

LAMPIRAN A

KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAH

DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA COPER

KECAMATAN JETIS KABUPATEN PONOROGO



Oleh:

UMI ROHMATIN

NIM : 14221382

PROGAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH

PONOROGO

2017

A. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Bapak / Ibu masyarakat Desa Coper yang saya hormati. Saya Umi Rohmatin (NIM. 14221382) saat ini sedang melaksanakan tugas akhir penyusunan skripsi study pada Fakultas Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Untuk itu mohon perkenaan Bapak / Ibu semua membantu saya dalam mengisi kuesioner terlampir untuk menyelesaikan skripsi saya tersebut diatas.
2. Isian kuesioner terlampir semata – mata untuk kepentingan ilmiah dan bersifat rahasia. Mohon Perkenaan Bapak / Ibu untuk memilih salah satu jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda centang atas jawaban yang menjadi pilihan Bapak / Ibu

B. Identitas Pribadi Responden.

a. Jenis Kelamin

Laki – laki

Perempuan

b. Usia

Dibawah 20 th

20 – 25 th

26 – 35 th

36 – 45 th

C. Pernyataan Kuosiner

1. Kualitas Pelayanan Administrasi

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Prosedur pelayanan administrasi di Balai Desa Coper tidak berbelit-belit.					
2	Kepastian biaya pelayanan dan petugas yang melayani sangat jelas.					
3	Kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan dan selesainya pengurusan sangat jelas.					
4	Proses pelayanan administrasi di Balai Desa Coper dilakukan dengan tepat sesuai tujuan.					
5	Pelayanan administrasi yang diberikan berdasarkan aturan yang berlaku					
6	Petugas pelayanan administrasi melakukan tugas dengan penuh tanggung jawab					
7	Sarana prasarana pelayanan administrasi lengkap dan memudahkan pengurusan administrasi.					
8	Akses menuju tempat pelayanan administrasi di Desa Coper sangat mudah.					
9	Petugas pelayanan administrasi melakukan pelayanan dengan disiplin, sopan, dan ramah					
10	dilakukan secara teratur dan memberikan kenyamanan.					

