	Pearson Correlation	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X4	Pearson Correlation	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X5	Pearson Correlation	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X6	Pearson Correlation	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X7	Pearson Correlation	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X8	Pearson Correlation	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X9	Pearson Correlation	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X10	Pearson Correlation	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X11	Pearson Correlation	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X12	Pearson Correlation	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X13	Pearson Correlation	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X14	Pearson Correlation	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X15	Pearson Correlation	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X16	Pearson Correlation	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X17	Pearson Correlation	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X18	Pearson Correlation	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X19	Pearson Correlation	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X20	Pearson Correlation	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X21	Pearson Correlation	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X22	Pearson Correlation	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X23	Pearson Correlation	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X	Pearson Correlation	1
	N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Lampiran 4: Pengujian Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian reliabilitas instrumen didapatkan nilai koefisien Cronbach's Alpha sebesar 0.858, nilai ini berada di atas ketetapan yaitu harus di atas 0.6, sehingga seluruh atribut pada instrumen BSC dinyatakan reliabel.

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
.980	23

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1	3.2667	1.11211	30
X2	3.3000	1.05536	30
X3	3.4667	1.10589	30
X4	3.8000	.99655	30
X5	3.2333	1.22287	30
X6	2.9000	1.15520	30
X7	3.1667	1.23409	30
X8	3.1333	1.35782	30
X9	3.1667	1.14721	30
X10	3.3000	1.08755	30
X11	3.1667	.91287	30
X12	3.0667	1.01483	30
X13	3.3000	1.05536	30
X14	3.1000	1.18467	30
X15	3.3333	1.12444	30
X16	3.2333	1.22287	30
X17	3.3333	1.02833	30
X18	3.3000	1.26355	30
X19	2.8000	1.18613	30
X20	3.1667	1.14721	30
X21	3.1333	1.33218	30
X22	3.1333	1.30604	30
X23	2.9667	1.35146	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	70.5000	460.397	.702	.980
X2	70.4667	458.740	.781	.979
X3	70.3000	461.252	.688	.980
X4	69.9667	466.861	.634	.980
X5	70.5333	454.326	.754	.979
X6	70.8667	452.878	.833	.979
X7	70.6000	447.766	.878	.978
X8	70.6333	441.275	.912	.978
X9	70.6000	451.972	.858	.979
X10	70.4667	455.637	.826	.979
X11	70.6000	462.248	.817	.979
X12	70.7000	454.700	.911	.978
X13	70.4667	455.844	.848	.979
X14	70.6667	450.989	.850	.979
X15	70.4333	451.013	.898	.978
X16	70.5333	447.361	.895	.978
X17	70.4333	460.185	.769	.979
X18	70.4667	447.085	.870	.979
X19	70.9667	452.033	.827	.979
X20	70.6000	454.731	.799	.979
X21	70.6333	446.930	.825	.979
X22	70.6333	449.551	.793	.979
X23	70.8000	445.476	.839	.979

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
73.7667	495.151	22.25198	23

Lampiran 5: Hasil Tanggapan Instrumen BSC

	Perspektif Keuangan		Perspektif Pelanggan				Perspektif Internal Prpses				Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran				
	K1	K2	P1	P2	P3	P4	IP1	IP2	IP3	IP4	PP1	PP2	PP3	PP4	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
7	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	
8	2	5	2	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	4	
9	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
10	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
12	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	
13	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
14	4	3	5	3	4	5	5	3	5	5	4	4	3	3	
15	4	4	4	4	2	3	3	3	4	5	4	3	4	4	
16	4	3	2	3	3	5	4	4	2	3	3	4	4	3	
17	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	
18	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	
19	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	
20	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	
21	4	5	5	3	5	3	3	3	4	5	3	4	3	3	
22	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	
23	4	5	4	3	2	3	4	3	4	5	4	4	4	4	
24	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	
25	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	
26	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
27	3	3	4	5	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	
28	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	
29	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	
30	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	
31	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
32	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
R	3.97	4.06	3.94	3.91	3.81	4.13	3.78	3.91	3.91	3.97	3.84	3.84	3.88	3.81	
Rata2 Pers.Keu	4.02		Rata2 Pers. Pelg				3.95	Rata2 Pers. Int. Prs			3.89	Rata2 Pers. P.P.			3.84

