

**IMPLEMENTASI PRINSIP – PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR UPT DINAS PENDAPATAN PROVINSI BALI  
DI KABUPATEN BADUNG**



Oleh:

**I MADE ARTANA**

**NPM: 1222121002**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS WARMADEWA  
DENPASAR  
2014**

**IMPLEMENTASI PRINSIP – PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR UPT DINAS PENDAPATAN PROVINSI BALI  
DI KABUPATEN BADUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar  
Sarjana Program Strata 1 (S1) Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Warmadewa  
Denpasar



Oleh:

**I MADE ARTANA**

**NPM: 1222121002**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS WARMADEWA  
DENPASAR  
2014**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : I Made Artana  
NPM : 1222121002  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah asli hasil karya/penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya/penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Denpasar, Agustus 2014  
Yang Menyatakan



( I Made Artana )

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi ini telah disetujui dan siap diuji dihadapan Tim Penguji  
Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Warmadewa  
Denpasar

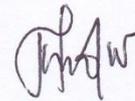
## **DOSEN PEMBIMBING**

### **PEMBIMBING I**



**Drs. I Wayan Sudemen, M.Si**

### **PEMBIMBING II**



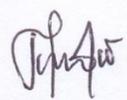
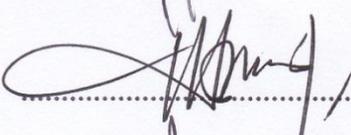
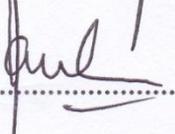
**Dra. Lilik Antarini, M.Erg**

## PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan dihadapan Tim Penguji  
Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Warmadewa  
Denpasar

Pada Hari : Jumat  
Tanggal : 22 Agustus 2014  
Waktu : 09.00 Wita  
Tempat : Ruang Sidang Sekretariat Fisip Universitas Warmadewa

### TIM PENGUJI

1. Drs. I Wayan Sudemen, M.Si :   
(Ketua)
2. Dra. Lilik Antarini, M.Erg :   
(Sekretaris)
3. Drs. I Dewa Gede Putra Sedana, MAP :   
(Anggota)
4. Drs. I Wayan Mirta, M.Si :   
(Anggota)
5. I Nyoman Mangku Suryana, SH, MH :   
(Anggota)



**MOTTO :**

**Banyak orang yang sebenarnya sudah sangat dekat dengan sukses  
tapi sayangnya, mereka kemudian menyerah**

*( Thomas A. Edison )*

**Jika Anda dapat memimpikannya, Anda dapat melakukannya**

*( Walt Disney )*

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini, dipersembahkan kepada:

Bapak dan Ibu tercinta,

Kakak tersayang,

Seseorang yang penuh kasih, pengertian dan selalu memberikan motivasinya selama ini,

Almamaterku Universitas Warmadewa yang sangat kubanggakan,

Saudara, keluarga, dan para sahabat terkasih yang telah

memberikan motivasi dalam pembuatan skripsi ini, hingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Terima kasih atas segalanya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan karunia-Nya, penulisan skripsi yang berjudul “Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung” dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Warmadewa Denpasar.

Di dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan sumbangan pikiran dan bimbingan dari berbagai pihak yang dengan tulus ikhlas meluangkan waktunya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. I Made Sukarsa, S.E., M.S, selaku Rektor Universitas Warmadewa.
2. Bapak Drs. I Wayan Sudemen, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Warmadewa, sekaligus sebagai pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan pengetahuan dan bimbingan dari awal hingga akhir skripsi.
3. Ibu Dra. Lilik Antarini, M.Erg, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Warmadewa, sekaligus

sebagai pembimbing II, yang telah banyak memberikan tuntunan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Drs. I Dewa Gede Putra Sedana, M.AP, selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak membimbing sejak kuliah sampai pada penyusunan skripsi.
5. Ni Putu Sudani, S.IP., M.M selaku Kepala UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung yang telah memberikan izin untuk meneliti di wilayah kerjanya, yang telah banyak membantu pada saat penelitian sampai selesainya skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen beserta Staf Sekretariat FISIP Universitas Warmadewa yang telah membantu dengan segala kemudahan lainnya dalam penyusunan skripsi.
7. Ayahanda dan Ibunda tercinta, serta keluarga yang selalu memberikan dukungan demi terselesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah banyak membantu, memberikan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu – persatu.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini menuju kesempurnaan. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Denpasar, Agustus 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR BAGAN .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAKSI .....	xvi
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	4
1. Tujuan Penelitian .....	4
2. Kegunaan Penelitian .....	4
D. Tinjauan Teori .....	5
1. Implementasi .....	5
2. Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> .....	5

3.	Kepuasan Pelayanan Publik .....	10
E.	Hipotesis .....	14
F.	Definisi Konseptual .....	15
1.	Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> .....	15
2.	Kepuasan Pelayanan Publik .....	16
G.	Definisi Operasional .....	16
1.	Variabel Bebas (X).....	16
2.	Variabel Terikat (Y).....	17
H.	Perincian Data Yang Dibutuhkan .....	18
1.	Data Primer .....	18
2.	Data Sekunder .....	18
I.	Metode Penelitian .....	19
1.	Penentuan Populasi dan Sampel .....	19
2.	Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.	Teknik dan Struktur Analisis Data .....	22

## **BAB II    GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN**

A.	Deskripsi Umum Lokasi Penelitian .....	28
1.	Keadaan Geografis .....	28
2.	Luas Wilayah .....	29
3.	Keadaan Penduduk .....	30
B.	Deskripsi Umum UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung .....	31
C.	Struktur Organisasi .....	36
D.	Uraian Tugas .....	37

1. Kepala UPT.....	37
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha.....	38
3. Kepala Seksi Pelayanan PKB dan BBNKB.....	39
4. Kepala Seksi Penerimaan Pendapatan Lain-Lain .....	40
E. Keadaan Pegawai .....	41
F. Mekanisme Pelayanan .....	44
G. Sarana dan Prasarana .....	45

### **BAB III ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA**

A. Deskripsi Sampel .....	47
1. Identitas Responden menurut Umur .....	47
2. Identitas Responden menurut Jenis Kelamin .....	48
3. Identitas Responden menurut Pendidikan Terakhir .....	48
4. Identitas Responden menurut Pekerjaan Utama .....	49
5. Identitas Responden menurut Agama .....	50
B. Analisis Variabel .....	51
1. Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> (X) ....	51
2. Kepuasan Pelayanan Publik (Y) .....	52
C. Pengujian Hipotesis .....	54
1. Korelasi <i>Product Moment</i> .....	54
2. Regresi Sederhana .....	55
3. Analisis Determinasi .....	59

### **BAB IV PENUTUP**

A. Simpulan .....	61
-------------------	----

B. Saran .....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
Tabel 1	: Pedoman untuk memberikan penilaian koefisiensi korelasi ...	26
Tabel 2	: Luas wilayah dan persentase terhadap luas wilayah menurut kecamatan di Kabupaten Badung .....	29
Tabel 3	: Keadaan Penduduk Kabupaten Badung .....	30
Tabel 4	: Jumlah PNS dan Tenaga Kontrak UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung .....	41
Tabel 5	: Komposisi Pegawai (PNS) Menurut Tingkat Pendidikan .....	42
Tabel 6	: Komposisi Pegawai (PNS) Menurut Golongan dan Eselon ....	42
Tabel 7	: Komposisi Pegawai (PNS) menurut Jenis Kelamin .....	43
Tabel 8	: Identitas Responden menurut Umur .....	47
Tabel 9	: Identitas Responden menurut Jenis Kelamin .....	48
Tabel 10	: Identitas Reponden menurut Pendidikan Terakhir .....	48
Tabel 11	: Identitas Responden menurut Pekerjaan Utama .....	49
Tabel 12	: Identitas Responden menurut Agama .....	50
Tabel 13	: Kategori Jawaban Responden Tentang Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> (X).....	51
Tabel 14	: Kategori Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pelayanan Publik (Y).....	53

