

Lampiran 1 Biodata Peneliti

BIODATA PENELITIAN

A. IDENTITAS DIRI

1	Nama Lengkap	:	Titin Rohayatin, S.IP.,M.Si
2	Jenis Kelamin		Perempuan
3	Jabatan Fungsional	:	Lektor
4	NID	:	4121 415 73
5	NIDN		0412117301
6	NIM	:	20132020008
7	Tempat Tanggal Lahir	:	Ciamis, 12 November 1973
8	e- mail	:	titin.rohayatin@yahoo.com
9	Nomor Telepon/ HP	:	(022) 6675826/ 081220122129, 0818649166 WA 083820083070
10	Alamat Kantor	:	Jl. Terusan Jenderal Sudirman Cimahi
11	Nomor Telepon/ faks	:	(022) 663 1858/ 022 665 2069
12	Lulusan Yang Telah Dihilangkan	:	S1 = 243 orang, S2 = 0 orang, S3 = 0 orang
13	Mata Kuliah yang diampu	:	1. Dasar-dasar Ilmu Pemerintah (Semester Ganjil) 2. Birokrasi Pemerintahan Indonesia (Semester Ganjil) 3. Pelayanan Publik dan kepentingan umum (Semester Genap)

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

	S-1	S-2	S-3
Nama PT	Universitas Jenderal Achmad Yani	Universitas Jenderal Achmad Yani	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Bidang Ilmu	Ilmu Pemerintahan	Ilmu Pemerintahan	Ilmu Politik konsentrasi Kebijakan Publik
Tahun Masuk-lulus	1992 - 1997	2000 - 2002	Februari 2014 – (in proses)
Judul Tugas Akhir	Pengaruh Kepeminpinan Lurah Terhadap Partisipasi Masyarakat Di Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi	Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Otonomi Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. (Studi kasus tentang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan di Kota Cimahi)	Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kota Bandung (Studi Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu).
Nama Pembimbing/ Promotor	Drs.A. Tahier, MA dan Dahly Sukma P, Drs.,M.Si	Prof.Dr. Sadu Wasistiono Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo	Prof. Dr. Tulus Warsito, M.Si Dr. Ulung Pribadi, M.Si Prof. Dr. Achmad Nurmandi, M.Sc

C. PENGALAMAN PENELITIAN

No	Tahun	Judul Penelitian	Sumber Dana
1	2017 (In-Proses)	Strategi Reformasi Birokrasi Pemerintahan Daerah Menuju Era Glabalisasi	Unjani
2	2017	Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Bandung (Studi Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame di Kota Bandung)	Kemenristekdikti (Hibah Penelitian Disertasi Doktor)
3	2016	Model Komunikasi Birokrasi Dalam Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Cimahi	Unjani
4	2015	Pelaksanaan Komunikasi Birokrasi Dalam Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Cimahi	Unjani
5	2014	Model Manajemen Pemerintahan Daerah Menuju Indonesia Baru	Dikti (Hibah Bersaing)
6	2013	Pemodelan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Unjani
7	2012	Model Pendidikan Politik Pemula Di Kota Cimahi	Unjani
8	2012	Model dan Strategi Peningkatan Indeks Pembangunan Manusia Di Kabupaten Bandung	Unjani
9	2011	Analisa potensi Kemenangan Pemilukada Tahun 2011 Di Kabupaten Cianjur	Unjani
10	2010	Analisa Perilaku Pemilih Dalam Pemilukada Di Kabupaten Bandung	Pemkab Bandung
11	2010	Preferensi Politik Masyarakat Menjelang Pemilihan Umum Kepala Daerah (Pemilukada) Periode Tahun 2010 – 2015 Di Kabupaten Bandung	Pemkab Bandung

D. PENGALAMAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT

No	Tahun	Judul Pengabdian Masyarakat	Sumber Dana
1	2017 (In-proses)	Pendidikan, Pelatihan Dan Bimbingan Teknis Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Anggota DPRD Kota Cimahi Dalam Menjalankan Tugas Dan Fungsinya	Unjani
2	2017	Tes Seleksi Akademik Pilkades Desa Budi Harja Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat	Desa Budiharja
3	2017	Pembuatan SOP Pengawasan Internal Inspektorat Daerah	Pemda KBB
4	2016	Pelatihan dan Pendampingan Pengelolaan BUMDes di Desa Margamukti Kecamatan Pangalengan Kabupaten Bandung.	Unjani
5	2016	Peningkatan Kapasitas Tim Penggerak PKK se Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara	Tim Penggerak PKK Kabupaten Serdang Bedagai
6	2016	Peningkatan Kapasitas Peran dan Fungsi BPD se Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara.	Dana Asosiasi Desa Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara
7	2016	Tim Bimtek DPRD Kabupaten Bandung Barat	DPRD Kabupaten Bandung Barat
8	2015	Tim Bimtek DPRD Kota Sukabumi dengan tema Optimalisasi Tugas Dan Fungsi Pimpinan Beserta Anggota Dalam Meningkatkan Kinerja DPRD	DPRD Kota Sukabumi

9	2015	Tim Bimtek DPRD KBB dengan tema Penguatan Kapasitas Legislatif Dalam Upaya Membentuk DPRD Yang Lebih Berkualitas	DPRD Kabupaten Bandung Barat
10	2015	Tim Bimtek DPRD KBB dengan tema Optimalisasi Tugas Dan Fungsi Pimpinan Beserta Anggota Dalam Meningkatkan Kinerja DPRD	DPRD Kabupaten Bandung Barat
11	2015	Tim Bimtek DPRD KBB dengan tema Peningkatan Kapasitas Pimpinan dan Anggota DPRD Dalam Menjalankan Tugas dan Fungsinya.	DPRD Kabupaten Bandung Barat
12	2015	Tim Pelatihan dan Pendampingan Pembuatan RPJMDes Di desa Cilame Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat	Unjani
13	2015	Tim Seleksi Akademik Calon Kepala Desa Lagadar Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung	Panitia Pilkades Lagadar Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung
14	2014	Tim Pengabdian Masyarakat tentang Pemberdayaan RW 03 dan RW 12 di Lingkungan Kota Cimahi	Unjani
15	2014	Tim Pembekalan Panitia Pengawas Pemilu Kecamatan Se Kota Cimahi, diselenggarakan oleh Paswalu Kota Cimahi	Unjani
16	2014	Tim Pembangunan MCK Di Desa Cihea Kecamatan Haurwangi Kabupaten Cianjur	Unjani
17	2014	KKN Tematik dengan Tema : Penigkatan Indeks Pembangunan Manusia Kabupaten Cianjur Melalui Sektor Pendidikan, Perekonomian Dan	Pemprop. Jabar

		Kesehatan	
18	2013	KKN Tematik dengan tema : Peningkatan Indeks Pembangunan Manusia Kabupaten Purwakarta Melalui Sektor Pendidikan, Perekonomian Dan Kesehatan	Pemprop. Jabar
19	2013	Tim Seleksi Akademik Pilkades, Desa Cikadu Kecamatan Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat	Panitia Pilkades
20	2013	Tim Seleksi Akademik Pilkades Desa Pakuhaji Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat	Panitia Pilkades
21	2013	Tim Seleksi Akademik Pilkades, Desa Gadobangkong Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat	Panitia Pilkades
22	2012	KKN dengan tema : Peningkatan Penanganan Bencana dan Pengendalian Lingkungan Hidup Di Kabupaten Garut	Pemprop. Jabar
23	2012	Tim Seleksi Akademik Pilkades, Desa Giriasih Kecamatan Batujajar Kabupaten Bandung Barat	Panitia Pilkades
24	2012	Tim Seleksi Akademik Pilkades, Desa Sirnajaya Kecamatan Gununghalu Kabupaten Bandung Barat	Panitia Pilkades
25	2012	Tim Seleksi Akademik Pilkades, Desa Situwangi Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat	Panitia Pilkades

**E. PUBLIKASI ARTIKEL ILMIAH DALAM JURNAL/
PROSIDING**

No	Tahun	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume
1	2008	Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri (PNPM – Mandiri) Sebagai salah Satu Upaya Penanggulangan Kemiskinan	Kartika Wijaya Kusumah	Vol. 16 No. 1 Edisi Mei 2008 hal 14-20.
2	2009	Peran Serta Masyarakat Dalam Menciptakan Kondusifitas Pelaksanaan Pemilu Presiden dan Wakil Presiden Tahun 2009.	Kartika Wijaya Kusumah	Vol. 17 No. 1 Edisi Mei 2009 hal 46-54.
3	2009	Peta Permasalahan Daya Beli Masyarakat Dalam Rangka Meningkatkan IPM Di Kota Cimahi.”	Kartika Wijaya Kusumah	Vol. 17 No. 1 Edisi Mei 2009 hal 46-54.
4	2009	Proyeksi Indeks Pembangunan Manusia	Kartika Wijaya Kusumah	Vol. 17 No. 2 Edisi November 2009. Hal 83 - 95.
5	2010	Pelaksanaan Konsep Good Governance Dalam Tata Pemerintahan Di Daerah	JIPOLIS	JIPOLIS Vol. 6 No. 1 Edisi Januari 2010 hal 108 - 117.
6	2010	Evaluasi Kinerja Anggota DPRD Cimahi Periode 2004 – 2009	Kartika Wijaya Kusumah	Vol. 18 No. 2 Edisi November

				2010. Hal 141 - 155.
7	2010	Peran Legislatif Dalam Perwujudan Good Governance Di Kota Cimahi.	Kartika Wijaya Kusumah	Vol. 18 No. 1 Edisi Mei 2010. Hal 73 - 84.
8	2010	Pemberdayaan Ketua RT/ RW Dalam Sistem Perencanaan Pembangunan Daerah	JIPOLIS	Vol. 6 No. 2 Edisi Mei 2010 hal 91 - 101.
9	2011	Pelaksanaan Komunikasi Oleh Birokrasi Dalam Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Bina Marga Kabupaten Bandung.	Kartika Wijaya Kusumah	Vol. 19 No. 2 Edisi November 2011 hal 142-152.
10	2015	Pemodelan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi	Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Unikom	Volume V No.1/ Edisi Juni 2015 105 – 120. ISSN 2086 - 1109
11	2015	Strategi Reformasi Birokrasi Pemerintahan Daerah Menuju Era Globalisasi	Prosiding Seminar Nasional Dinamika Pemerintahan Di Indonesia	FISIP Universitas Brawijaya September 2015, Halaman C-35 – C-46
12	2015	Pelaksanaan Komunikasi Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Cimahi	Prosiding Seminar Nasiona Ekonomi dan Bisnis Peningkatan Perekonomian	FE Unjani, Oktober 2015. ISSN 2406-8942

			Indonesia Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat Dalam <i>Penta Helix</i> .	
13	2015	Membangun Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik	Prosiding Seminar Nasional <i>Call For Paper</i> Refleksi Pencapaian Reformasi Birokrasi di Indonesia	FISP UNIKOM Desember 2015 ISBN 978-602-73009-0-3. Hal : 752-782
14	2016	Perlunya Penerapan Model Komunikasi Dalam Organisasi Pemerintah	Jurnal Agregasi	Prodi IP FISIP UNIKOM Volume 4 No.1/ Tahun 2016/ Hal 59-73
15	2017	Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kota Bandung. (Studi Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame pada badan Pelayanan Perizinan Terpadu)	Prosiding Seminar Nasional dan <i>Call For Paper</i> “Kepemimpinan dalam Politik dan Pemerintahan	Prodi IP FISIP Unikom Mei 2017 ISBN 978-602-73799-2-3
16	2017	Faktor penyebab belum optimalnya kualitas Penyelenggaraan	In- Proses Jurnal Caraka Prabu	IP- FISIP Unjani

		Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintahan		
17	2017	Communication Bureaucracy Is A Factor Of The Causes Of Low-Quality Licensing Services For Advertisement In Bandung City	The International Journal Of Social System	Journal International Pakistan