2. Kepuasan Masyarakat

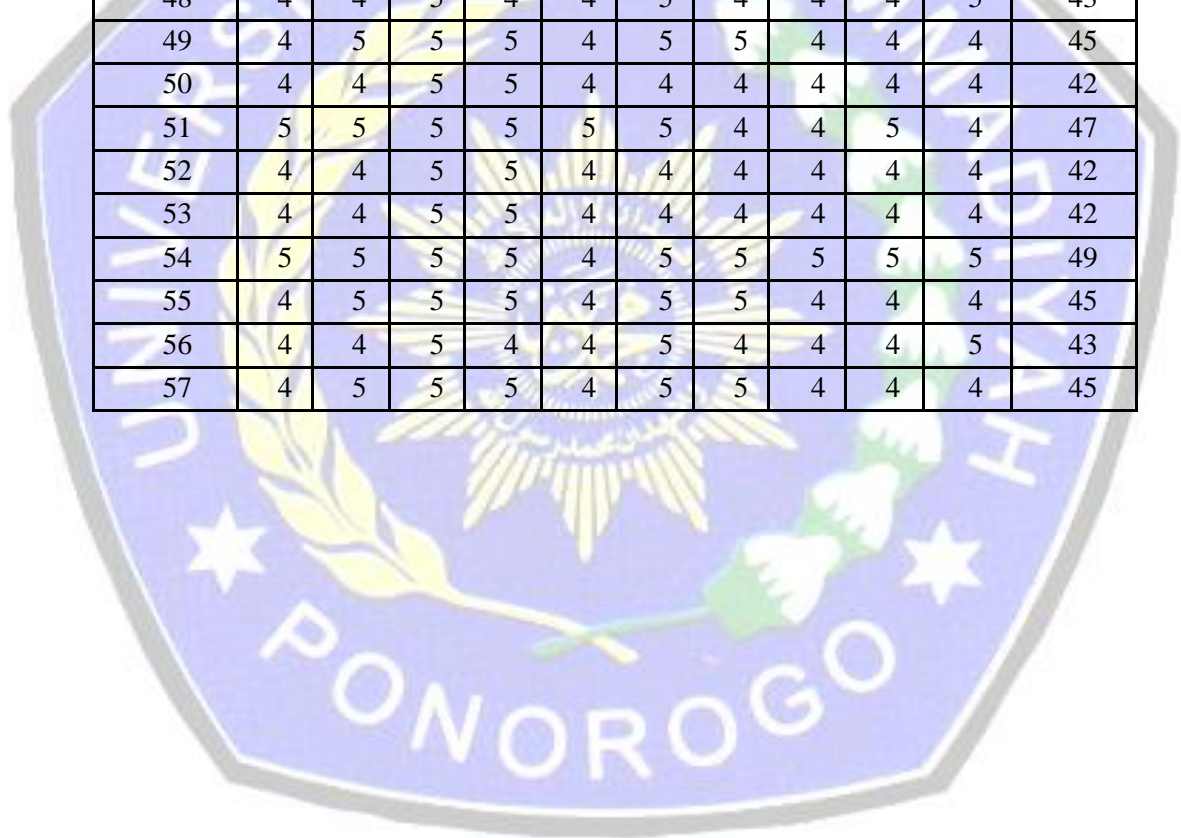
No	Pernyataan	SP	P	N	TP	STP
1	Bagaimana perasaan anda terhadap prosedur pelayanan administrasi di Desa Coper?					
2	Bagaimana perasaan anda terhadap persyaratan yang diberikan oleh petugas pelayanan administrasi di Desa Coper?					
3	Bagaimana perasaan anda terhadap tanggung jawab petugas pelayanan administrasi di Desa Coper?					
4	Bagaimana perasaan anda terhadap kemampuan petugas pelayanan administrasi di Desa Coper?					
5	Bagaimana perasaan anda terhadap kecepatan pelayanan administrasi di Desa Coper?					
6	Bagaimana perasaan anda terhadap keadilan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Coper?					
7	Bagaimana perasaan anda terhadap kesopanan dan keramahan yang diberikan petugas pelayanan administrasi di Desa Coper?					
8	Bagaimana perasaan anda terhadap kepastian biaya yang diberikan untuk pelayanan administrasi di Desa Coper?					
9	Bagaimana perasaan anda terhadap kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Coper?					
10	Bagaimana perasaan anda terhadap kenyamanan dan keamanan pada pelayanan administrasi di Desa Coper?					

LAMPIRAN B

TABULASI DATA ANGKET KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI

RESP	BUTIR SOAL										X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	44
2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	46
3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
6	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
7	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	45
8	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
9	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	45
10	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
11	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
12	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	45
13	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
14	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
15	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
16	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
17	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
18	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	45
19	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
20	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	45
21	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	46
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
23	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	45
24	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
25	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
26	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	45
27	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	44
28	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
29	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
30	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
31	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
32	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	44
33	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
34	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41