## DAFTAR BAGAN

<b>Bagan</b>	<b>Halaman</b>
Bagan 1 : Struktur Organisasi UPT. Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung .....	36
Bagan 2 : Struktur Organisasi SAMSAT Badung .....	37
Bagan 3 : Mekanisme Pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat, UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung .....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

- Lampiran 1 : Lembar Kuesioner
- Lampiran 2 : Surat Keputusan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Pengantar Ijin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Keputusan Ujian Skripsi
- Lampiran 6 : Tabulasi Nilai Skor Variabel Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* (X)
- Lampiran 7 : Tabulasi Nilai Skor Variabel Kepuasan Pelayanan Publik (Y)
- Lampiran 8 : Daftar Tabel Bantu Untuk Perhitungan Korelasi
- Lampiran 9 : Daftar Tabel Bantu Nilai-Nilai  $r$  *Product Moment*
- Lampiran 10 : Identitas Responden

## ABSTRAKSI

Dalam penulisan skripsi ini penulis membahas masalah implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung. Hal ini dilatarbelakangi kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak-hak asasi manusia yang melahirkan tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas, yang bercirikan pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk mencapai tujuan tersebut perlu didukung oleh SDM yang memiliki daya tanggap, inisiatif, ramah, sopan, serta menghargai dan menghormati masyarakat dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung dengan hipotesis yaitu semakin baik implementasi prinsip-prinsip *good governance* maka akan semakin meningkat kepuasan masyarakat pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan teknik analisis data kualitatif dan kuantitatif. Teknik analisis data kualitatif untuk menguraikan data berdasarkan fakta, data dan informasi. Teknik analisis data kuantitatif untuk menguraikan data melalui statistik, seperti analisis korelasi *product moment*, analisis regresi sederhana dan analisis determinasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Convenience Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang masyarakat pengguna layanan. Penarikan sampel berdasarkan pendapat Juliansyah Noor yaitu yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengamatan (observasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip *good governance* pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung berjalan dengan baik. Berdasarkan Analisis Korelasi *Product Moment* diperoleh hasil  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $0,827 > 0,361$ ) maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara implementasi prinsip-prinsip *good governance* dengan kepuasan pelayanan publik. Berdasarkan analisis regresi sederhana diperoleh  $Y' = 10,295 + 0,750 X$  yang berarti adanya hubungan searah antara variabel implementasi prinsip-prinsip *good governance* dengan variabel kepuasan pelayanan publik, ini berarti semakin baik implementasi prinsip-prinsip *good governance* maka semakin meningkat kepuasan masyarakat pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung. Berdasarkan hasil analisis determinasi pengaruh implementasi prinsip-prinsip *good governance* terhadap meningkatkan kepuasan pelayanan publik sebesar 68,39%, sedangkan sisanya sebesar 31,61% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian hipotesis yang diajukan terbukti kebenarannya.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik menjadi suatu hal yang sangat penting untuk kita telusuri perkembangannya seiring dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat. Berlakunya peraturan tersebut akan mengakibatkan interaksi antara aparat daerah dan masyarakat menjadi lebih intensif. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak-hak asasi manusia yang melahirkan tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas, yang bercirikan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka antara organisasi baik itu swasta maupun negeri/pemerintah akan bersaing dalam hal kualitas. Kualitas yang dimaksud dalam hal ini adalah dari segi peningkatan sumber daya manusia (SDM) maupun kualitas pelayanan yang diberikan. Persaingan ini bertujuan untuk meningkatkan dan mempertahankan citra organisasi tersebut di mata masyarakat, serta demi tercapainya tujuan organisasi tersebut, misalkan saja di organisasi pemerintahan. Salah satu pelayanan publik yang melayani di bidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Disini tugas utama pegawai adalah melayani masyarakat dengan

sebaik-baiknya, dalam artian seorang pegawai dapat memberikan pelayanan yang maksimal sesuai harapan masyarakat, tanpa menimbulkan perasaan kesal atau jengkel akibat pelayanan yang tidak baik. Maka tujuan organisasi tersebut adalah peningkatan kualitas di bidang pelayanan masyarakat.

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna atau penerima pelayanan yakni masyarakat. Sebagai salah satu wujud dari implementasi prinsip-prinsip *good governance*, maka kepuasan pelayanan publik merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya *mal-administrasi* dalam usaha meningkatkan kepuasan pelayanan publik, untuk itu maka diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan, apakah pemerintah daerah telah memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna atau penerima layanan. Dalam hal ini, implementasi prinsip-prinsip *good governance* akan mendukung tercapainya indikator keberhasilan dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik, begitu pula sebaliknya.

Dalam mencapai tujuan tersebut perlu didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni yaitu pegawai yang memiliki sifat dan sikap membangun dan mempunyai daya tanggap, inisiatif serta daya adaptasi yang tinggi. Seiring hal tersebut, seorang pegawai pelayanan publik senantiasa memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, serta menghargai dan menghormati masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Pembentukan Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung sebagai organisasi pelayanan publik yang khusus bertugas memberikan pelayanan perizinan langsung kepada

masyarakat, pada dasarnya dapat dikatakan sebagai terobosan baru atau inovasi manajemen pemerintahan di daerah. Artinya, pembentukan organisasi ini diharapkan dapat memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan umum. Oleh karena itu, inovasi pembentukan Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung ini perlu dikembangkan lagi dengan penemuan-penemuan baru dalam praktek manajemen pemerintahan di daerah.

Dalam rangka pelaksanaan atau penerapan prinsip-prinsip *good governance* sebagai bagian dari agenda reformasi pada Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) di suatu daerah, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan pelayanan publik ini menjadi sebuah penelitian yang berjudul: “Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung”.

## **B. Perumusan Masalah**

Di dalam suatu penelitian perlu ditentukan persoalan dasar yang menjadi pokok permasalahan. Penentuan ini mempunyai arti yang sangat penting untuk mengarahkan pembahasan dan lebih mendalami persoalan yang akan dihadapi.

Masalah menurut Winarno Surakhmad (1975:24) dirasakan sebagai suatu rintangan yang mesti dilalui dengan jalan mengatasinya.

Dari pengertian tersebut, maka yang menjadi pokok permasalahan pada skripsi ini adalah bagaimanakah implementasi prinsip-prinsip *good*

*governance* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung?.

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui arah dan pernyataan tentang hal - hal yang dicapai dengan penelitian yang dilakukan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung.

### 2. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi Peneliti, untuk mengaplikasikan teori yang didapat di bangku kuliah untuk diterapkan dimasyarakat serta sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Program Strata 1 (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Warmadewa Denpasar
- b. Bagi almamater agar dapat berguna sebagai bacaan ilmiah dan sekaligus sebagai bahan pertimbangan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dan untuk memenuhi kewajiban akademis dan memberikan sumbangan pemikiran yang bersifat ilmiah.
- c. Bagi Instansi, sebagai masukan bagi Pemerintah Provinsi Bali khususnya dalam implementasi prinsip-prinsip *good governance*

dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung.