F. PEMAKALAH SEMINAR ILMIAH (ORAL PRESENTATION)

No	Tahun	Nama Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1	2017	International Convergence "SKIM"	The Causes Of Low-Quality Licensing Services For Advertisement In Bandung City	Kampus UNPAD Bandung.
2	2017	Seminar Nasional dan Call For Paper Unikom	Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kota Bandung. (Studi Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame pada badan Pelayanan Perizinan Terpadu)	Kampus Unikom Bandung.
3	2015	Sem Nasional Call For Paper Unikom	Membangun Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik	Hotel Mitra Bandung

4	2015	SNEB	Pelaksanaan Komunikasi Birokrasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kota Cimahi	Hotel Grand Preanger Bandung
5	2015	Sem Nasional Dinamika Pemerintahan di Indonesia dan Pertemuan Asosiasi Ilmu Pemerintahan Seluruh Indonesia	Strategi Reformasi Birokrasi Pemerintahan Daerah Menuju Era Globalisasi	Universitas Brawijaya Malang
6	2015	SNIJA	Pemodelan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi.	Gedung Hindarto Joesman FK Unjani
7	2014	SNEB	Model manajemen Pemerintahan Daerah Menuju Indonesia Baru,	Hotel Aston Bandung
8	2014	SNIJA	Model Pendidikan Politik Di Kota Cimahi	Gedung Hindarto Joesman FK Unjani
9	2014	SNIJA	Indek Pembangunan Manusia Di Kabupaten Bandung. April 2014.	Gedung Hindarto Joesman FK Unjani

**G. PENGALAMAN MERUMUSKAN KEBIJAKAN PUBLIK/
REKAYASA SOSIAL LAINYA**

No	Tahun	Judul	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat
1	2015	Peyusunan Naskah Akademik Kebijakan Sistem dan Prosedur Pengawasan : Program Penataan dan Penyempurnaan Kebijakan Sistem dan Prosedur Pengawasan	Pemkab Bandung Barat	Positif
2	2015	Tim Penyusunan Naskah Akademik (NA) Raperda Penyelenggaraan Ketenagakerjaan Kota Cimahi	DPRD Kota Cimahi	Positif
3	2015	Tim Penyusunan Naskah Akademik (NA) Raperda Kota Layak Anak di Kota Cimahi, DPRD Kota Cimahi	DPRD Kota Cimahi	Positif
4	2015	Tim Penyusunan Naskah Akademik (NA) Raperda Pemukiman Wilayah Kumuh	DPRD Kota Cimahi	Positif
5	2015	Tim Penyusunan Naskah Akademik (NA) Raperda Pendidikan Diniyah	DPRD Kota Cimahi	Positif
6	2015	Tim Penyusunan Naskah Akademik (NA) Raperda Tentang Pengeluaran Zakat	DPRD Kota Cimahi	Positif
7	2014	Kajian Dampak Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan	Pemkot Cimahi	Positif
8	2014	Analisis Kebijakan Sekolah	Pemkot	Positif

		Adiwiyata Tingkat Kota Cimahi	Cimahi	
9	2013	Analisis Kebijakan Sekolah Adiwiyata Tingkat Kota Cimahi	Pemkot Cimahi	Positif
10	2012	Analisis Kebijakan Sekolah Adiwiyata Tingkat Kota Cimahi	Pemkot Cimahi	Positif
11	2011	Penyusunan Naskah Akademik (NA) Rancangan Peraturan Daerah Tentang Retribusi Pelayanan Persampahan/ Kebersihan Kota Cimahi	Pemkot Cimahi	Positif

H. PENGHARGAAN YANG PERNAH DI RAIH

No	Jenis Penghargaan	Institusi Penghargaan	Tahun
1	Lulusan Terbaik Program Magister Ilmu Pemerintahan	Unjani	2002
2	Dosen Teladan.	Unjani	2004
3	Satya Lencana, sebagai pengabdian masa kerja lebih dari 10 Tahun.	Unjani	2010
4	Dosen Berkinerja Terbaik Dalam Membimbing Tugas Akhir Mahasiswa dan Tercepat dalam Penyerahan Nilai Mahasiswa.	Unjani	2017

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila

dikemudian Hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan,
saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat
dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cimahi, 4 Desember 2017

Peneliti

Titin Rohayatin

NIM : 20132020008

Lampiran 2 Surat Permohonan Izin dari UMY ke Kesbangpol Provinsi Jawa Barat



No. : 17/D.2.II/PDPPS/PI/II/2016
Lamp. : -
Hal : *Permohonan Izin Penelitian*

Yogyakarta, 02 Maret 2016

Kepada : Yth.
Kepala KESBANGPOL Provinsi Jabar
di
Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

Sehubungan dengan telah terpenuhinya persyaratan penulisan Proposal Disertasi bagi mahasiswa kami:

Nama : **Titin Rohayatin**
NPM : 20132020008
Program Studi : POLITIK ISLAM-ILMU POLITIK
Judul : Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Pemerintahan Daerah Kota Bandung.

Dengan ini kami mohonkan Izin Penelitian bagi mahasiswa kami tersebut.
Penelitian akan dimulai pada bulan Maret 2016 - selesai.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.


Prof. Dr. Tulus Warsito, M.Si

**Direktorat Program Pascasarjana
Program Strata Tiga (S3)**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Kampus Terpadu Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Jl. Lingkar Selatan Tamantirta Kasihan Dantul Yogyakarta 55153
Telp. (0274) 387656. Ex. 352 Fax. (0274) 387646. E-mail: s3@ums.ac.id
http://pascasarjana.ums.ac.id

(50) Ditjen Pendidikan Islam Departemen Agama RI No. 011/398/2010

Lampiran 3 Surat Keterangan Izin Penelitian dari Kesbangpol Jawa Barat Kepada Kesbangpol dan Pemberdayaan Masyarakat Pemerintah Daerah Kota Bandung.



PEMERINTAH PROVINSI JAWA BARAT
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jalan Supratman No. 44 Telp. (022) 7206174 - 7205759
 Faksimil : (022) 7106286 website : www.bakesbangpol.jabarprov.go.id
 e-mail : bakesbangpolinmasda@jabarprov.go.id
B A N D U N G Kode Pos 40121

SURAT KETERANGAN
 Nomor : 070/565/III/Rekomlit/KESBAK/2016

1. Yang bertanda tangan di bawah ini :

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Jawa Barat
 Berdasarkan Surat dari : Direktorat Program Pascasarjana Universitas Muhamadiyah
 Yogyakarta
 Nomor : 17/D.2.II/PDPPS/PI/II/2016
 Tanggal : 2 Maret 2016
 Menerangkan bahwa :

a. Nama	: TITIN ROHAYATIN. S.I.P., M.SI
b. Tlp/Email	: 081220122129/titinrohayatin@yahoo.com
c. Tempat/Tgl. Lahir	: Ciamis, 12 November 1973
d. Agama	: Islam
e. Pekerjaan	: Dosen
f. Alamat	: Jl. Sanawiyah Pemda II No.73/37 RT 01 RW 13 Cibeber Cimahi Selatan
g. Peserta	: -
h. Maksud	: Penelitian
i. Keperluan	: Penyusunan Disertasi Dengan Judul "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kota Bandung"
j. Lokasi	: Kota Bandung
k. Lembaga/Instansi yang dituju	: Badan Kesatuan Bangsa dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Bandung

2. Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan/ fasilitas yang diperlukan.

3. Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, surat keterangan ini berlaku sampai dengan **30 Juni 2016**

Bandung, 17 Maret 2016

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 PROVINSI JAWA BARAT
 Kepala Bidang Ketenagakerjaan, Ekonomi, Seni, Budaya,
 Olahraga dan Masyarakat



AYU SUNARYA S.H.MM.
 0620823194403 1 005

Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian dari Kesbangpol dan Pemberdayaan Masyarakat Pemerintah Daerah Kota Bandung.

 PEMERINTAH KOTA BANDUNG BADAN KESATUAN BANGSA DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT Jalan Wastukencana No. 2 Tlp. 022 4230353, 4230097 - Bandung	<p style="text-align: right;">Bandung, 21 Maret 2016</p> <p>Kepada Yth. Bapak/Ibu/Sdr : Terlampir</p> <p style="text-align: center;">Kota Bandung di B A N D U N G</p> <p>Nomor : 070/281/BKBPM Lampiran : 1 (satu) Lembar Perihal : <u>Rekomendasi Penelitian/</u> <u>Survey/Praktek Kerja</u></p> <p>1. Yang bertanda tangan di bawah ini : Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Bandung Berdasarkan Surat dari : KESBANGPOL PROV. JABAR Nomor : 17/D.2.II/PDPPS/P1/II/2016 Tanggal 17 Maret 2016 Schubungan hal tersebut di atas, kami hadapkan : Nama : TITIN ROHAYATIN, S. IP., M.Si Tempat tanggal lahir : Ciamis, 12 November 1973 Alamat : Jl. Sanawiyah-Pemda II No.73/37 Kec.Cimahi Selatan Kota Cimahi Pekerjaan, NRP,NPM/NIP : 3277015211730017 HP/E-Mail : 081220122129 Peserta : Tidak Ada Untuk Melakukan : Penelitian</p> <p style="text-align: center;">Dengan Judul " penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kota Bandung "</p> <p>2. Yang bersangkutan telah menghadap kami tanggal 21 Maret 2016 dan Surat Rekomendasi ini berlaku sampai dengan tanggal 21 September 2016</p> <p>3. Dengan memperhatikan identitas serta untuk kelancaran memperoleh bahan yang diperlukan, Pada prinsipnya kami tidak keberatan yang bersangkutan melaksanakan Penelitian/Survey/Praktek Kerja, Sepanjang tidak mengganggu tugas yang menyangkut rahasia jabatan masing-masing Instansi/SKPD.</p> <p>4. Demikian atas kerjasamanya kami haturkan terimakasih.</p> <p style="text-align: right;">a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA BANDUNG Kepala Bidang Bina Teknologi dan Wawasan Kebangsaan</p> <div style="text-align: center;">  Drs. H. AJAF SUDRAJAT, M. Si Pembina Utama Muda 086609 198503 1 014 </div> <p>Catatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Yang akan melakukan survey diwajibkan membawa kartu identitas masing-masing. 2. Pengumpulan bahan data hanya dibenarkan dalam bidang yang tercantum dalam surat pengantar ini. 3. Hasil penelitian tidak boleh digunakan keperluan lain. 4. Biaya penelitian dibayar secara penuh oleh masing-masing peneliti dimana para pelaksana mencajakan penelitian/survey/praktek kerja.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Lampiran : Izin Penelitian/Survey/Praktek Kerja
Nomor : 070/281/BKBPM
Tanggal : 21 Maret 2016

Kepada
Yth. Bapak/Ibu/Sdr :

1. Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung;
2. Kepala Dinas pendidikan Kota Bandung;
3. Kepala Dinas Kesehatan Kota Bandung;
4. Kepala Bagian Organisasi & PAD SETDA Kota Bandung.
5. Kepala Bagian Perekonomian SETDA Kota Bandung



Surat Perpanjangan Izin Penelitian dari Kesbangpol dan Pemberdayaan Masyarakat Pemerintah Daerah Kota Bandung.