Lampiran 6: Hasil Tanggapan Instrumen Kualitas Pelayanan

NO.	Tangibles					Reliability					Responsiveness				Assurance			Emphaty					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2
4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
6	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	4
7	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4
8	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
9	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
10	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	5	5
11	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2
12	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
13	2	2	1	3	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1
14	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
15	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1
16	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
17	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1
18	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3
20	3	2	3	3	3	2	2	1	2	4	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	5	5	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	4	4	1	1	4	2	1
22	3	3	4	5	3	2	2	3	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
23	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	3
24	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
26	3	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
27	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
28	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4
29	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5
30	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

a. Pengukuran Kualitas Pelayanan KPP PMA 4 JK

	Atribut	Kualitas Pelayanan yang Dirasakan					Kualitas Pelayanan yang Diinginkan				
		Low				High	Low				High
A.	Tangible										
1	Dukungan peralatan dan teknologi yang digunakan dalam menunjang kelancaran proses pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Ketersediaan alat komunikasi untuk kemudahan mendapatkan informasi layanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Kebersihan dan kenyamanan kantor pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Penampilan Petugas yang menarik, rapih, termasuk seragam dan kelengkapan atributnya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Adanya prosedur pelayanan yang jelas untuk memudahkan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
B.	Reliability										
6	Kemampuan Pegawai dalam menepati waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Kemampuan dalam menangani permasalahan WP dengan simpatik dan bijaksana	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	KPP PMA 4 selalu mengutamakan pelayanan secara profesional	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Sistem administrasi pelayanan dapat bekerja secara maksimal dan dapat dipercaya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.	Responsiveness										
11	Petugas dapat memberikan kepastian kapan pelayanan dapat terselesaikan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	Petugas dapat memberikan pelayanan yang terpecaja dan diandalkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Petugas selalu sigap dan siap membantu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Walaupun dalam kondisi sibuk, Petugas selalu sigap dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
D.	Assurance										
15	Petugas dapat dipercaya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	WP selalu merasa yakin dan aman terhadap pelayanan KPP PMA 4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	Petugas selalu ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
E.	Empathy										
		Low				High	Low				High

18	Petugas memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan informasi layanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Petugas tidak memberikan pelayanan yang berbeda kepada semua WP	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	Tersedianya jam pelayanan yang cukup dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	Petugas dapat memberikan perhatian secara individu kepada WP yang membutuhkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	Petugas memiliki jiwa melayani dan memberikan yang terbaik kepada WP	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23	Petugas memahami setiap keinginan atau harapan WP	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

b. Pengukuran Inernal Proses Layanan

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
A	Inovasi Layanan					
1	Tersedianya Alternatif Layanan Pembayaran Pajak					
2	Dukungan teknologi informasi dalam layanan					
3	Inovasi prosedur pelayanan untuk kemudahan					
B	Operasi Layanan					
4	Kemudahan prosedur pembayaran pajak					
5	Tersedianya sistem pemantauan proses administrasi perpajakan					
6	Tersedianya Account Representative yang siap sedia memberikan bantuan pelayanan					
7	Tersedianya layanan bimbingan dan konsultasi perpajakan					
C	Pelayanan Purna Jasa					
8	Kemudahan dalam pengurusan restitusi pajak					
9	Kemudahan dalam pengajuan keberatan, banding dan penyidikan					
10	Kemudahan dalam melakukan rekonsiliasi					

2. KUESIONER KEPUASAN KERJA PEGAWAI PADA KPP PMA EMPAT

Jakarta,
Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Sdr/I Pegawai
KPP PMA Empat
Di
Jakarta