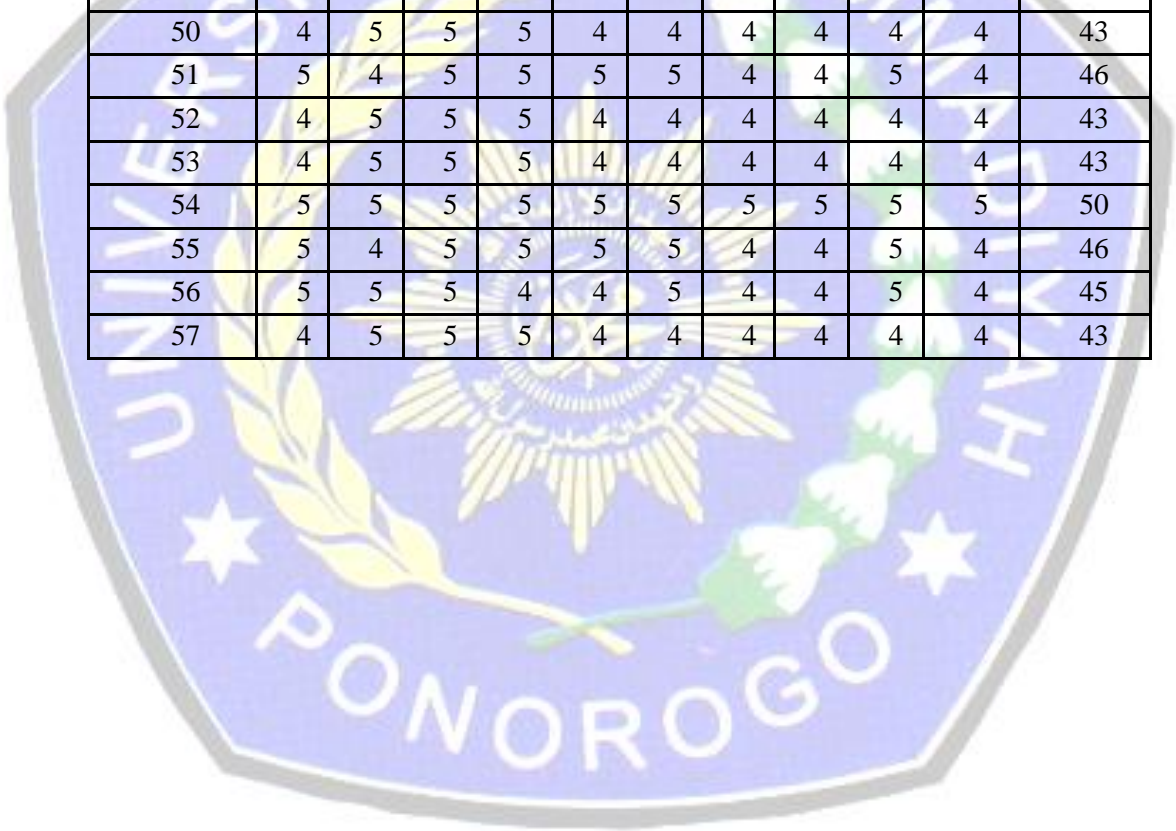
35	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
36	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	44
37	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
38	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
39	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	44
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	46
42	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
43	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	46
44	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	45
45	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
46	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	44
47	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	44
48	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
49	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	45
50	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
51	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
52	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
53	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
54	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
55	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	45
56	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43
57	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	45



TABULASI DATA ANGKET KEPUASAN MASYARAKAT

RESP	BUTIR SOAL										Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	
1	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	45
2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
6	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
7	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	46
8	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
9	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
10	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
11	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
12	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	46
13	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
14	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	46
15	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
16	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
18	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	46
19	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
20	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
21	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	46
22	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	45
23	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	46
24	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
25	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
26	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
27	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
28	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
29	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	45
30	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
31	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	46
32	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	45
33	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
34	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48
35	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	46

36	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	46
37	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
38	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
39	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
40	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
41	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
42	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	44
43	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	46
44	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	47
45	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	44
46	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	46
47	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	46
48	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
49	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	46
50	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
51	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	46
52	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
53	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
55	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	46
56	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	45
57	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43



LAMPIRAN C

FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI (X)

Nomor Item	Frekuensi Jawaban				
	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	20	37	-	-	-
2	31	26	-	-	-
3	48	8	1	-	-
4	31	26	-	-	-
5	11	46	-	-	-
6	38	19	-	-	-
7	14	43	-	-	-
8	3	54	-	-	-
9	21	36	-	-	-
10	9	48	-	-	-

KEPUASAN MASYARAKAT (Y)

Nomor Item	Frekuensi Jawaban				
	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	33	24	-	-	-
2	42	15	-	-	-
3	53	4	-	-	-
4	48	9	-	-	-
5	28	29	-	-	-
6	46	11	-	-	-
7	13	44	-	-	-
8	13	44	-	-	-
9	46	11	-	-	-
10	15	42	-	-	-

LAMPIRAN E

ANALISIS REGRESI

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan Administrasi ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square
1	0,453 ^a	0,205

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Administrasi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47,372	1	47,372	14,223	,000 ^b
	Residual	183,190	55	3,331		
	Total	230,561	56			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Administrasi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28,811	4,541		6,345	0,000
	Kualitas Pelayanan Administrasi	0,389	0,103	0,453	3,771	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