**PEMERINTAH KOTA BANDUNG**
BADAN KESATUAN BANGSA DAN
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
Jalan Wastukencana No.2 Telp. 022 4230393, 4230097 Bandung

REKOMENDASI PENELITIAN
NOMOR : 070/1509/BKBPM

Dasar : 1. Peraturan Daerah Kota Bandung No. 4 tahun 2013 tentang Struktur Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Bandung
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian

Menimbang : Surat dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor : 070/565/III/Rekomit/KESBAK/2016 Tanggal 21 Maret 2016 Perihal Permohonan Rekomendasi Penelitian

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

a. Nama : **TITIN ROHAYATIN. SIP.,MSI**
b. Jabatan/Alamat/Identitas : Peneliti/Jl. Sanawiyah Pemda II No.73/37/ Nomor Hp 081220122129, Nomor 412141573
c. Untuk : 1) Melakukan Penelitian, Dengan Judul "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kota Bandung."
2) Lokasi : SKPD Se-Kota Bandung (Sebagaimana Terlampir)
3) Anggota Tim Peneliti : -
4) Bidang Penelitian : Pelayanan Publik
5) Status Penelitian : Perpanjangan
6) Waktu Penelitian : 18 Juli 2016 s.d 15 Januari 2017
d. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Bandung c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Bandung, paling lambat 1 minggu setelah selesai.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Bandung, 18 Juli 2016
a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT
Sekretaris,


Dra. LUSI SUSILAYANI, M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19641210 198503 2 009

Tembusan disampaikan Kepada Yth :
1. Bapak Walikota Bandung;
2. Bapak Wakil Walikota Bandung;
3. Bapak Sekretaris Daerah Kota Bandung;

Lampiran : Rekomendasi Penelitian
Nomor : 070/1509/BKBPM
Tanggal : 18 Juli 2016

Kepada
Yth. Bapak/Ibu/Sdr :

1. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung
2. Dinas Pendidikan Kota Bandung
3. Dinas Tata Ruang dan Cipta karya Kota Bandung
4. Dinas Pemakaman dan Pertamanan Kota Bandung
5. Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung
6. Satuan Polisi pamong Praja Kota Bandung
7. Dinas Marga dan Pengairan Kota Bandung
8. Bagian Organisasi dan PAD SETDA Kota Bandung
9. Bagian Perekonomian SETDA Kota Bandung

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

Sekretaris,

Dra. LUSI SUSILAYANI, M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19641210 198503 2 009

Lampiran 6 Angket Penelitian

ANGKET PENELITIAN
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH KOTA BANDUNG
(Studi Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame pada Badan Pelayanan
Perizinan Terpadu)

Cimahi, 27 Juli 2016

Kepada:
Yth. Para Responden
di
Tempat.

Dengan hormat,

Bersama ini, saya Titin Rohayatin sebagai salah satu Staf Pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi dan dalam hal ini saya sebagai mahasiswa Program S3 Doktor Ilmu Politik Peminatan Kajian Kebijakan Publik pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul: “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kota Bandung – Studi Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu”. Penelitian ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menempuh Ujian Sidang Doktor yang dituangkan dalam bentuk Disertasi.

Kami memohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr. untuk dapat memberikan informasi secara objektif yang kami butuhkan, baik itu melalui data sekunder maupun melalui data primer seperti melalui wawancara dan/atau melalui kuesioner yang kami sampaikan. Semua informasi yang kami peroleh itu merupakan tanggung jawab peneliti sepenuhnya dan akan dijaga kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian akademik dan tidak digunakan untuk kepentingan lainnya.

Demikian, atas perhatian dan bantuan serta kerjasama Bapak/Ibu/Sdr., saya mengucapkan banyak terima kasih. Semoga bantuan Bapak/Ibu/Sdr. dibalas oleh Allah S.W.T. Amin.

Peneliti,

Titin Rohayatin
NIM : 20132020008

**ANGKET PENELITIAN
UNTUK PENGGUNA LAYANAN
IZIN PENYELENGGARAAN REKLAME PADA BADAN
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA BANDUNG**

I. Petunjuk Pengisian

- a. Bapak/Ibu/Sdr., sebagai pengguna layanan izin penyelenggaraan reklame pada BPPT Pemda Kota Bandung, dimohon mengisi semua pertanyaan di bawah ini dengan cara memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.
- b. Pilih satu jawaban yang sesuai dengan yang sebenarnya dengan memberi tanda silang (X) pada kolom yang tersedia.
- c. Jawaban Bapak/Ibu/Sdr. dijamin kerahasiaannya dan hal ini hanya digunakan untuk kepentingan penelitian tanpa digunakan untuk kepentingan lainnya.
- d. Ada 5 alternatif jawaban, yaitu:
5 = Sangat Baik
4 = Baik
3 = Cukup Baik
2 = Kurang Baik
1 = Tidak Baik

II. Karakteristik Responden

- a. No. Urut :
- b. Umur : tahun
- c. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan^{*)}
- d. Unit Kerja :
- e. Jabatan :
- f. Lama Bekerja : tahun
- g. Pendidikan Terakhir :

***) coret yang tidak perlu**

Tabel Lampiran 6.1. Daftar Pertanyaan/ Angket Penelitian

Pertanyaan	Katagori Jawaban				
	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
Komunikasi Birokrasi					
A. Kualitas Komunikator					
1. Tingkat pemahaman pegawai BPPT Pemda Kota Bandung atas peraturan-peraturan, ketentuan dan informasi dalam organisasi yang berkaitan dengan pelayanan izin penyelenggaraan reklame.					
2. Tingkat kemampuan pegawai BPPT Pemda Kota Bandung menyampaikan pikiran atau gagasan/ide dalam proses pelayanan izin penyelenggaraan reklame.					
3. Tingkat kemampuan pegawai BPPT Pemda Kota Bandung menyerap atau memahami keinginan pengguna layanan izin penyelenggaraan reklame.					
4. Tingkat kemampuan pegawai BPPT Pemda Kota Bandung dalam menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna layanan izin penyelenggaraan reklame.					
5. Tingkat moralitas dan mental pegawai BPPT Pemda Kota Bandung dalam memberikan pelayanan izin penyelenggaraan reklame.					
B. Informasi yang Disampaikan					
1. Tingkat kebenaran informasi yang disampaikan pegawai BPPT Pemda					

Kota Bandung dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame.					
2. Tingkat ketepatan waktu dari informasi yang disampaikan pegawai BPPT Pemda Kota Bandung dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame.					
3. Tingkat kesesuaian antara informasi yang diberikan pegawai BPPT Pemda Kota Bandung dengan informasi yang dibutuhkan pengguna layanan izin penyelenggaraan reklame di tempat pelayanan.					
C. Sarana Komunikasi atau Media					
1. Tingkat kemudahan penggunaan saluran telepon di BPPT Pemda Kota Bandung dalam pemberian informasi pelayanan izin penyelenggaraan reklame.					
2. Tingkat ketersediaan papan pengumuman dan poster di BPPT Pemda Kota Bandung yang memuat informasi prosedur pelayanan izin penyelenggaraan reklame.					
3. Tingkat ketersediaan brosur dan stiker tentang informasi tata cara pelayanan izin penyelenggaraan reklame yang dibagikan BPPT Pemda Kota Bandung kepada pengguna layanan.					
4. Intensitas pemberian penyuluhan/ penerangan dari BPPT Pemda Kota Bandung tentang tata cara pelayanan izin penyelenggaraan reklame.					
D. Penyampaian Informasi					
1. Tingkat kejelasan informasi tata cara pelayanan izin penyelenggaraan					

reklame di BPPT Pemda Kota Bandung.					
2. Tingkat kecukupan informasi tata cara pelayanan izin penyelenggaraan reklame di BPPT Pemda Kota Bandung.					
3. Tingkat kepastian informasi tata cara pelayanan izin penyelenggaraan reklame di BPPT Pemda Kota Bandung.					
4. Volume penyebaran informasi tata cara pelayanan izin penyelenggaraan reklame oleh BPPT Pemda Kota Bandung.					
5. Tingkat konsistensi atau keajegan informasi tata cara pelayanan izin penyelenggaraan reklame di BPPT Pemda Kota Bandung.					
E. Suasana Komunikasi					
1. Tingkat keterbukaan pegawai BPPT Pemda Kota Bandung dalam mengkomunikasikan pelayanan izin penyelenggaraan reklame.					
2. Tingkat kejujuran pegawai BPPT Pemda Kota Bandung dalam mengkomunikasikan pelayanan izin penyelenggaraan reklame					
3. Tingkat keakraban pegawai BPPT Pemda Kota Bandung dalam mengkomunikasikan pelayanan izin penyelenggaraan reklame.					
4. Tingkat keadilan pegawai BPPT Pemda Kota Bandung dalam mengkomunikasikan pelayanan izin					

penyelenggaraan reklame.					
III. Kualitas Pelayanan Publik					
A. Tangibles/ Bukti Langsung					
1. Tingkat ketersediaan ruangan pelayanan yang nyaman dalam pemberian pelayanan izin penyelenggaraan reklame di BPPT Pemda Kota Bandung.					
2. Tingkat ketersediaan peralatan dan perlengkapan kerja yang memadai dalam menunjang pelayanan izin penyelenggaraan reklame di BPPT Pemda Kota Bandung.					
B. Reliability/ Keandalan					
1. Tingkat keberadaan dan kesiapan pegawai BPPT Pemda Kota Bandung dalam pemberian pelayanan izin penyelenggaraan reklame.					
2. Tingkat keinginan pegawai BPPT Pemda Kota Bandung untuk melaksanakan tugas tanpa pamrih dalam pemberian pelayanan izin penyelenggaraan reklame.					
3. Tingkat kreativitas pegawai BPPT Pemda Kota Bandung untuk mencari cara kerja yang lebih baik dalam pemberian pelayanan izin penyelenggaraan reklame.					
4. Tingkat kerjasama antar pegawai BPPT Pemda Kota Bandung dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame.					
5. Tingkat kecepatan pegawai BPPT Pemda Kota Bandung dalam memproses izin penyelenggaraan reklame yang diminta oleh pengguna					

layanan.					
C. Responsiviness/ Daya Tanggap					
1. Tingkat ketanggapan pegawai BPPT Pemda Kota Bandung terhadap keluhan/kesulitan/ keresahan pengguna layanan izin penyelenggaraan reklame.					
2. Tingkat ketanggapan pegawai BPPT Pemda Kota Bandung terhadap keinginan/harapan dari pengguna layanan yang mengajukan permohonan izin penyelenggaraan reklame.					
3. Tingkat ketanggapan pegawai BPPT Pemda Kota Bandung terhadap masalah yang muncul terkait dengan permohonan izin penyelenggaraan reklame dari pengguna layanan.					
D. Assurance/ Jaminan					
1. Tingkat kejelasan pelayanan izin penyelenggaraan reklame di BPPT Pemda Kota Bandung.					
2. Tingkat kesederhanaan pelayanan izin penyelenggaraan reklame di BPPT Pemda Kota Bandung.					
3. Tingkat keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame di BPPT Pemda Kota Bandung.					
4. Tingkat kepastian waktu dan biaya pelayanan dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame di BPPT Pemda Kota Bandung.					
5. Tingkat kepastian hukum terkait dengan izin penyelenggaraan reklame yang dikeluarkan oleh BPPT					

Pemda Kota Bandung.					
E. <i>Empathy/ Empati</i>					
1. Tingkat kemudahan pengguna layanan untuk berinteraksi dengan pegawai BPPT Pemda Kota Bandung dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame.					
2. Tingkat perhatian pribadi dari pegawai BPPT Pemda Kota Bandung terhadap pengguna layanan dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame.					
3. Tingkat kesadaran pegawai BPPT Pemda Kota Bandung untuk memberikan pelayanan izin penyelenggaraan reklame yang sebaik-baiknya sesuai keinginan pengguna layanan.					

PEDOMAN WAWANCARA
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH KOTA BANDUNG
(Studi Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame pada Badan Pelayanan
Perizinan Terpadu)

Cimahi, Oktobe 2015

Kepada:
Yth. Para Informan
di
Tempat.

Dengan hormat,

Bersama ini, saya Titin Rohayatin sebagai salah satu Staf Pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi dan dalam hal ini saya sebagai mahasiswa Program S3 Doktor Ilmu Politik Peminatan Kajian Kebijakan Publik pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul: “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kota Bandung – Studi Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu”. Penelitian ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menempuh Ujian Sidang Doktor yang dituangkan dalam bentuk Disertasi.