Dengan hormat,

Terlampir saya sampaikan kuesioner mengenai tanggapan Bapak/Ibu/Sdr/I tentang kepuasan kerja pada KPP PMA Empat. Karena kuesioner ini semata-mata untuk kepentingan akademis maka tidak akan berdampak apa pun pada Bapak/Ibu/Sdr/i sebagai pegawai. Untuk itu, silahkan Bapak/Ibu/Sdr/i merespon setiap item pertanyaan-pernyataan dengan leluasa dan tanpa beban, dalam arti betul-betul sesuai dengan kondisi (pendapat, pengetahuan, pengalaman) Bapak/Ibu/Sdr/i yang sebenarnya.

Selamat merespon dan terima kasih atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan.

Hormat saya,

Edy Iskandar

A. Berikan tanda \surd pada salah satu kotak yang tersedia atau isilah titik-tik yang tersaji di bawah ini sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu.

1. Jenis kelamin : Pria Wanita
2. Usia :
3. Pendidikan terakhir : SLTA S1 S2
 Lain-lain:
4. Status : Kawin Belum kawin
5. Lama Bekerja : tahun

B. Pilihlah salah satu alternatif respon (jawaban) untuk setiap pernyataan yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu dengan membubuhkan tanda "X". Masing-masing alternatif respon bermakna:

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 KS : Kurang Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
A	Kerja yang secara mental menantang					
1	Pekerjaan memberikan pengalaman baru					
2	Pekerjaan tidak membosankan					
3	Pekerjaan yang menuntut kemampuan					
B	Ganjaran yang pantas					
4	Penghargaan sesuai dengan Prestasi					
5	Organisasi Mendorong Pegawai untuk Berprestasi					
6	Paket Kompensasi Sesuai dengan Kemampuan					
C	Kondisi kerja yang mendukung					
7	Kenyamanan Lingkungan Kerja					
8	Lingkungan Kerja Memberikan Motivasi Kerja					
9	Keamanan Lingkungan Kerja					
D	Rekan kerja yang mendukung					
13	Kebersamaan Teman Sekerja					
14	Apresiasi kepada Hasil Kerja Sesama Rekan Kerja					
15	Team Kerja yang Solid					
E	Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan					
16	Senang dengan Pekerjaan yang Ditekuni					
17	Kesesuaian Pekerjaan dengan Latar Belakang Pendidikan					
18	Mendapatkan Pengembangan Potensi					

RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. Nama : Edy Iskandar
2. NPM : 690503082Y
3. Tempat , tanggal lahir : Medan, 25 Oktober 1968
4. Alamat : JL.Haji Samali Ujung No.43 RT 10
RW 04 Pejaten Barat-Pasar Minggu
Jakarta Selatan 12510

5. Riwayat Pendidikan :
 - a. SD Perguruan Markus Medan lulus tahun 1981
 - b. SMP Perguruan Kristen Methodist-2 Medan lulus tahun 1984
 - c. SMA Negeri 9 Medan lulus tahun 1987
 - d. Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Fakultas
Ekonomi Universitas Sumatera Utara-Medan lulus tahun 1995

6. Pengalaman Kerja :
 - a. 1998 : Pelaksana Seksi PPh Badan Kantor
Pelayanan Pajak (KPP) SurabayaTegalsari-
Jawa
 - b. 2000 : Kasubsi Verifikasi PPN dan PTLL Kantor
Pelayanan Pajak (KPP) Pamekasan-Jawa
Timur
 - c. 2002 : Korlak Bimbingan PPN dan PTLL Kanwil
Jatim, Surabaya- Jatim.
 - d. 2002 : Kepala Seksi PDI KPP Singaraja Bali
 - e. 2004 : Kepala Seksi PPh Badan KPP Penanaman
Modal Asing Empat Jakarta
 - f. 2005 : Kepala Seksi Pemeriksaan KPP
Penanaman Modal Asing Empat Jakarta
 - g. 2007-Sekarang : Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi
IV KPP Taman Sari 1 Jakarta Barat