#### **D. Tinjauan Teori**

Teori adalah pernyataan atau konsep yang telah diuji kebenarannya melalui riset. Jadi konsep-konsep atau pernyataan yang belum teruji kebenarannya melalui penelitian belum dapat dikatakan teori (Harbani Pasolong, 2013:82).

##### **1. Implementasi**

Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap matang. Secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan. Browne dan Wildavsky (Nurdin & Usman, 2004:70) mengemukakan bahwa implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan. Adapun Schubert (Nurdin & Usman, 2002:70) mengemukakan bahwa implementasi adalah sistem rekayasa.

Pengertian-pengertian di atas memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem.

##### **2. Prinsip-Prinsip *Good Governance***

Semangat reformasi politik di Indonesia telah memunculkan terminologi baru yang disebut *good governance*. Popularitas terminologi ini mencuat di kalangan Pemerintah, akademisi, dan lembaga swadaya masyarakat. Secara sederhana *governance* sebagai Tata Pemerintahan, sedangkan *good* artinya baik. Penambahan kata sifat *good* dalam

*governance* bisa diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik atau positif.

*Good Governance* adalah suatu proses yang mengorientasikan pemerintahan pada distribusi kekuatan dan kewenangan yang merata pada seluruh elemen masyarakat untuk mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik beserta seluruh upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan (Sinambela, 2006 : 47).

Menurut Sedarmayati (2003:76) *good governance* adalah suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut administrasi pembangunan. Dengan demikian ia berpendapat bahwa pemerintah berada pada posisi sentral (*agent of change*) dari suatu masyarakat dalam suatu masyarakat berkembang. Dalam *good governance* tidak hanya pemerintah, tetapi juga citizen, masyarakat yang dimaksud adalah masyarakat yang terorganisir, seperti LSM, asosiasi-asosiasi kerja, bahkan paguyuban.

Menurut Zulkarnain (2002:21) *good governance* merupakan sesuatu yang baru bagi masyarakat Indonesia, dimana aplikasi dari pada konsep ini seringkali tergantung pada kerjasama pemerintah dan masyarakat untuk mencapai dua tujuan yaitu pemerintah yang bersih dan demokratis. Dijelaskan pula bahwa terjadinya krisis disebabkan banyaknya penyimpangan dan penyalahgunaan kekuasaan yang telah merusak sendi-sendi penyelenggaraan Negara dan berbagai sendi kehidupan nasional.

Di sisi lain istilah *good governance* menurut Dwi Payana (2003:45) merupakan sesuatu yang sulit didefinisikan karena di dalamnya terkandung makna etis. Dalam artian bahwa sesuatu yang dipandang baik dalam suatu masyarakat, namun bagi masyarakat lainnya belum tentu mendapat penilaian yang sama.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan *good governance* adalah merupakan sistem tata kelola yang baik sehubungan dengan pelayanan terhadap masyarakat luas.

*Governance* menunjuk pada pengertian bahwa kekuasaan tidak lagi semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah, tetapi lebih menekankan pada pelaksanaan fungsi *governing* secara bersama-sama oleh pemerintah dan institusi-institusi lain, yakni Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), perusahaan swasta maupun warga negara.

*United Nation Development Program (UNDP)* sendiri (dalam Suhady, 2005:50) mendefinisikan *good governance* sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta dan masyarakat (*society*). Berdasarkan definisi tersebut, UNDP kemudian mengajukan karakteristik *good governance* yang saling memperkuat dan tidak dapat berdiri sendiri. Adapun prinsip-prinsip tersebut adalah: partisipasi, supremasi hukum, transparansi, cepat tanggap, membangun konsensus, kesetaraan, efektif dan efisien, bertanggungjawab dan visi yang strategis.

Lebih lanjut, *United Nation Development Program (UNDP)* merumuskan bahwa setidaknya ada tiga pihak yang berperan sebagai pelaku dalam *good governance* yaitu:

- a. negara atau pemerintah
- b. sektor privat (sektor swasta atau dunia usaha) dan
- c. masyarakat sipil (*civil society*).

Setiap pelaku tersebut memiliki peran masing-masing demi terbentuknya *good governance*. Secara umum pemerintah berperan untuk menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, sedangkan sektor privat memiliki peran untuk menggerakkan dunia usaha sehingga dapat memberikan lapangan pekerjaan dan pendapatan. Sementara masyarakat sipil berperan untuk memfasilitasi interaksi-interaksi sosial politik dan mobilitas kelompok-kelompok masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas politik, ekonomi, sosial dan budaya.

Sekurang-kurangnya terdapat empat belas nilai yang menjadi prinsip tata pemerintahan yang baik menurut Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (2007 : 12), yaitu:

- a. Wawasan ke Depan (*Visionary*)
- b. Keterbukaan dan Transparansi (*Openness and Transparency*)
- c. Partisipasi Masyarakat (*Participation*)
- d. Tanggung Gugat (*Accountability*)
- e. Supremasi Hukum (*Rule of Law*)
- f. Demokrasi (*Democracy*)
- g. Profesionalisme dan Kompetensi (*Professionalism and Competency*)
- h. DayaTanggap (*Responsiveness*)
- i. Efisiensi dan Efektivitas (*Efficiency and Effectiveness*)
- j. Desentralisasi (*Decentralization*)
- k. Kemitraan dengan Dunia Usaha Swasta dan Masyarakat (*Private Sector and Civil Society Partnership*)
- l. Komitmen pada Pengurangan Kesenjangan (*Commitment to Reduce Inequality*)
- m. Komitmen pada Perlindungan Lingkungan Hidup (*Commitment to Environmental Protection*)
- n. Komitmen pada Pasar yang Fair (*Commitment to Fair Market*).

Dalam pandangan konsep pengelolaan pemerintahan yang baik (*good governance*), Tjokromiadjojo (dalam Sinambela, 2006:48) memberikan beberapa prinsip-prinsip dasar yang harus dianut dalam mewujudkan *good governance*, yaitu sebagai berikut:

- a. Akuntabilitas, yaitu kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak pertanggungjawaban.
- b. Transparansi, dapat diketahui oleh pihak yang berkepentingan mengenai kebijakan Pemerintah dan organisasi badan hukum.
- c. Keterbukaan, pemberian informasi secara terbuka terhadap saran dan kritik yang dianggap sebagai partisipasi masyarakat untuk perbaikan.
- d. Berdasarkan hukum (supremasi hukum), keputusan, kebijakan pemerintah, organisasi dan badan usaha yang menyangkut kepentingan publik dilakukan berdasarkan hukum.
- e. Jaminan, *fairness, a level playing field* (perlakuan yang adil/perlakuan kesetaraan).