Kami memohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr. untuk dapat memberikan informasi secara objektif yang kami butuhkan, baik itu melalui data sekunder maupun melalui data primri melalui wawancara yang kami sampaikan. Semua informasi yang kami peroleh itu merupakan tanggung jawab peneliti sepenuhnya dan akan dijaga kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian akademik dan tidak digunakan untuk kepentingan lainnya.

Demikian, atas perhatian dan bantuan serta kerjasama Bapak/Ibu/Sdr., saya mengucapkan banyak terima kasih. Semoga bantuan Bapak/Ibu/Sdr. dibalas oleh Allah S.W.T. Amin.

Peneliti,

Titin Rohayatin
NIM : 20132020008

**PEDOMAN WAWANCARA
UNTUK PENYEDIA LAYANAN (PEGAWAI)
IZIN PENYELENGGARAAN REKLAME PADA BADAN
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPPT)
PEMDA KOTA BANDUNG**

Karakteristik Informan

- a. No. Urut :
- b. Umur : tahun
- c. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan*)
- d. Unit Kerja :
- e. Jabatan :
- f. Lamanya Bekerj :tahun
- g. Pendidikan Terakhir :

Tabel Lampiran 6.2. Pedoman Wawancara

Pertanyaan	Jawaban
I. Komunikasi Birokrasi	
A. Kualitas Komunikator	
1. Bagaimana tingkat pemahaman pegawai atas peraturan-peraturan, ketentuan dan informasi dalam organisasi yang berkaitan dengan pelayanan izin penyelenggaraan reklame	1.
2. Bagaimana tingkat kemampuan pegawai BPPT dalam menyampaikan pikiran atau gagasan/ ide dalam kaitannya dengan proses pelayanan izin penyelenggaraan reklame	2.
3. Bagaimana tingkat kemampuan pegawai BPPT dalam menyerap atau memahami keinginan pengguna layanan khususnya dalam memberikan proses pelayanan izin penyelenggaraan reklame.	3.
4. Bagaimana tingkat kemampuan pegawai BPPT dalam menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna layanan izin penyelenggaraan reklame.	4.
5. Bagaimana Tingkat kemampuan pegawai BPPT dalam	

memperoleh kepercayaan masyarakat melalui pemeliharaan moral dan mental yang baik dalam pemberian pelayanan izin penyelenggaraan reklame	
<p>B. Informasi yang Disampaikan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tingkat kebenaran informasi yang disampaikan pegawai BPPT dalam pemberian pelayanan izin penyelenggaraan reklame. 2. Bagaimana tingkat ketepatan waktu dan informasi yang disampaikan pegawai BPPT dalam memberikan pelayanan penyelenggaraan izin reklame. 3. Bagaimana tingkat keterkaitan antara informasi yang diberikan pegawai BPPT dengan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna pelayanan izin reklame ditempat pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3.
<p>C. Sarana Komunikasi atau Media</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tingkat kemudahan penggunaan saluran telepon pada BPPT dalam pemberian informasi pelayanan izin penyelenggaraan reklame. 2. Bagaimana ketersediaan penggunaan papan pengumuman dan foster tentang informasi prosedur pelayanan izin penyelenggaraan reklame. 3. Bagaimana penggunaan brosur, stiker, poster tentang informasi tatacara permohonan pelayanan izin penyelenggaraan reklame 4. Bagaimana intensitas pemberian penyuluhan/ penerangan dari pihak BPPT tentang tata cara permohonan pelayanan izin penyelenggaraan reklame 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4.
<p>D. Penyampaian Informasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tingkat kejelasan tentang informasi tatacara pelayanan izin penyelenggaraan reklame 2. Bagaimana tingkat kecukupan informasi tata cara permohonan pelayanan izin penyelenggaraan reklame. 3. Bagaimana tingkat kepastian informasi tatacara permohonan pelayanan izin penyelenggaraan reklame. 4. Bagaimana volume penyebaran informasi tatacara pelayanan izin penyelenggaraan reklame. 5. Bagaimana tingkat ketepatan/ konsistensi atau keajegan tentang informasi tatacara permohonan pelayanan izin 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5.

penyelenggaraan reklame.	
E. Suasana Komunikasi	
1. Bagaimana tingkat keterbukaan pegawai BPPT dalam mengkomunikasikan proses pelayanan izin penyelenggaraan reklame.	1.
2. Bagaimana tingkat kejujuran pegawai BPPT dalam mengkomunikasikan proses pelayanan izin penyelenggaraan reklame.	2.
3. Bagaimana tingkat keakraban pegawai BPPT dalam mengkomunikasikan proses pelayanan izin penyelenggaraan reklame.	3.
4. Bagaimana tingkat keadilan pegawai BPPT dalam mengkomunikasikan pelayanan izin penyelenggaraan reklame.	4.
II. Kualitas Pelayanan Publik	
A. Tangibles/ Bukti Langsung	
1. Bagaimana tingkat ketersediaan ruangan pelayanan yang nyaman dalam memberikan pelayanan izin penyelenggaraan reklame.	1.
2. Bagaimana tingkat ketersediaan Peralatan dan perlengkapan kerja yang memadai dalam menunjang pelayanan izin penyelenggaraan reklame.	2.
B. Reliability/ Keandalan	
1. Bagaimana Keberadaan dan kesiapan pegawai BPPT ditempat kerja dalam pemberian pelayanan izin penyelenggaraan reklame.	1.
2. Bagaimana Keinginan pegawai BPPT dalam melaksanakan tugas tanpa pamrih dalam pemberian pelayanan izin penyelenggaraan reklame.	2.
3. Bagaimana tingkat kreativitas pegawai BPPT dalam mencari cara kerja yang lebih baik dalam memberikan pelayanan izin penyelenggaraan reklame.	3.
4. Bagaimana tingkat kerjasama antar pegawai BPPT dalam proses pelayanan izin penyelenggaraan reklame.	4.
5. Bagaimana tingkat Kecepatan pegawai BPPT dalam	5.

<p>memproses izin pelayanan penyelenggaraan reklame yang diminta oleh pengguna layanan.</p>	
<p>C. Responsiviness/ Daya Tanggap</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tingkat ketanggapan pegawai BPPT terhadap keluhan/ kesulitan/ keresahan pengguna layanan izin penyelenggaraan reklame. 2. Bagaimana tingkat ketanggapan pegawai BPPT terhadap keinginan atau harapan dari pengguna layanan yang mengajukan permohonan pelayanan izin penyelenggaraan reklame. 3. Bagaimana tingkat ketanggapan pegawai BPPT terhadap setiap masalah yang muncul terkait dengan permohonan pelayanan izin penyelenggaraan reklame dari pengguna layanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3.
<p>D. Assurance/ Jaminan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tingkat kejelasan informasi pelayanan izin penyelenggaraan reklame yang diberikan pegawai BPPT kepada pengguna layanan. 2. Bagaimana tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan izin penyelenggaraan reklame yang dibuat oleh BPPT. 3. Bagaimana tingkat keamanan dan kenyamanan bagi penggunaan layanan dalam proses pelayanan izin penyelenggaraan reklame. 4. Bagaimana tingkat kepastian waktu dan biaya pelayanan izin penyelenggaraan reklame. 5. Bagaimana tingkat kepastian hukum terkait dengan proses pelayanan izin penyelenggaraan reklame. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5.
<p>E. Empathy/ Empati</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tingkat kemudahan berkomunikasi/ berinteraksi antara penyedia layanan dengan pengguna layanan dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame. 2. Bagaimana perhatian pegawai BPPT sebagai penyedia layanan terhadap pengguna layanan dalam pelayanan izin reklame. 3. Bagaimana tingkat kesadaran pegawai BPPT dalam memberikan pelayanan izin penyelenggaraan reklame kepada pengguna layanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3.

Lampiran 7 IPR Manual, IPR Elektronik dan IPR Manual dan Elektronik

Tabel Lampiran 7.1. IPR Manual (Januari sd September 2015)

**IPR JANUARI S.D SEPTEMBER 2015
(MANUAL)**

NO	JENIS	JUMLAH	STATUS	
			BARU	HER
1	BILLBOARD	1426	406	1020
	a. Bangunan	970	220	750
	b. Halaman	420	185	235
	c. Berm	24		24
	d. Bando Jalan	6		6
	e. JPO	1		1
	f. Jasa Marga	4	1	3
	g. Kendaraan	1		1
2	HURUF TIMBUL	251	90	161
	a. Bangunan	233	87	146
	b. Halaman	18	3	15
3	NEONBOX	769	192	577
	a. Bangunan	240	39	201
	b. Halaman	526	150	376
	c. JPO	3	3	
4	PHYLON SIGN	66	16	39
	a. Bangunan	5	3	2
	b. Halaman	50	13	37
5	KENDARAAN	144	95	49
6	RUNNING TEXT	3	3	0
	a. Bangunan	1	1	
	b. Halaman	2	2	
7	STIKER	2	0	2
	a. Bangunan	2		2
8	VIDEOTRON	12	6	6
	a. Bangunan	3	3	
	b. Halaman	2	1	1
	c. Kendaraan	1	1	
	d. Bando Jalan	3		3
	e. JPO	3	1	2
9	GRAFFTY	0	0	0
	JUMLAH	2662	608	1854

**Tabel Lampiran 7.2. IPR Manual dan Elektronik
(Januari sd Oktober 2015)**

**IPR JANUARI S.D OKTOBER 2015
(MANUAL DAN ELEKTRONIK)**

NO	JENIS	JUMLAH	STATUS	
			BARU	HER
1	BILLBOARD	1976	543	1433
	a. Bangunan	1288	284	1004
	b. Halaman	644	258	386
	c. Berm	30	0	30
	d. Bando Jalan	7	0	7
	e. JPO	2	0	2
	f. Jasa Marga	4	1	3
	g. Kendaraan	1	0	1
2	HURUF TIMBUL	335	104	231
	a. Bangunan	307	99	208
	b. Halaman	28	5	23
3	NEONBOX	1324	326	995
	a. Bangunan	482	66	416
	b. Halaman	836	257	579
	c. JPO	3	3	0
	d. Berm	3	0	3
4	PHYLON SIGN	87	25	62
	a. Bangunan	7	4	3
	b. Halaman	80	21	59
5	KENDARAAN	196	134	62
6	RUNNING TEXT	3	3	0
	a. Bangunan	1	1	0
	b. Halaman	2	2	0
7	STIKER	2	0	2
	a. Bangunan	2	0	2
8	VIDEOTRON	16	7	9
	a. Bangunan	4	4	0
	b. Halaman	5	1	4
	c. Kendaraan	1	1	0
	d. Bando Jalan	3	0	3
	e. JPO	3	1	2
9	GRAFFTY	1	1	
	JUMLAH	3940	1143	2794

Tabel 7.3. IPR Elektronik (Mei sd Oktober 2015)

**IPR 28 MEI S.D OKTOBER 2015
(SECARA ELEKTRONIK)**

NO	JENIS	JUMLAH	STATUS	
			BARU	HER
1	BILLBOARD	550	137	413
	a. Bangunan	318	64	254
	b. Halaman	224	73	151
	c. Berm	6	0	6
	d. Bando Jalan	1		1
	e. JPO	1		1
	f. Jasa Marga	0		
2	HURUF TIMBUL	84	14	70
	a. Bangunan	74	12	62
	b. Halaman	10	2	8
3	NEONBOX	655	134	421
	a. Bangunan	242	27	215
	b. Halaman	310	107	203
	c. JPO	0		
	d. Berm	3		3
4	PHYLON SIGN	32	9	23
	a. Bangunan	2	1	1
	b. Halaman	30	8	22
5	KENDARAAN	52	39	13
6	RUNNING TEXT	0	0	0
	a. Bangunan	0		
	b. Halaman	0		
7	STIKER	0	0	0
	a. Bangunan	0		
8	VIDEOTRON	4	1	3
	a. Bangunan	1	1	
	b. Halaman	3		3
	c. Kendaraan	0		
	d. Bando Jalan	0		
	e. JPO	0		
9	CRAFITY	1	1	
	JUMLAH	1278	335	943