Konsep *good governance* akan dapat diimplementasikan sesuai dengan prinsip-prinsip di atas bila pemerintah telah mempunyai mekanisme untuk melakukan itu semua. Dalam hal ini, Sinambela (2006:51) mengingatkan bahwa ada 8 (delapan) kriteria yang harus dipenuhi untuk dapat menghasilkan mekanisme yang menghasilkan *good governance*. Kriteria-kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Adanya legitimasi dari dukungan yang kuat dari masyarakat terhadap institusi publik baik yang berwujud sebagai lembaga birokrasi maupun institusi lainnya yang dibentuk masyarakat secara swadaya.
- b. Adanya kebebasan dalam berpendapat untuk menyampaikan aspirasi atau kepentingan bagi setiap institusi ataupun kelompok masyarakat yang ada sehingga seluruh *stake holders* tersebut dapat berpartisipasi aktif dalam semua proses pembangunan.
- c. Adanya keadilan serta kerangka legal berupa kepastian hukum untuk menjamin upaya penegakan keadilan tersebut.
- d. Adanya akuntabilitas dan transparansi dalam mekanisme birokrasi.
- e. Tersedianya informasi pembangunan yang dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah dan bebas.
- f. Terciptanya efektivitas dan efisiensi dalam penyediaan pelayanan publik.
- g. Terbentuknya kerja sama yang baik antara Pemerintah dan *civil society organization*.
- h. Tersedianya kesempatan luas untuk mengoreksi, memperbaiki, dan atau menganulir setiap kebijakan pemerintahan dan pembangunan, karena pada kenyataan tidak bersesuaian dengan kepentingan masyarakat lokal, nasional, regional, ataupun dalam konteks kepentingan global.

### **3. Kepuasan Pelayanan Publik**

#### **a. Kepuasan Pelayanan**

Kepuasan pelayanan menurut Kep. MENPAN No. 25/2004 adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik (Rahmayanty, 2010:96).

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana *alternative* yang dipilih sekurang-kurangnya memberi hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 2000:146).

#### **b. Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain. Pelayanan juga merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yaitu usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan jasa. Pelayanan dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.

Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan dalam (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006 : 2).

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 yang disempurnakan dengan Kep. MENPAN No. 63/2003 dalam buku Manajemen Pelayanan (2006:4) mendefinisikan pelayanan umum sebagai:

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Rahmayanty, 2006:4).

Dalam Kep. MENPAN No.25/2004, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

*Economy, Efficiency, Effectiveness, Equity* dikemukakan oleh Salim & Woodward dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006:174).

- 1) *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumberdaya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) *Efficiency* atau efisien adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
- 3) *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

- 4) *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Kemudian Lenvinne dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih, (2006:175) mengemukakan teori *Responsiveness, Responsibility, Accountability*.

- 1) *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*
- 2) *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stake holders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat dalam

Berikutnya teori *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dikemukakan Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006:175).

- 1) *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*.
- 2) *Reliability* atau realibilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- 3) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- 4) *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*.
- 5) *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*

Gibson, Ivancevich & Donnelly dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006:177) mengemukakan teori kepuasan, efisiensi, produksi, perkembangan, keadaptasian dan kelangsungan hidup.

Kepuasan, artinya seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya.

- 1) Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan.
- 2) Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungan
- 3) Keadaptasian adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.
- 4) Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggungjawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.
- 5) Kelangsungan hidup yaitu seberapa jauh Pemerintah Daerah atau program pelayanan dapat menunjukkan kemampuan untuk terus berkembang dan bertahan hidup dalam kompetisi dengan daerah atau program lain.

Pelayanan publik yaitu suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh Pemerintah dalam bentuk pelayanan barang maupun jasa. Unit pelayanan publik adalah unit kerja atau kantor pelayanan pada instansi pemerintahan termasuk BUMN atau BUMD, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan. Standar Pelayanan Publik menurut Kep. MENPAN No. 63/2004 minimal memenuhi kriteria :

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu penyelesaian
- 3) Biaya pelayanan
- 4) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Asas-asas dalam pelayanan publik menurut Kep. MENPAN No.63/2004 adalah sebagai berikut :

- 1) Transparansi
- 2) Akuntabilitas
- 3) Kondisional

- 4) Partisipatif
- 5) Kesamaan hak dan kewajiban/tidak diskriminatif
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan prima sebagai pelayanan terbaik oleh Pemerintah dan dapat memuaskan harapan masyarakat. Sebuah pelayanan dinilai sebagai pelayanan prima jika desain dan prosedurnya memenuhi beberapa prinsip, yaitu:

- 1) Mengutamakan pelanggan
- 2) Merupakan sistem yang efektif
- 3) Melayani dengan hati nurani
- 4) Melakukan perbaikan yang berkelanjutan
- 5) Memberdayakan pelanggan

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan dari masyarakat/pelanggan yang memiliki kualitas dan standar yang tinggi yang selalu mengikuti perkembangan kebutuhan praktis dan emosional masyarakat/pelanggan.

## **E. Hipotesis**

Untuk lebih memudahkan dalam memecahkan masalah suatu penelitian, maka disusun hipotesis dengan berpedoman pada landasan teori yang dijelaskan.

Menurut Harbani Pasolong (2013:85) Hipotesis adalah suatu jawaban sementara atau dugaan sementara dimana ada kemungkinannya benar dan juga kemungkinan salah.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah suatu pendapat yang bersifat sementara atau kesimpulan

yang belum final sedangkan untuk membuktikan kebenarannya harus disertai dengan penelitian atau penyelidikan ilmiah.

Adapun peranan hipotesis dalam penelitian menurut Harbani

Pasolong (2013:86) adalah :

1. Sebagai pedoman dalam melaksanakan penelitian.
2. Dengan hipotesis arah penelitian dapat lebih jelas, variabel apa yang dibutuhkan, bagaimana mengukur dan menganalisis.
3. Dengan membuat hipotesis, akan diketahui informasi apa yang relevan untuk bahan kajian dan mana yang tidak.
4. Hipotesis akan memudahkan dalam membuat disain penelitian.
5. Hipotesis membantu peneliti untuk membuat rancangan kesimpulan sebagai hasil akhir dari suatu penelitian.

Bertolak dari pengertian di atas maka dalam skripsi ini hipotesisnya dapat dirumuskan sebagai berikut: semakin baik implementasi prinsip-prinsip *good governance* maka akan semakin meningkat kepuasan masyarakat pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung.

## **F. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual yaitu pembatasan pengertian-pengertian suatu konsep lain yang menggunakan suatu abstraksi yang dibentuk dengan generalisasi dan kejadian-kejadian yang diamati (Usman Tampubolon, 1969:69). Batasan-batasan mengenai variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance***

Implementasi prinsip-prinsip *good governance* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu proses yang mengorientasikan pemerintahan pada distribusi kekuatan dan kewenangan yang merata dalam seluruh

elemen masyarakat untuk dapat mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik yang didasarkan pada prinsip-prinsip seperti partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektifitas dan efisiensi, serta akuntabilitas.

## 2. **Kepuasan Pelayanan Publik**

Kepuasan Pelayanan Publik adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh Pemerintah dalam bentuk pelayanan barang maupun jasa.

## G. **Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan bagian yang mendefinisikan sebuah konsep/variabel agar dapat diukur, dengan cara melihat pada dimensi/indikator dari suatu konsep/variabel (Juliansyah Noor, 2011 : 97).

Adapun variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yakni satu variabel bebas (X) yaitu variabel yang mempengaruhi dan satu variabel terikat (Y) yaitu variabel yang dipengaruhi.