Tabel Lampiran 8.2.
Input Data Komunikasi Birokrasi
Penaikan Skala dari Ordinal ke Interval melalui MSI

Penaikan Skala dari Ordinal ke Interval
METHOD OF SUCCESSIVE INTERVAL (MSI)

X KOMUNIKASI BIROKRASI

f FREKUENSI

		A					B			C			
Nilai	No. Item	1	2	3	4	5	1	2	3	1	2	3	4
Ordinal		1	2	3	4	5	1	2	3	1	2	3	4
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
3	8	10	8	12	15	9	16	21	22	20	19	11	
4	19	18	19	17	15	21	13	9	7	10	11	17	
5	3	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

p PROPORSI

Nilai	No. Item	1	2	3	4	5	1	2	3	1	2	3	4
Ordinal		1	2	3	4	5	1	2	3	1	2	3	4
1	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0333	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
2	0,0000	0,0000	0,0333	0,0000	0,0000	0,0000	0,0333	0,0000	0,0333	0,0000	0,0000	0,0000	0,0667
3	0,2667	0,3333	0,2667	0,4000	0,5000	0,3000	0,5333	0,7000	0,7333	0,6667	0,6333	0,3667	0,3667
4	0,6333	0,6000	0,6333	0,5667	0,5000	0,7000	0,4333	0,3000	0,2333	0,3333	0,3667	0,5667	0,5667
5	0,1000	0,0667	0,0667	0,0333	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000

pk PROPORSI KUMULATIF

Nilai	No. Item	1	2	3	4	5	1	2	3	1	2	3	4
Ordinal		1	2	3	4	5	1	2	3	1	2	3	4
1	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0333	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
2	0,0000	0,0000	0,0333	0,0000	0,0000	0,0000	0,0333	0,0000	0,0333	0,0000	0,0000	0,0000	0,0667
3	0,2667	0,3333	0,3000	0,4000	0,5000	0,3000	0,5667	0,7000	0,7667	0,6667	0,6333	0,4333	0,4333
4	0,9000	0,9333	0,9333	0,9667	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
5	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000

Z Z-TABEL

Nilai	No. Item	1	2	3	4	5	1	2	3	1	2	3	4
Ordinal		1	2	3	4	5	1	2	3	1	2	3	4
1	--	--	--	--	--	--	--	--	-1,8339	--	--	--	--
2	--	--	-1,8339	--	--	--	--	-1,8339	-1,8339	--	--	--	-1,5011
3	-0,6229	-0,4307	-0,5244	-0,2533	0,0000	-0,5244	0,1679	0,5244	0,7279	0,4307	0,3407	-0,1679	--
4	1,2816	1,5011	1,5011	1,8339	--	--	--	--	--	--	--	--	--
5	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

f(Z) DENSITY

Nilai	No. Item	1	2	3	4	5	1	2	3	1	2	3	4
Ordinal		1	2	3	4	5	1	2	3	1	2	3	4
1	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0742	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
2	0,0000	0,0000	0,0742	0,0000	0,0000	0,0000	0,0742	0,0000	0,0742	0,0000	0,0000	0,1293	0,1293
3	0,3286	0,3636	0,3477	0,3883	0,3989	0,3477	0,3934	0,3477	0,3061	0,3636	0,3764	0,3934	0,3934
4	0,1755	0,1293	0,1293	0,0742	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
5	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000

SV SCALE VALUE

Nilai	No. Item	1	2	3	4	5	1	2	3	1	2	3	4
Ordinal		1	2	3	4	5	1	2	3	1	2	3	4
1										-2,2270			
2			-2,2270					-2,2270					-1,9396
3	-1,2322	-1,0908	-1,0255	-0,9659	-0,7979	-1,1590	-0,5984	-0,4967	-0,3162	-0,5454	-0,5944	-0,7201	-0,7201
4	0,2417	0,3905	0,3448	0,5508	0,7979	0,4967	0,9078	1,1590	1,3118	1,0908	1,0267	0,6942	0,6942
5	1,7550	1,9396	1,9396	2,2270									

TSV TRANSFORMED SCALE VALUE

Nilai	No. Item	1	2	3	4	5	1	2	3	1	2	3	4
Ordinal		1	2	3	4	5	1	2	3	1	2	3	4
1										1,0000			
2			1,0000					1,0000					1,0000
3	1,0000	1,0000	2,2015	1,0000	1,0000	1,0000	2,6286	1,0000	2,9108	1,0000	1,0000	2,2195	2,2195
4	2,4739	2,4813	3,5718	2,5166	2,5958	2,6557	4,1347	2,6557	4,5388	2,6362	2,6211	3,6338	3,6338
5	3,9872	4,0304	5,1666	4,1928									

f

		D					E			
Ordinal	Nilai	1	2	3	4	5	1	2	3	4
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	2	3	3	3	3	3	5	3	2	1
3	16	21	16	18	18	20	19	22	22	22
4	12	6	11	9	7	6	5	6	6	7
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

p

Ordinal	Nilai	1	2	3	4	5	1	2	3	4
1	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
2	0,0667	0,1000	0,1000	0,1000	0,1000	0,1000	0,1667	0,1000	0,0667	0,0333
3	0,5333	0,7000	0,5333	0,6000	0,6667	0,6333	0,7333	0,7333	0,7333	0,7333
4	0,4000	0,2000	0,3667	0,3000	0,2333	0,2000	0,1667	0,2000	0,2333	0,2333
5	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000

pk

Ordinal	Nilai	1	2	3	4	5	1	2	3	4
1	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
2	0,0667	0,1000	0,1000	0,1000	0,1000	0,1000	0,1667	0,1000	0,0667	0,0333
3	0,6000	0,8000	0,6333	0,7000	0,7667	0,8000	0,8333	0,8000	0,7667	0,7667
4	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
5	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000

Z

Ordinal	Nilai	1	2	3	4	5	1	2	3	4
1	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~
2	-1,5011	-1,2816	-1,2816	-1,2816	-1,2816	-1,2816	-0,9674	-1,2816	-1,5011	-1,8339
3	0,2533	0,8416	0,3407	0,5244	0,7279	0,8416	0,9674	0,8416	0,7279	0,7279
4	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~
5	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~

f(Z)

Ordinal	Nilai	1	2	3	4	5	1	2	3	4
1	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
2	0,1293	0,1755	0,1755	0,1755	0,1755	0,1755	0,2499	0,1755	0,1293	0,0742
3	0,3883	0,2800	0,3784	0,3477	0,3061	0,2800	0,2499	0,2800	0,3061	0,3061
4	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
5	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000

SV

Ordinal	Nilai	1	2	3	4	5	1	2	3	4
1										
2	-1,9398	-1,7550	-1,7550	-1,7550	-1,7550	-1,4991	-1,7550	-1,9398	-2,2270	-2,2270
3	-0,4819	-0,1492	-0,3788	-0,2870	-0,1959	-0,0475	-0,1014	-0,2054	-0,3162	-0,3162
4	0,9659	1,3998	1,0267	1,1590	1,3118	1,3998	1,4991	1,3998	1,3118	1,3118
5										

TSV

Ordinal	Nilai	1	2	3	4	5	1	2	3	4
1										
2	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
3	2,4577	2,6057	2,3782	2,4680	2,5591	2,4516	2,6536	2,7342	2,9108	2,9108
4	3,9055	4,1548	3,7817	3,9140	4,0668	3,8989	4,2541	4,3394	4,5388	4,5388
5										

Tabel Lampiran 8.3.
Data Interval Komunikasi Birokrasi

DATA INTERVAL

X KOMUNIKASI BIROKRASI

No. Item	A					B					C					D					E					Valid Total				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		1	2	3	4
1	2.4739	2.4613	3.5718	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	2.6567	2.6562	1.0000	1.0000	2.4577	2.6577	2.7822	2.4680	1.0000	3.9889	4.2541	4.3394	4.5388	50.6428						
2	3.9872	4.0304	5.1686	2.5166	2.6567	2.6567	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	2.9108	2.6562	2.6211	3.6338	2.9108	2.6567	2.7822	2.4680	2.5591	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	89.6014						
3	2.4739	2.4613	3.5718	2.5166	2.6568	2.6567	2.6286	1.0000	4.5388	1.0000	4.5388	1.0000	2.2195	2.4577	2.6577	2.7822	2.4680	2.5591	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	50.4491							
4	2.4739	2.4613	3.5718	2.5166	1.0000	1.0000	2.6286	1.0000	2.9108	1.0000	2.6286	1.0000	2.6211	3.6338	2.4577	2.6577	2.7822	2.4680	2.5591	1.0000	1.0000	1.0000	2.9108	48.2173						
5	1.0000	1.0000	2.2015	1.0000	2.6567	2.6286	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	2.6567	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	2.6567	2.7822	2.4680	2.5591	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	48.9542					
6	1.0000	1.0000	2.2015	1.0000	2.6567	2.6286	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	2.6567	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	2.6567	2.7822	2.4680	2.5591	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	42.8348					
7	2.4739	2.4613	3.5718	2.5166	1.0000	1.0000	2.6286	1.0000	2.9108	1.0000	2.2195	2.4577	2.6577	2.7822	2.4680	2.5591	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	47.0213					
8	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	2.6567	2.6286	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	2.4577	1.0000	3.6338	2.4577	1.0000	3.6338	2.4577	1.0000	3.6338	2.4577	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	43.1260					
9	2.4739	2.4613	3.5718	1.0000	2.6568	1.0000	2.6286	1.0000	4.5388	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	4.1548	3.7817	3.9140	4.0688	4.0688	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	60.7839							
10	3.9872	4.0304	5.1686	2.5166	2.6568	1.0000	2.6286	1.0000	2.9108	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	1.0000	2.5591	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	46.1451						
11	1.0000	1.0000	2.2015	1.0000	1.0000	2.6567	2.6286	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	2.6567	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	2.6567	2.7822	2.4680	2.5591	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	46.1451				
12	1.0000	1.0000	3.5718	1.0000	2.6567	2.6286	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	2.6567	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	2.6567	2.7822	2.4680	2.5591	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	48.4707					
13	2.4739	2.4613	3.5718	2.5166	2.6568	2.6567	4.1347	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	4.1548	3.7817	3.9140	4.0688	4.0688	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	45.4447				
14	2.4739	2.4613	3.5718	2.5166	2.6568	2.6567	4.1347	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	4.1548	3.7817	3.9140	4.0688	4.0688	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	48.4707				
15	1.0000	1.0000	2.2015	2.5166	1.0000	2.6567	4.1347	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	4.1548	3.7817	3.9140	4.0688	4.0688	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	48.4707				
16	2.4739	2.4613	3.5718	2.5166	2.6568	2.6567	4.1347	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	4.1548	3.7817	3.9140	4.0688	4.0688	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	60.9540				
17	3.9872	4.0304	5.1686	2.5166	2.6568	2.6567	4.1347	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	4.1548	3.7817	3.9140	4.0688	4.0688	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	51.7788				
18	2.4739	1.0000	2.2015	1.0000	1.0000	2.6567	4.1347	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	4.1548	3.7817	3.9140	4.0688	4.0688	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	70.3166				
19	2.4739	2.4613	3.5718	2.5166	2.6568	2.6567	4.1347	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	4.1548	3.7817	3.9140	4.0688	4.0688	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	63.6013				
20	1.0000	1.0000	2.2015	2.5166	2.6568	2.6567	4.1347	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	4.1548	3.7817	3.9140	4.0688	4.0688	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	48.9827				
21	1.0000	1.0000	2.2015	1.0000	1.0000	2.6567	4.1347	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	4.1548	3.7817	3.9140	4.0688	4.0688	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	71.7412				
22	2.4739	2.4613	3.5718	1.0000	2.6568	2.6567	4.1347	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	4.1548	3.7817	3.9140	4.0688	4.0688	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	42.3989				
23	2.4739	2.4613	3.5718	2.5166	2.6568	2.6567	4.1347	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	4.1548	3.7817	3.9140	4.0688	4.0688	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	44.3214				
24	2.4739	2.4613	3.5718	2.5166	2.6568	2.6567	4.1347	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	4.1548	3.7817	3.9140	4.0688	4.0688	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	66.5714				
25	2.4739	2.4613	3.5718	2.5166	2.6568	2.6567	4.1347	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	4.1548	3.7817	3.9140	4.0688	4.0688	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	51.7788				
26	2.4739	2.4613	3.5718	2.5166	2.6568	2.6567	4.1347	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	4.1548	3.7817	3.9140	4.0688	4.0688	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	34.6407				
27	2.4739	2.4613	3.5718	2.5166	2.6568	2.6567	4.1347	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	4.1548	3.7817	3.9140	4.0688	4.0688	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	63.7147				
28	2.4739	2.4613	3.5718	2.5166	2.6568	2.6567	4.1347	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	4.1548	3.7817	3.9140	4.0688	4.0688	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	50.0793				
29	2.4739	2.4613	3.5718	2.5166	2.6568	2.6567	4.1347	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	4.1548	3.7817	3.9140	4.0688	4.0688	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	39.5479				
30	2.4739	2.4613	3.5718	1.0000	2.6568	2.6567	4.1347	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	4.1548	3.7817	3.9140	4.0688	4.0688	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	39.6317				
30	2.4739	2.4613	3.5718	1.0000	2.6568	2.6567	4.1347	1.0000	2.6562	2.6211	3.6338	3.9055	4.1548	3.7817	3.9140	4.0688	4.0688	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	1.0000	2.6536	2.7342	2.9108	53.4650				