### 1. **Variabel Bebas (X)**

Dalam penelitian ini variabel bebas adalah implementasi prinsip-prinsip *good governance*, yang diukur berdasarkan indikatornya yaitu:

- a. Akuntabilitas, yaitu kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak pertanggungjawaban.
- b. Transparansi, dapat diketahui oleh pihak yang berkepentingan mengenai kebijakan Pemerintah dan organisasi badan hukum.
- c. Keterbukaan, pemberian informasi secara terbuka terhadap saran dan kritik yang dianggap sebagai partisipasi masyarakat untuk perbaikan.
- d. Berdasarkan hukum (supremasi hukum), keputusan, kebijakan pemerintah, organisasi dan badan usaha yang menyangkut kepentingan publik dilakukan berdasarkan hukum.
- e. Jaminan, *fairness, a level playing field* (perlakuan yang adil/perlakuan kesetaraan).

## 2. Variabel Terikat (Y)

Dalam penelitian ini variabel terikat adalah kepuasan pelayanan publik yang diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. *Tangibles* atau ketampakan fisik  
Petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*.
- b. *Reliability* atau realibilitas  
Kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness* atau responsivitas  
Kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

d. *Assurance* atau kepastian

Pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*.

e. *Empathy*

Perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*.

## H. Perincian Data Yang Dibutuhkan

Adapun data-data yang diperlukan dalam penyusunan ini terdiri dari data primer dan sekunder.

### 1. Data Primer

Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari lapangan yang diperoleh melalui:

- a. Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian.
- b. Wawancara, yaitu memberikan pertanyaan dalam mengumpulkan data bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam.
- c. Kuesioner/angket, yaitu dilakukan dengan menyebarkan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden yang mewakili keseluruhan aspek yang menjadi objek penelitian ini.

### 2. Data Sekunder

Data Sekunder, yaitu kegiatan penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah sejumlah buku, karya ilmiah, dan dokumen/arsip yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

## **I. Metode Penelitian**

Menurut Juliansyah Noor (2011:254) metode penelitian adalah anggapan dasar tentang suatu hal yang dijadikan pijakan berpikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif dan kuantitatif yang bertujuan untuk menguraikan bagaimana implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung.

Metode deskriptif memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena-fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang bersifat aktual, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki dengan diiringi dengan interpretasi rasional yang akurat. Teknik analisis data kualitatif untuk menguraikan data berdasarkan fakta, data dan informasi. Teknik analisis data kuantitatif untuk menguraikan data melalui statistik, seperti analisis korelasi *product moment*, analisis regresi sederhana dan analisis determinasi. Dengan demikian penelitian ini akan menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya dan mencoba menganalisis untuk memberi kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh di lapangan.

### **1. Penentuan Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Dalam penelitian, populasi digunakan untuk menyebutkan seluruh elemen/anggota dari suatu wilayah yang menjadi sasaran

penelitian atau merupakan keseluruhan (universum) dari objek penelitian (Juliansyah Noor, 2011:147).

Sedangkan menurut Sugiyono (2008:90), populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai jumlah dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dari pendapat para ahli diatas, dapat ditarik kesimpulan populasi adalah keseluruhan subyek penelitian yang memiliki ciri-ciri yang akan diteliti. Di dalam penelitian ini yang akan dijadikan populasi adalah masyarakat penerima pelayanan publik.

#### **b. Sampel**

Menurut Arikunto (2002: 10) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dengan kata lain sampel adalah sebagian dari populasi yang dapat mewakili seluruh populasi. Berdasarkan Kep. MENPAN No. 25/2004, yang dimaksud dengan Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Agar sampel yang diteliti mewakili data penelitian, maka perlu adanya perhitungan besar kecilnya populasi. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Convenience Sampling* (sampel seenaknya atau kebetulan) yaitu teknik sampling yang mana jika siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang

kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Juliansyah Noor, 2011:155).

Semakin besar sampel makin besar nilai  $n$  = banyaknya elemen sampel akan memberikan hasil yang lebih akurat. Karena itu dalam penelitian ini akan diambil sampel 50 orang masyarakat pengguna atau penerima layanan pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung secara berbeda.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, digunakan teknik pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

### a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti. Observasi dilakukan pada masyarakat pengguna layanan pada UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung.

### b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan dalam mengumpulkan data dalam melakukan studi pendahuluan, dalam menemukan permasalahan yang akan diteliti. Wawancara yang dilakukan dengan terstruktur kepada masyarakat penerima/pengguna layanan dan pegawai UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung.

**c. Kuesioner/Angket**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan tertulis kepada responden dengan harapan memberikan respon/tanggapan atas daftar pertanyaan tersebut. Dalam hal ini kuesioner diberikan kepada masyarakat pengguna atau penerima layanan pada UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung.

**d. Dokumen**

Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Teknik pengumpulan data ini adalah melalui dokumen atau peninggalan tertulis terutama berupa arsip-arsip dan sebagainya yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Adapun dokumen yang menjadi sumber dalam penelitian ini antara lain dokumen sejarah berdirinya UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung, buku panduan pelayanan umum dan lain sebagainya.

**3. Teknik dan Struktur Analisis Data**

Setelah kegiatan pencatatan dan pengumpulan data, maka langkah selanjutnya dalam suatu penelitian adalah mengolah dan menganalisa sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik dan struktur analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif dan kuantitatif. Dimana dalam pengertiannya teknik analisis data kualitatif yaitu analisis data yang terdiri dari tiga alur kegiatan secara simultan yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan

kesimpulan. Dalam penelitian ini teknik analisis data kualitatif digunakan untuk menguraikan data atau informasi sesuai dengan fakta yang diperoleh di tempat penelitian.

Untuk membuktikan hipotesis yang telah dikemukakan, maka dalam penelitian ini digunakan analisis data kuantitatif. Analisis kuantitatif adalah analisis yang menggunakan data-data yang dinyatakan dalam bentuk angka dalam kategori-kategori yang pada akhirnya akan menjadi total skor dari pengisian kuesioner oleh responden.

#### **a. Pengukuran Instrumen Penelitian**

Sugiyono (2012:93) mengemukakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala likert, variabel yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Dalam penulisan skripsi ini, masing-masing indikator dari setiap variabel dijadikan dasar untuk pembuatan kuesioner dimana jawaban akan diberi skor sebagai berikut:

- 1) Bagi responden yang menjawab pertanyaan dengan jawaban a diberi skor 5
- 2) Bagi responden yang menjawab pertanyaan dengan jawaban b diberi skor 4

- 3) Bagi responden yang menjawab pertanyaan dengan jawaban c diberi skor 3
- 4) Bagi responden yang menjawab pertanyaan dengan jawaban d diberi skor 2
- 5) Bagi responden yang menjawab pertanyaan dengan jawaban e diberi skor 1

Dengan mencari kategori sangat baik, baik, cukup, kurang baik dan tidak baik, digunakan skala 5 sesuai dengan jawaban yang ada dalam kuesioner sehingga batas – batas intervalnya ditentukan sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Alternatif}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Jadi intervalnya :

1,00 – 1,80 = kategori sangat kurang

1,81 – 2,60 = kategori kurang

2,61 – 3,40 = kategori cukup

3,41 – 4,20 = kategori baik

4,21 – 5,00 = kategori sangat baik

Dari hasil pembagian tersebut, maka akan dapat diketahui jawaban responden termasuk di dalam kategori mana.