Tabel Lampiran 8.4.
Uji Validitas Komunikasi Birokrasi

UJI VALIDITAS
Teknik Korelasi Item-Total
Melalui Koefisien Korelasi *Product Moment Pearson*

X KOMUNIKASI BIROKRASI

	A					B		
	No. Item							
	1	2	3	4	5	1	2	3
r	0,450	0,456	0,436	0,370	0,557	0,459	0,405	0,410
r _{0,05(28)}	0,306	0,298	0,298	0,298	0,298	0,298	0,298	0,298
t	2,663	2,710	2,566	2,107	3,550	2,732	2,346	2,377
t _{0,05(28)}	1,701	1,651	1,651	1,651	1,651	1,651	1,651	1,651
Keputusan	sig.	sig.	sig.	sig.	sig.	sig.	sig.	sig.
Kesimpulan	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid

	C				D				
	No. Item								
	1	2	3	4	1	2	3	4	5
r	0,396	0,566	0,687	0,502	0,612	0,769	0,564	0,718	0,525
r _{0,05(28)}	0,306	0,306	0,306	0,306	0,306	0,306	0,306	0,306	0,306
t	2,280	3,634	5,005	3,070	4,096	6,359	3,618	5,461	3,268
t _{0,05(28)}	1,701	1,701	1,701	1,701	1,701	1,701	1,701	1,701	1,701
Keputusan	sig.	sig.	sig.	sig.	sig.	sig.	sig.	sig.	sig.
Kesimpulan	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid

	E			
	No. Item			
	1	2	3	4
r	0,544	0,607	0,455	0,411
r _{0,05(28)}	0,306	0,306	0,306	0,306
t	3,432	4,046	2,707	2,388
t _{0,05(28)}	1,701	1,701	1,701	1,701
Keputusan	sig.	sig.	sig.	sig.
Kesimpulan	valid	valid	valid	valid

UJI RELIABILITAS
Teknik *Alpha-Cronbach*

X KOMUNIKASI BIROKRASI

Reliabilitas Alpha-Cronbach	r _α	0,865	>	r _{0,05(28)}	0,306
	t	9,122	>	t _{0,05(28)}	1,701
	Keputusan	sig.			
	Kesimpulan	reliabel			

Lampiran 9 Input Data Kualitas Pelayanan Publik

Tabel Lampiran 9.1. Input Data Data Ordinal Kualitas Pelayanan Publik

DATA ORDINAL

Y KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

No.	A					B					C					D					E					Valid	
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		Total
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	54,2	Cukup
2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	54,2	Cukup
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	54,2	Cukup	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	54,0	Cukup	
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	54,2	Cukup	
6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	50,0	Kurang	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	50,0	Cukup	
8	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	38,9	Kurang	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58	58,9	Cukup	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	54,0	Cukup	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	48,6	Kurang	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	50,0	Cukup	
13	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	54,2	Cukup	
14	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58	55,6	Cukup	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	50,0	Cukup	
16	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	68,1	Cukup	
17	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	59,7	Cukup	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	47,2	Kurang	
19	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	58,3	Cukup	
20	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	36,1	Kurang	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	50,0	Cukup	
22	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	56,9	Cukup	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	52,8	Cukup	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	50,0	Cukup	
25	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	56,9	Cukup	
26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	52,8	Cukup	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	54,2	Cukup	
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	37,5	Kurang	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	50,0	Cukup	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	62,5	Cukup	
Total	90	90	95	89	91	89	92	89	89	92	89	92	98	90	92	100	93	93	95	1659	1659	1659	1659	51,8	Cukup		
%	50,0	50,0	54,2	49,2	50,8	49,2	51,7	49,2	49,2	51,7	49,2	51,7	55,7	50,0	51,7	51,7	52,5	52,5	54,2	100,0	100,0	100,0	100,0	51,8	51,8	Cukup	
Kategori	C	C	C	K	C	C	C	K	K	C	K	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	
Total	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	472	472	472	472	281	281	281	
%	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	50,0	83,7	83,7	83,7	83,7	53,1	53,1	53,1	
Kategori	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	

Item	A	B	C	D	E	Total
Minimal	30	60	150	90	150	540
Maksimal	300	750	450	750	450	2700
Median	90	180	450	270	450	1620
Kuartil I	60	120	300	180	300	1080
Kuartil III	120	240	600	360	600	2160

Respon	Total
Minimal	18
Maksimal	90
Median	54
Kuartil I	36
Kuartil III	72

Respon	Frek.	Prop.
Rendah	0	0,0%
Kurang	6	20,0%
Cukup	24	80,0%
Tinggi	30	100,0%

Tabel Lampiran 9.2.
Penaikan Skala dari Ordinal Ke Interval Melalui MSI
(Pelayanan Publik)

Penaikan Skala dari Ordinal ke Interval
METHOD OF SUCCESSIVE INTERVAL (MSI)

Y KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

f FREKUENSI

Nilai	A			B			C			
	No.	Item		No.	Item		No.	Item		
Ordinal	1	2	1	2	3	4	5	1	2	3
1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
2	3	3	1	6	2	2	3	4	3	2
3	24	24	23	19	25	27	22	23	22	24
4	3	3	6	5	3	1	5	3	4	4
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

p PROPORSI

Nilai	A			B			C			
No.	Item		No.	Item		No.	Item			
Ordinal	1	2	1	2	3	4	5	1	2	3
1	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0333	0,0000
2	0,1000	0,1000	0,0333	0,2000	0,0667	0,0667	0,1000	0,1333	0,1000	0,0667
3	0,8000	0,8000	0,7667	0,8333	0,8333	0,9000	0,7333	0,7667	0,7333	0,8000
4	0,1000	0,1000	0,2000	0,1667	0,1000	0,0333	0,1667	0,1000	0,1333	0,1333
5	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000

pk PROPORSI KUMULATIF

Nilai	A			B			C			
No.	Item		No.	Item		No.	Item			
Ordinal	1	2	1	2	3	4	5	1	2	3
1	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0333	0,0000
2	0,1000	0,1000	0,0333	0,2000	0,0667	0,0667	0,1000	0,1333	0,1333	0,0667
3	0,9000	0,9000	0,8000	0,8333	0,9000	0,9667	0,8333	0,9000	0,8667	0,8667
4	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
5	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000

Z Z-TABEL

Nilai	A			B			C			
No.	Item		No.	Item		No.	Item			
Ordinal	1	2	1	2	3	4	5	1	2	3
1	~	~	~	~	~	~	~	~	-1,8339	~
2	-1,2816	-1,2816	-1,8339	-0,8416	-1,5011	-1,5011	-1,2816	-1,1108	-1,1108	-1,5011
3	1,2816	1,2816	0,8416	0,9674	1,2816	1,8339	0,9674	1,2816	1,1108	1,1108
4	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~
5	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~

f(Z) DENSITY

Nilai	A			B			C			
No.	Item		No.	Item		No.	Item			
Ordinal	1	2	1	2	3	4	5	1	2	3
1	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0742	0,0000
2	0,1755	0,1755	0,0742	0,2800	0,1293	0,1293	0,1755	0,2153	0,2153	0,1293
3	0,1755	0,1755	0,2800	0,2499	0,1755	0,0742	0,2499	0,1755	0,2153	0,2153
4	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
5	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000

SV SCALE VALUE

Nilai	A			B			C			
No.	Item		No.	Item		No.	Item			
Ordinal	1	2	1	2	3	4	5	1	2	3
1	~	~	~	~	~	~	~	~	-2,2270	~
2	-1,7550	-1,7550	-2,2270	-1,3998	-1,9396	-1,9396	-1,7550	-1,6146	-1,4104	-1,9396
3	0,0000	0,0000	-0,2683	0,0475	-0,0554	0,0612	-0,1014	0,0519	0,0000	-0,1075
4	1,7550	1,7550	1,3998	1,4991	1,7550	2,2270	1,4991	1,7550	1,6146	1,6146
5	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~

TSV TRANSFORMED SCALE VALUE

Nilai	A			B			C			
No.	Item		No.	Item		No.	Item			
Ordinal	1	2	1	2	3	4	5	1	2	3
1	~	~	~	~	~	~	~	~	1,0000	~
2	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,8165	1,0000
3	2,7550	2,7550	2,9586	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321
4	4,5100	4,5100	4,6268	3,8989	4,6946	5,1666	4,2541	4,3695	4,8415	4,5542
5	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~

f

	D					E		
Ordinal	1	2	3	4	5	1	2	3
1	0	0	0	1	0	0	0	0
2	1	2	0	2	0	0	2	0
3	20	26	28	21	20	27	23	25
4	9	2	2	6	10	3	5	5
5	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	30	30	30	30	30	30	30	30

p

Ordinal	1	2	3	4	5	1	2	3
1	0,0000	0,0000	0,0000	0,0333	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
2	0,0333	0,0667	0,0000	0,0667	0,0000	0,0000	0,0667	0,0000
3	0,6667	0,8667	0,9333	0,7000	0,6667	0,9000	0,7667	0,8333
4	0,3000	0,0667	0,0667	0,2000	0,3333	0,1000	0,1667	0,1667
5	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000

pk

Ordinal	1	2	3	4	5	1	2	3
1	0,0000	0,0000	0,0000	0,0333	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
2	0,0333	0,0667	0,0000	0,1000	0,0000	0,0000	0,0667	0,0000
3	0,7000	0,9333	0,9333	0,8000	0,6667	0,9000	0,8333	0,8333
4	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
5	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000

Z

Ordinal	1	2	3	4	5	1	2	3
1	--	--	--	-1,8339	--	--	--	--
2	-1,8339	-1,5011	--	-1,2816	--	--	-1,5011	--
3	0,5244	1,5011	1,5011	0,8416	0,4307	1,2816	0,9674	0,9674
4	--	--	--	--	--	--	--	--
5	--	--	--	--	--	--	--	--

f(Z)

Ordinal	1	2	3	4	5	1	2	3
1	0,0000	0,0000	0,0000	0,0742	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
2	0,0742	0,1293	0,0000	0,1755	0,0000	0,0000	0,1293	0,0000
3	0,3477	0,1293	0,1293	0,2800	0,3838	0,1755	0,2499	0,2499
4	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
5	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000

SV

Ordinal	1	2	3	4	5	1	2	3
1				-2,2270				
2	-2,2270	-1,9396		-1,5190			-1,9396	
3	-0,4102	0,0000	-0,1385	-0,1492	-0,5454	-0,1950	-0,1572	-0,2998
4	1,1590	1,9396	1,9396	1,3998	1,0908	1,7550	1,4991	1,4991
5								

TSV

Ordinal	1	2	3	4	5	1	2	3
1				1,0000				
2	1,0000	1,0000		1,7080			1,0000	
3	2,8168	2,9396	1,0000	3,0777	1,0000	1,0000	2,7824	1,0000
4	4,3859	4,8792	3,0781	4,6268	2,6362	2,9500	4,4387	2,7989
5								

Tabel Lampiran 9.3
Data Interval Kualitas Pelayanan Publik

DATA INTERVAL

Y KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

No.	A					B					C					D					E					Valid Total			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		1	2	3
1	2,7550	2,9596	2,4474	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8321	4,3859	1,0000	4,6268	2,6362	1,0000	2,7824	1,0000	48,5509												
2	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	4,3859	1,0000	4,6268	2,6362	1,0000	2,7824	1,0000	48,9447												
3	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	4,3859	1,0000	4,6268	2,6362	1,0000	2,7824	1,0000	48,5509												
4	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9366	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000	43,7965												
5	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9366	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000	45,8477												
6	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9366	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000	37,3055												
7	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9366	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000	43,7965												
8	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	32,6661												
9	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	4,3859	2,9366	1,0000	3,0777	2,6362	1,0000	2,7824	1,0000	50,3920											
10	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9366	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000	43,7965												
11	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9366	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000	43,7965												
12	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9366	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000	48,8756												
13	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9366	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000	48,8756												
14	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	50,4262												
15	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9366	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000	43,7965												
16	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,3859	4,8792	3,0781	4,6268	2,6362	2,9500	4,4387	2,7989	66,2720											
17	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9366	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000	43,7965												
18	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	1,0000	2,9366	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000	40,1476												
19	1,0000	1,0000	2,9596	3,9689	4,9646	3,0008	4,2541	4,3665	3,2270	2,8321	4,3859	2,9366	1,0000	4,6268	2,6362	1,0000	4,4387	1,0000	53,2638										
20	1,0000	1,0000	2,9596	3,9689	4,9646	3,0008	4,2541	4,3665	3,2270	1,8166	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	2,7824	1,0000	27,0219											
21	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9366	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000	43,7965												
22	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9366	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000	52,4865												
23	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9366	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000	47,1959												
24	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9366	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000	43,7965												
25	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	4,5100	2,8321	2,8321	2,8168	2,9366	1,0000	2,7824	1,0000	52,2451												
26	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9366	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000	46,9162												
27	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,8165	2,8321	2,8168	2,9366	1,0000	2,7824	1,0000	48,5509												
28	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	2,8321	2,8168	2,9366	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000	28,2652											
29	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9366	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000	43,7965												
30	2,7550	2,9596	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	4,3859	4,8792	3,0781	4,6268	2,6362	2,9500	4,4387	2,7989	69,6969											

Tabel Lampiran 9.4.
Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik

UJI VALIDITAS
Teknik Korelasi Item-Total
Melalui Koefisien Korelasi *Product Moment Pearson*

Y KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

	A		B				
No. Item	1	2	1	2	3	4	5
r	0,563	0,565	0,376	0,659	0,549	0,564	0,595
r _{0,05(28)}	0,306	0,298	0,298	0,298	0,298	0,298	0,298
t	3,602	3,623	2,146	4,633	3,477	3,612	3,919
t _{0,05(28)}	1,701	1,651	1,651	1,651	1,651	1,651	1,651
Keputusan	sig.						
Kesimpulan	valid						

	C			D				
No. Item	1	2	3	1	2	3	4	5
r	0,709	0,769	0,622	0,426	0,639	0,565	0,690	0,574
r _{0,05(28)}	0,298	0,298	0,298	0,298	0,298	0,298	0,298	0,298
t	5,325	6,359	4,207	2,495	4,397	3,626	5,039	3,713
t _{0,05(28)}	1,651	1,651	1,651	1,651	1,651	1,651	1,651	1,651
Keputusan	sig.							
Kesimpulan	valid							

	E		
No. Item	1	2	3
r	0,605	0,638	0,401
r _{0,05(28)}	0,298	0,298	0,298
t	4,017	4,381	2,320
t _{0,05(28)}	1,651	1,651	1,651
Keputusan	sig.	sig.	sig.
Kesimpulan	valid	valid	valid

UJI RELIABILITAS
Teknik *Alpha-Cronbach*

Y KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Reliabilitas Alpha-Cronbach	r _α	0,886	>	r _{0,05(28)}	0,306
	t	10,111	>	t _{0,05(28)}	1,701
Keputusan		sig.			
Kesimpulan		reliabel			

Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Komunikasi Birokrasi dan Pelayanan Publik.

**Tabel Lampiran 10.1.
Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Komunikasi Birokrasi.**

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Komunikasi Birokrasi (X)

Validitas

Correlations		totalX
itemXA1	Pearson Correlation	,450
itemXA2	Pearson Correlation	,456
itemXA3	Pearson Correlation	,436
itemXA4	Pearson Correlation	,370
itemXA5	Pearson Correlation	,557
itemXB1	Pearson Correlation	,459
itemXB2	Pearson Correlation	,405
itemXB3	Pearson Correlation	,410
itemXC1	Pearson Correlation	,396
itemXC2	Pearson Correlation	,566
itemXC3	Pearson Correlation	,687
itemXC4	Pearson Correlation	,502
itemXD1	Pearson Correlation	,612
itemXD2	Pearson Correlation	,769
itemXD3	Pearson Correlation	,564
itemXD4	Pearson Correlation	,718
itemXD5	Pearson Correlation	,525
itemXE1	Pearson Correlation	,544
itemXE2	Pearson Correlation	,607
itemXE3	Pearson Correlation	,455
itemXE4	Pearson Correlation	,411

Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's		
Alpha	N of Items	
,865	21	

*r tabel = 0,306

Tabel Lampiran 10.2
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Publik.

Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Validitas

Correlations		totalY
itemYA1	Pearson Correlation	,563
itemYA2	Pearson Correlation	,565
itemYB1	Pearson Correlation	,376
itemYB2	Pearson Correlation	,659
itemYB3	Pearson Correlation	,549
itemYB4	Pearson Correlation	,564
itemYB5	Pearson Correlation	,595
itemYC1	Pearson Correlation	,709
itemYC2	Pearson Correlation	,769
itemYC3	Pearson Correlation	,622
itemYD1	Pearson Correlation	,426
itemYD2	Pearson Correlation	,639
itemYD3	Pearson Correlation	,565
itemYD4	Pearson Correlation	,690
itemYD5	Pearson Correlation	,574
itemYE1	Pearson Correlation	,605
itemYE2	Pearson Correlation	,638
itemYE3	Pearson Correlation	,401

Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,886	18

*r tabel = 0,306

Tabel Lampiran 11.2
Input Analisis PLS - SEM Pelayanan Publik

Bukti Lansung		KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (KUPP: Y)															Empati		
		Keandalan					Daya Tanggap					Jaminan							
No.	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y3.1	Y3.2	Y3.3	Y4.1	Y4.2	Y4.3	Y4.4	Y4.5	Y5.1	Y5.2	Y5.3			
1	2,7550	2,9586	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	4,3859	2,9396	1,0000	4,6268	2,6362	1,0000	2,7824	1,0000		
2	2,7550	2,9586	1,0000	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	4,5542	4,3859	2,9396	1,0000	3,0777	2,6362	1,0000	2,7824	1,0000		
3	2,7550	2,9586	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	4,3859	2,9396	1,0000	4,6268	2,6362	1,0000	2,7824	1,0000		
4	2,7550	2,9586	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9396	1,0000	3,0777	1,0000	1,0000	2,7824	1,0000		
5	2,7550	2,9586	1,0000	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9396	1,0000	3,0777	2,6362	1,0000	4,4387	1,0000		
6	2,7550	2,9586	1,0000	2,8842	3,0008	1,0000	1,0000	3,2270	2,8321	4,3859	1,0000	1,0000	1,0800	1,0000	1,0000	1,0000	2,7969		
7	2,7550	2,9586	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9396	1,0000	3,0777	1,0000	1,0000	2,7824	1,0000		
8	2,7550	2,9586	1,0000	2,8842	3,0008	2,6536	1,0000	1,0000	2,8321	2,8168	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000		
9	2,7550	2,9586	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	4,5542	4,3859	2,9396	1,0000	3,0777	2,6362	1,0000	2,7824	1,0000		
10	2,7550	2,9586	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9396	1,0000	3,0777	1,0000	1,0000	2,7824	1,0000		
11	2,7550	2,9586	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	1,8165	2,8321	2,8168	2,9396	1,0000	3,0777	1,0000	1,0000	2,7824	1,0000		
12	2,7550	2,9586	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9396	1,0000	3,0777	1,0000	1,0000	2,7824	1,0000		
13	2,7550	2,9586	2,4474	2,8842	3,0008	4,2541	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9396	1,0000	3,0777	1,0000	1,0000	2,7824	1,0000		
14	4,5100	4,5100	4,6268	3,9899	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9396	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000		
15	2,7550	2,9586	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9396	1,0000	3,0777	1,0000	1,0000	2,7824	1,0000		
16	4,5100	4,5100	2,9586	3,9899	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	4,8415	4,5542	4,3859	4,8792	3,0781	4,6268	2,6362	2,9500	4,4387	2,7969	
17	2,7550	2,9586	2,4474	2,8842	3,0008	4,2541	4,3695	4,8415	2,8321	2,8168	2,9396	1,0000	3,0777	2,6362	2,9500	4,4387	2,7969		
18	2,7550	2,9586	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	1,0000	1,0000	2,9396	1,0000	3,0777	1,0000	1,0000	2,7824	1,0000		
19	1,0000	1,0000	2,9586	3,9899	4,6946	3,0008	4,2541	4,3695	3,2270	2,8321	4,3859	2,9396	1,0000	4,6268	2,6362	1,0000	4,4387	1,0000	
20	1,0000	1,0000	2,9586	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,8165	1,0000	2,8168	2,9396	1,0000	1,0800	1,0000	1,0000	2,7824	1,0000		
21	2,7550	2,9586	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9396	1,0000	3,0777	1,0000	1,0000	2,7824	1,0000		
22	2,7550	4,5100	2,9586	3,9899	2,8842	5,1666	2,6536	4,3695	4,8415	2,8321	2,8168	2,9396	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000		
23	2,7550	2,9586	2,4474	2,8842	3,0008	4,2541	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9396	1,0000	3,0777	1,0000	1,0000	2,7824	2,7969		
24	2,7550	2,9586	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9396	1,0000	3,0777	1,0000	1,0000	2,7824	1,0000		
25	4,5100	2,7550	4,6268	2,4474	4,6946	3,0008	4,2541	2,6664	4,8415	2,8321	2,8168	2,9396	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000		
26	2,7550	2,9586	4,6268	3,9899	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9396	1,0000	3,0777	1,0000	2,7824	1,0000		
27	2,7550	2,9586	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	4,3859	2,9396	1,0000	4,6268	2,6362	1,0000	2,7824	1,0000		
28	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,8165	2,8321	2,8168	2,9396	1,0000	3,0777	1,0000	1,0000	2,7824	1,0000		
29	2,7550	2,9586	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	2,8321	2,8168	2,9396	1,0000	3,0777	1,0000	1,0000	2,7824	1,0000		
30	2,7550	2,9586	2,4474	2,8842	3,0008	2,6536	2,6664	3,2270	4,5542	4,3859	4,8792	3,0781	4,6268	2,6362	2,9500	4,4387	2,7969		