## b. Pengujian Hipotesis

### 1) Analisis Korelasi *Product Moment*

Analisis Korelasi Product Moment adalah korelasi sederhana yang sering digunakan dalam penelitian yang mempunyai data interval atau rasio yang dikembangkan oleh *Person*, yang dikenal dengan korelasi *Person* atau *Product Moment Correlation*. Analisis ini digunakan untuk menentukan hubungan antara dua variabel menurut Sugiyono (2010:178), dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \cdot (\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{N \cdot (\sum X^2) - (\sum X)^2\} \cdot \{N \cdot (\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

#### Keterangan :

r = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y,  
dua variabel yang dikorelasikan

N = Jumlah sampel

X = Jumlah skor variabel bebas (X)

Y = Jumlah skor variabel terikat (Y)

$\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi variabel X

$\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi variabel Y

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi variabel X

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi variabel Y

$\sum XY$  = Jumlah perkalian variabel X dan Y

Menurut Sugiyono (2008:231) kriteria yang digunakan untuk menentukan derajat hubungan yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1**  
**Pedoman untuk memberikan penilaian koefisiensi korelasi**

<b>Interval Koefisiensi</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Untuk mengetahui apakah hubungan tersebut signifikan atau tidak maka dilakukan uji sebagai berikut :

- a) Jika  $r$  hitung lebih besar atau sama dengan  $r$  tabel maka hubungan kedua variabel signifikan.
- b) Jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel maka hubungan kedua variabel tidak signifikan.

## 2) Analisis Regresi Sederhana

Analisis Regresi Sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel, yaitu variabel implementasi prinsip-prinsip *good governance* dan variabel kepuasan pelayanan publik di Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung.

Analisis Regresi Sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Menurut Sugiyono (2008:204) rumus Regresi Sederhana yaitu:  $Y' = a + bX$

Untuk mencari nilai a dan b dalam analisis regresi dapat dihitung melalui rumus yang lebih sederhana, yaitu menggunakan metode skor mentah (asli) seperti berikut ini :

$$b = \frac{N \cdot (\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{N}$$

Keterangan:

a = Bilangan konstanta

b = Koefisien prediktor

### 3) Analisis Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui variasi hubungan antara variabel implementasi prinsip-prinsip *good governance* dengan variabel kepuasan pelayanan publik yang dinyatakan dengan rumus yang dikutip dari Sudjana (2000:246) yaitu sebagai berikut :

$$D = r^2 \cdot 100 \%$$

Keterangan :

D = Koefisien determinasi

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Keadaan Geografis**

Kabupaten Badung adalah sebuah Kabupaten yang terletak di Provinsi Bali dengan ibukotanya berada di Mangupura. Kabupaten Badung terletak pada koordinat  $08^{\circ}14'17''$  -  $08^{\circ}50'57''$  Lintang Selatan dan  $115^{\circ}05'02''$  -  $115^{\circ}15'09''$  Bujur Timur, yang membentang di tengah - tengah pulau Bali. Kabupaten Badung merupakan daerah beriklim tropis yang memiliki dua musim yaitu musim kemarau (April - Oktober) dan musim hujan (Nopember - Maret), dengan curah hujan rata-rata pertahun antara 893,4 - 2.702,6 mm. Suhu rata - rata  $25 - 30^{\circ}$  C dengan kelembaban udara rata-rata mencapai 79 %.

Adapun batas - batas wilayah Kabupaten Badung sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Buleleng
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Bangli, Gianyar, kota Denpasar
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Samudera Indonesia
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Tabanan

## 2. Luas Wilayah

Secara keseluruhan Kabupaten Badung mempunyai wilayah seluas 418,52 km<sup>2</sup> (7,43% luas Pulau Bali) yang terbagi menjadi 6 kecamatan, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Luas wilayah dan persentase terhadap luas wilayah menurut Kecamatan di Kabupaten Badung**

No.	Kecamatan	Luas (km <sup>2</sup> )	Persentase
1.	Kuta Selatan	101,13	24,16 %
2.	Kuta	17,52	4,19 %
3.	Kuta Utara	33,86	8,09 %
4.	Mengwi	82,00	19,59 %
5.	Abiansemal	69,01	16,49 %
6.	Petang	115,00	27,48 %
	<b>Jumlah</b>	<b>418,52</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Badung, dalam angka 2013*

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa Kecamatan Petang memiliki luas terbesar yaitu 115,00 Km<sup>2</sup> atau 27,48 %, disusul Kecamatan Kuta Selatan 101,13 Km<sup>2</sup> atau 24,16 %, Kecamatan Mengwi 82,00 Km<sup>2</sup> atau 19,59 %, Kecamatan Abiansemal 69,01 Km<sup>2</sup> atau 16,49 %, Kecamatan Kuta Utara 33,86 atau 8,09 %, kemudian Kecamatan Kuta dengan luas terkecil yaitu 17,52 Km<sup>2</sup> atau 4,19 %.

### 3. Keadaan Penduduk

Keadaan penduduk di Kabupaten Badung dapat diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Keadaan Penduduk Kabupaten Badung**  
( Jumlah penduduk dalam ribuan jiwa )

No.	Umur	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1.	0 – 4 tahun	25,9	24,4	50,3
2.	5 – 9 tahun	27,0	25,2	52,2
3.	10 – 14 tahun	23,5	22,2	45,7
4.	15 – 19 tahun	22,0	21,8	43,8
5.	20 – 24 tahun	27,2	25,4	52,6
6.	25 – 29 tahun	26,5	25,6	52,1
7.	30 – 34 tahun	26,8	27,1	53,9
8.	35 – 39 tahun	28,5	27,5	56,0
9.	40 – 44 tahun	27,3	24,2	51,5
10.	45 – 49 tahun	20,6	18,5	39,0
11.	50 – 54 tahun	14,0	13,2	27,1
12.	55 – 59 tahun	10,6	10,4	21,0
13.	60 – 64 tahun	8,0	7,9	15,9
14.	65 – 69 tahun	5,8	6,4	12,2
15.	70 – 74 tahun	3,7	4,3	8,0
16.	75 tahun keatas	4,1	5,4	9,5
<b>Jumlah</b>		<b>301,4</b>	<b>289,6</b>	<b>591,0</b>
<b>Persentase</b>		<b>51,00 %</b>	<b>49,00 %</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Badung, dalam angka 2013

Dari tabel 3 diatas terlihat bahwa keadaan penduduk yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 301,4 ribu atau 51,00 % dari jumlah

penduduk keseluruhan, sedangkan penduduk yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 289,6 ribu atau 49,00 %.

## **B. Deskripsi Umum UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung**

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung dalam hal ini Kantor Bersama SAMSAT Badung terletak di jalan I Gusti Ngurah Rai, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung dengan luas tanah keseluruhan adalah 4.390 m<sup>2</sup>.

Kantor Bersama SAMSAT Badung awal pembentukannya dimulai pada sebuah uji coba yang dilakukan Pemerintah DKI Jakarta, yang pelaksanaannya dimulai pada tanggal 1 Agustus 1974 dengan Keputusan Kepala Kepolisian Metro Jaya tanggal 11 Juli 1974 Nomor Pol.Skep/19MI/1974. Berdasarkan hasil evaluasi dari pelaksanaan uji coba tersebut ternyata dianggap baik dan praktis dilihat dari segi pemberian pelayanan kepada masyarakat maka Pemerintah mengeluarkan Surat Keputusan Bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri tanggal 28 Desember 1976 Nomor Pol Kep/13/XII/1976, Nomor Kep 1963/MK/IV/12/1976, Nomor 311 Tahun 1976 tentang Peningkatan Kerjasama antara Pemerintah Daerah Tingkat I, Komando Daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan pendapatan daerah khususnya mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor. Atas dasar Surat Keputusan Bersama tersebut, maka Menteri Dalam Negeri

mengeluarkan Surat Edaran tertanggal 28 Juni 1977 Nomor 16 Tahun 1977, tentang Pedoman/Pengurusan Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap dalam pengeluaran Surat Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Pembayaran Pajak-pajak Kendaraan Bermotor (PKB/BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama tersebut Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Bali mengeluarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali tanggal 2 April 1977 Nomor: 2/Skep/44/Pd-I/1/1977 tentang Pembentukan Tim Bersama antara Pemerintah Daerah Tingkat I Bali, Komandan Daerah Kepolisian XV Nusra dan Badan Asuransi Jasa Raharja Daerah Bali.

Sebagai penjabaran dari Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali tersebut, maka dikeluarkanlah Naskah Kerjasama antara Pemerintah Daerah Tingkat I Bali, Komando Daerah Kepolisian XV Nusra dan Perum AK. Jasa Raharja Cabang Denpasar tanggal 1 April 1978, Nomor 5/Skep/101/Pd-I/1/1978, B/882/IV/78/Lantas, Nomor 06/JR/DPS/IV/78 tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap dalam Pengeluaran Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Pembayaran Pajak-pajak Kendaraan Bermotor (PKB/BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Berdasarkan Naskah Kerjasama tersebut dikeluarkan Surat keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali tanggal 4 Nopember 1978 Nomor : Hot/III.d22/1978 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pungutan

Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) di Denpasar.

Setelah melalui langkah – langkah persiapan maka di Provinsi Daerah Tingkat I Bali Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) mulai dilaksanakan pada tanggal 25 Januari 1979 yang dipusatkan pada Kantor Bersama Samsat Denpasar di Jalan Seruni Denpasar yang mewilayahi dan melayani masyarakat di seluruh Kabupaten Daerah Tingkat II yang ada di Bali.

Seiring semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Bali, dengan sendirinya akan berpengaruh terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat dan disamping itu pula jarak tempuh antara Kabupaten lain dengan Kota Denpasar cukup jauh. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan mudah dan cepat maka dibentuklah Kantor SAMSAT di seluruh Kabupaten Daerah Tingkat II yang ada di Bali yang masing-masing berdasarkan:

1. Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali tanggal 2 Juli 1980 Nomor: 19/HOT/I.C/1980 dibentuk Kantor SAMSAT Buleleng, Jembrana dan Klungkung (mewilayahi Kabupaten Bangli dan Karangasem) sedangkan Kabupaten Gianyar dan Tabanan diwilayahi oleh Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.
2. Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali tanggal 16 Februari 1982 Nomor: 15 Tahun 1982 dibentuk Kantor Bersama SAMSAT Buleleng, Jembrana, Tabanan, Badung (mewilayahi Kabupaten Gianyar) dan Klungkung (mewilayahi Kabupaten Bangli dan Karangasem).

3. Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali tanggal 15 Agustus 1986 Nomor: 233 Tahun 1986 dibentuk Kantor Bersama SAMSAT Gianyar.
4. Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali tanggal 12 Maret 1987 Nomor: 89 Tahun 1987 dibentuk Kantor Bersama Karangasem.
5. Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali tanggal 2 Nopember 1987 Nomor 428 Tahun 1987 dibentuk Kantor Bersama SAMSAT Bangli.

Dengan dibentuknya Kantor Bersama SAMSAT di seluruh Kabupaten Daerah Tingkat II se-Bali, maka Kantor Bersama SAMSAT Badung mewilayahi dan melayani masyarakat yang ada di Kabupaten Daerah Tingkat II Badung. Setelah keluarnya Undang-undang Nomor 1 Tahun 1992 tentang pembentukan Pemerintah Kotamadya Daerah Tingkat II Denpasar tanggal 27 Februari 1992, maka Kantor Bersama SAMSAT Badung mewilayahi dan melayani masyarakat yang ada di Kabupaten Daerah Tingkat II Badung dan Kotamadya Daerah Tingkat II Denpasar.

Selanjutnya dengan berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Bali, maka menjadi dasar UPT baru, yaitu UPT Kota Denpasar tepatnya pada tanggal 25 Juli 2008, sehingga sejak saat itu pula Kantor Bersama SAMSAT Denpasar berdiri sendiri menempati gedung SAMSAT Badung sebelumnya, sedangkan Kantor Bersama Samsat Badung menempati kantor baru yang berkedudukan

di Jalan Ngurah Rai, Mengwi, Badung. Dibantu oleh Kantor SAMSAT Pembantu Kuta sebagai perpanjangan SAMSAT induk Badung.

Dalam mengembangkan kualitas sebagai organisasi pelayanan publik di Bali, UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung memiliki Visi, Misi yang menjadi pedoman dalam setiap kegiatannya. Adapun Visi dan Misi UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung tersebut yaitu:

Visi : Terwujudnya optimalisasi penerimaan pendapatan asli daerah untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di dukung oleh sumber daya aparatur yang handal demi terwujudnya Bali yang maju, aman, damai dan sejahtera.

Misi :

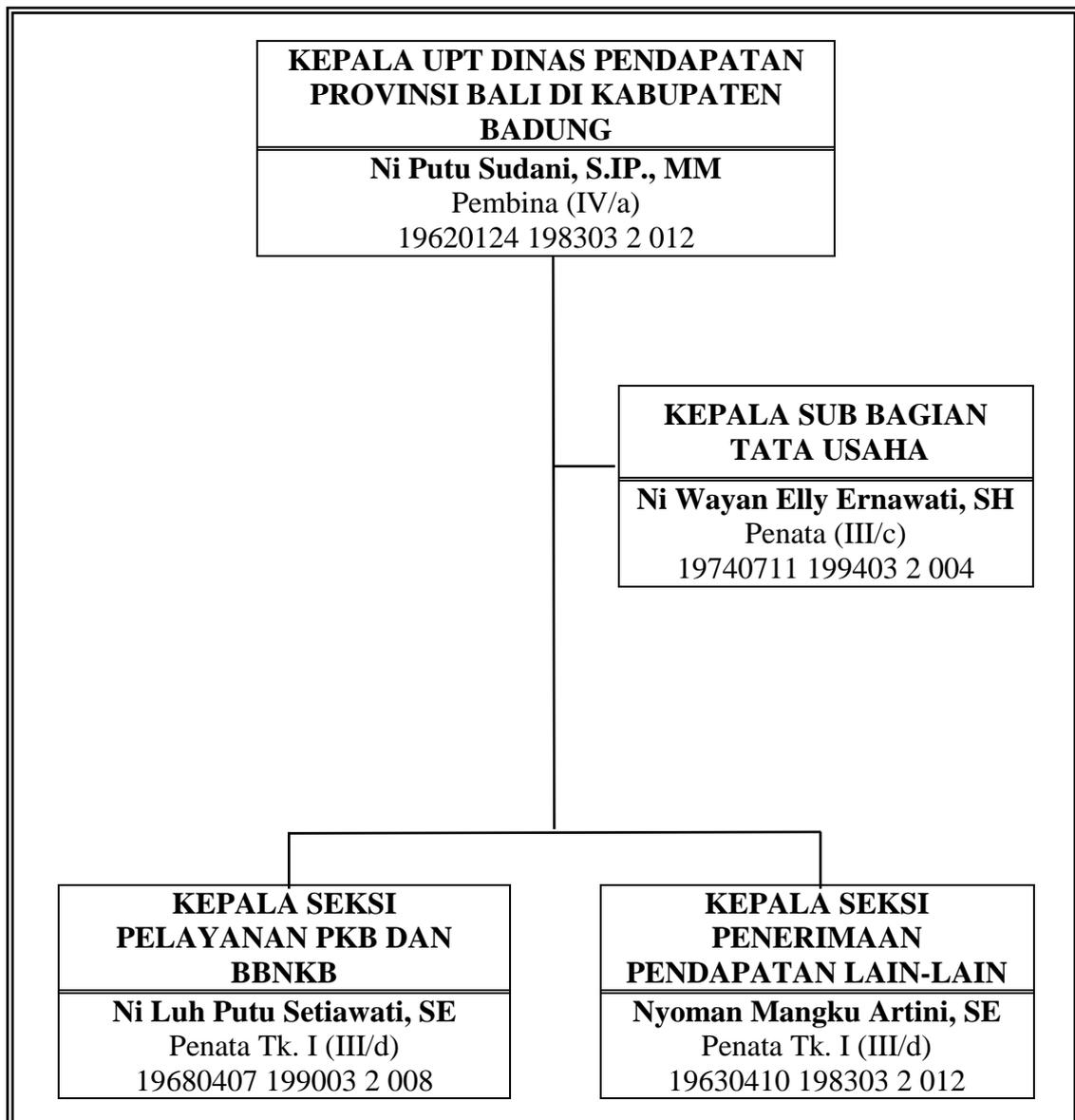
1. Mewujudkan kebijakan teknis bidang pendapatan asli daerah.
2. Meningkatkan kemampuan sumber daya aparatur pemerintah dalam bidang pendapatan asli daerah.
3. Memberdayakan potensi sumber-sumber pendapatan asli daerah.
4. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak, retribusi dan wajib lainnya.