Lampiran 12 Hasil PLS – SEM

Tabel Lampiran 12.1
Hasil Analisis PLS – SEM (Lanjutan)

HASIL ANALISIS PLS-SEM (Lanjutan)

Bootstrapping
Outer Loadings

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1_1 <- X1 Kualitas Komunikator	0,868	0,789	0,338	2,570	0,010
X1_2 <- X1 Kualitas Komunikator	0,936	0,861	0,356	2,629	0,009
X1_3 <- X1 Kualitas Komunikator	0,895	0,821	0,346	2,583	0,010
X1_4 <- X1 Kualitas Komunikator	0,659	0,602	0,269	2,451	0,015
X1_5 <- X1 Kualitas Komunikator	0,775	0,715	0,260	2,985	0,003
X2_1 <- X2 Informasi yang Disampaikan	0,800	0,731	0,317	2,528	0,012
X2_2 <- X2 Informasi yang Disampaikan	0,827	0,733	0,360	2,294	0,022
X2_3 <- X2 Informasi yang Disampaikan	0,812	0,710	0,363	2,238	0,028
X3_1 <- X3 Sarana Komunikasi	0,550	0,522	0,213	2,578	0,010
X3_2 <- X3 Sarana Komunikasi	0,767	0,747	0,151	5,071	0,000
X3_3 <- X3 Sarana Komunikasi	0,882	0,866	0,102	8,620	0,000
X3_4 <- X3 Sarana Komunikasi	0,608	0,604	0,208	2,916	0,004
X4_1 <- X4 Penyampaian Informasi	0,885	0,858	0,183	4,830	0,000
X4_2 <- X4 Penyampaian Informasi	0,905	0,894	0,174	5,188	0,000
X4_3 <- X4 Penyampaian Informasi	0,832	0,805	0,181	4,595	0,000
X4_4 <- X4 Penyampaian Informasi	0,894	0,874	0,170	5,262	0,000
X4_5 <- X4 Penyampaian Informasi	0,742	0,715	0,204	3,645	0,000
X5_1 <- X5 Suasana Komunikasi	0,882	0,862	0,173	5,107	0,000
X5_2 <- X5 Suasana Komunikasi	0,936	0,914	0,183	5,115	0,000
X5_3 <- X5 Suasana Komunikasi	0,882	0,839	0,198	4,446	0,000
X5_4 <- X5 Suasana Komunikasi	0,812	0,775	0,212	3,830	0,000
Y1_1 <- Y1 Bukti Langsung	0,956	0,912	0,275	3,476	0,001
Y1_2 <- Y1 Bukti Langsung	0,959	0,913	0,284	3,377	0,001
Y2_1 <- Y2 Keandalan	0,580	0,509	0,252	2,303	0,022
Y2_2 <- Y2 Keandalan	0,750	0,765	0,077	9,694	0,000
Y2_3 <- Y2 Keandalan	0,849	0,802	0,197	4,317	0,000
Y2_4 <- Y2 Keandalan	0,750	0,708	0,211	3,547	0,000
Y2_5 <- Y2 Keandalan	0,816	0,790	0,162	5,024	0,000
Y3_1 <- Y3 Daya Tanggap	0,832	0,819	0,120	6,913	0,000
Y3_2 <- Y3 Daya Tanggap	0,881	0,877	0,064	13,664	0,000
Y3_3 <- Y3 Daya Tanggap	0,569	0,546	0,184	3,087	0,002
Y4_1 <- Y4 Jaminan	0,643	0,627	0,200	3,219	0,001
Y4_2 <- Y4 Jaminan	0,823	0,811	0,116	7,104	0,000
Y4_3 <- Y4 Jaminan	0,764	0,677	0,269	2,840	0,005
Y4_4 <- Y4 Jaminan	0,867	0,876	0,046	18,722	0,000
Y4_5 <- Y4 Jaminan	0,772	0,771	0,100	7,709	0,000
Y5_1 <- Y5 Empati	0,941	0,874	0,216	4,354	0,000
Y5_2 <- Y5 Empati	0,813	0,844	0,129	6,311	0,000
Y5_3 <- Y5 Empati	0,737	0,641	0,366	2,011	0,045

Tabel Lampiran 12. 2.
Discriminant Validity and Reliability

Discriminant Validity and Reliability

	Square Root of AVE	Average Variance Extracted (AVE)	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha
Kualitas Pelayanan Publik				0,581	
X1 Kualitas Komunikator	0,832	0,693	0,918	0,257	0,886
X2 Informasi yang Disampaikan	0,813	0,661	0,854	0,262	0,744
X3 Sarana Komunikasi	0,713	0,509	0,800	0,644	0,662
X4 Penyampaian Informasi	0,854	0,729	0,930	0,635	0,906
X5 Suasana Komunikasi	0,879	0,773	0,931	0,328	0,902
Y1 Bukti Langsung	0,958	0,917	0,957	0,348	0,909
Y2 Keandalan	0,755	0,570	0,867	0,537	0,810
Y3 Daya Tanggap	0,773	0,597	0,812	0,838	0,641
Y4 Jaminan	0,777	0,604	0,883	0,570	0,837
Y5 Empati	0,834	0,696	0,872	0,498	0,782

Tabel Lampiran 12.3
Latent Variable Correlations

Latent Variable Correlations

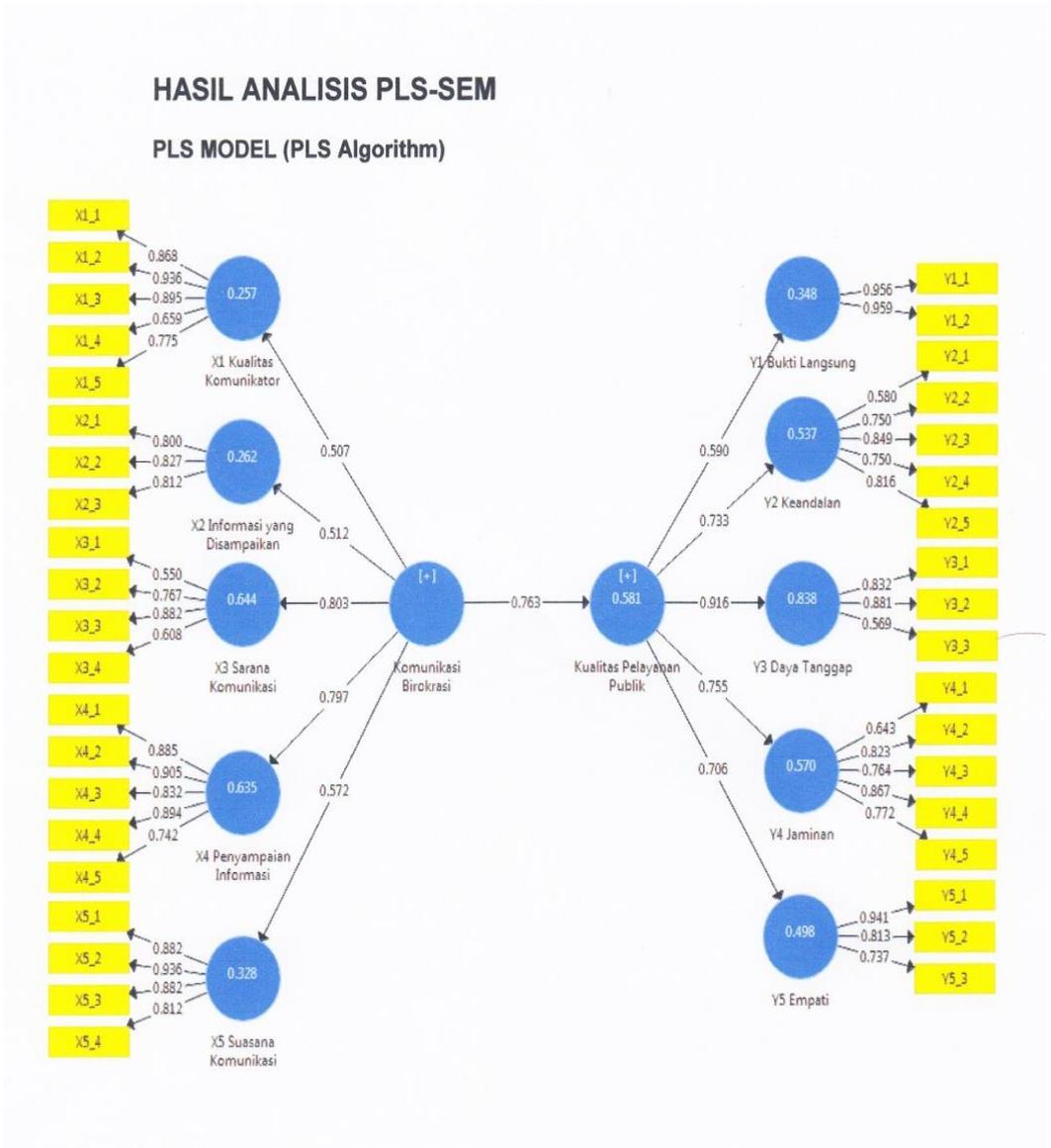
Correlations	X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
X1 Kualitas Komunikator	1,000									
X2 Informasi yang Disampaikan	0,110	1,000								
X3 Sarana Komunikasi	0,271	0,220	1,000							
X4 Penyampaian Informasi	0,046	0,426	0,741	1,000						
X5 Suasana Komunikasi	0,228	0,146	0,263	0,212	1,000					
Y1 Bukti Langsung	0,213	0,070	0,316	0,218	0,395	1,000				
Y2 Keandalan	0,445	0,226	0,489	0,415	0,667	0,532	1,000			
Y3 Daya Tanggap	0,604	0,222	0,667	0,513	0,408	0,504	0,729	1,000		
Y4 Jaminan	0,464	0,171	0,289	0,208	0,291	0,182	0,225	0,579	1,000	
Y5 Empati	0,373	0,383	0,351	0,361	0,111	0,174	0,173	0,569	0,727	1,000

Tabel Lampiran 12.4
Bootstrapping Path Coefficients

**Bootstrapping
Path Coefficients**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Komunikasi Birokrasi -> Kualitas Pelayanan Publik	0,659	0,602	0,269	2,451	0,015
Kualitas Komunikator -> Komunikasi Birokrasi	0,775	0,715	0,260	2,985	0,003
Informasi yang Disampaikan -> Komunikasi Birokrasi	0,800	0,731	0,317	2,528	0,012
Sarana Komunikasi -> Komunikasi Birokrasi	0,550	0,522	0,213	2,578	0,010
Penyampaian Informasi -> Komunikasi Birokrasi	0,885	0,858	0,183	4,830	0,000
Suasana Komunikasi -> Komunikasi Birokrasi	0,882	0,862	0,173	5,107	0,000
Bukti Langsung -> Kualitas Pelayanan Publik	0,956	0,912	0,275	3,476	0,001
Keandalan -> Kualitas Pelayanan Publik	0,580	0,509	0,252	2,303	0,022
Daya Tanggap -> Kualitas Pelayanan Publik	0,832	0,819	0,120	6,913	0,000
Jaminan -> Kualitas Pelayanan Publik	0,643	0,627	0,200	3,219	0,001
Empati -> Kualitas Pelayanan Publik	0,941	0,874	0,216	4,354	0,000

Gambar Lampiran 12.1
Hasil Analisis PLS – SEM
PLS Model (PLS Algorithm)



Gambar Lampiran 12.2.
PLS Model (Bootstrapping)