Pada Kantor Bersama telah diterapkannya sistem *online* sehingga tidak terjadi keterlambatan penyelesaian STNK lebih dari 1 (satu) hari asalkan wajib pajak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dan harus membayar pada hari itu juga sesuai ketentuan yang telah ditetapkan pada Nota Pajak. Untuk pengesahan STNK (1 tahun) dapat diselesaikan dalam waktu maksimal 22 menit (sesuai Pergub Bali No. 122 Tahun 2011 tentang

Standar Operasional Prosedur Unit Pelayanan di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Bali).

### C. Struktur Organisasi

**Bagan 1**  
**Struktur Organisasi UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali**  
**di Kabupaten Badung tahun 2014**



*Sumber : UPT Dispenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung, 2014*

**Bagan 2**  
**Struktur Organisasi SAMSAT Badung**



*Sumber : UPT Dispenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung, 2014*

**D. Uraian Tugas**

Uraian Tugas pegawai UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung adalah sebagai berikut :

**1. Kepala UPT**

Kepala UPT mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Memimpin dan mengkoordinasikan perumusan rencana kegiatan UPT
- b. Menyelenggarakan administrasi umum, keuangan, kepegawaian dan perlengkapan

- c. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pemungutan pendapatan daerah
- d. Memberikan pelayanan dalam rangka pemungutan pendapatan daerah
- e. Memeriksa dan meneliti serta mengadakan pengecekan langsung terhadap pungutan/penerimaan pendapatan daerah
- f. Mengadakan evaluasi atas pelaksanaan tugas pelayanan publik
- g. Memimpin, mengkoordinasikan dan mendistribusikan pelaksanaan tugas kepada bawahan
- h. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier
- i. Mengevaluasi dan membina penyusunan laporan kegiatan dinas, dan
- j. Melaksanakan tugas dinas lainnya yang diberikan oleh atasan.

## **2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha**

Kepala Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana dan program kerja sub bagian
- b. Menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA), Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Anggaran Kas
- c. Mengelola urusan surat menyurat dan kearsipan
- d. Melaksanakan pengawasan keamanan kantor
- e. Menerima dan mengatur penempatan pegawai pada unit kerja
- f. Melaksanakan urusan kepegawaian
- g. Membuat, menghimpun dan memelihara administrasi umum dan kepegawaian

- h. Membuat usulan pejabat pengelola keuangan pada UPT (bendahara pengeluaran pembantu, bendahara penerimaan pembantu, pembantu pengurus gaji, pembantu pembuat dokumen penyetoran uang, dan pembantu pembuat dokumen pengeluaran uang)
- i. Melaksanakan urusan pengelolaan keuangan
- j. Mengkoordinir pengelolaan, pemeliharaan dan pendistribusian barang
- k. Memantau kegiatan pemeliharaan dan perbaikan gedung kantor, perlengkapan kantor dan kendaraan dinas
- l. Membuat surat-surat dinas
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan
- n. Membuat laporan hasil rapat/konsultasi/memantau
- o. Menyusun laporan hasil pelaksanaan kegiatan kepada atasan.

### **3. Kepala Seksi Pelayanan PKB dan BBNKB**

Kepala Seksi Pelayanan PKB dan BBNKB mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Melaksanakan pungutan Pajak Kendaraan Bermotor ( PKB ) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor BBNKB
- b. Melaksanakan pengecekan langsung penerimaan PKB dan BBNKB
- c. Mengadakan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pemungutan PKB dan BBNKB
- d. Mengevaluasi proses kerja
- e. Menyusun laporan hasil kegiatan
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan

- g. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas/kegiatan kepada atasan.

#### **4. Kepala Seksi Penerimaan Pendapatan Lain-Lain**

Kepala Seksi Pelayanan PKB dan BBNKB mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana dan program kerja Seksi
- b. Menyusun rencana pembagian kerja staf Seksi PPL
- c. Melakukan Pendataan potensi pajak atas Pengambilan dan Pemanfaatan AP
- d. Melakukan Pendataan Volume Pengambilan dan Pemanfaatan Air permukaan (AP )
- e. Penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah ( SKPD ) Pemanfaatan Air Permukaan (AP )
- f. Menata usahakan Penerimaan Pendapatan Lain-lain PAD Yang Sah berupa Pajak AP dan Piutang Pajak ABT
- g. Mengecek dan meneliti pencatatan dan pemutakhiran Data Tunggakan pajak AP dan Piutang pajak ABT
- h. Mengkoordinasikan dan melaksanakan penanggulangan tunggakan (piutang) pajak ABT/AP dengan pihak terkait
- i. Melaksanakan pengawasan urusan pembuatan Surat Keterangan Lunas Pajak dan Surat Keterangan Fiskal antar Kabupaten, antar Provinsi dan antar Negara
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan
- k. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas/kegiatan kepada atasan.

### E. Keadaan Pegawai

Keadaan pegawai pada UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung adalah sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Jumlah PNS dan Tenaga Kontrak UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung**

No.	Uraian	Unit Kerja						Jumlah
		UPT. di Mengwi	Pembantu Kuta	Gerai Dalung	Gerai Nusa Dua	Samsat Corner Carrefour	Kota Denpasar	
1.	PNS	40	4	4	3	4	2	57
2.	Tenaga Kotrak	14	7	2	3		-	26
3.	Penjaga Malam	3	3	1	-	-	-	7
4.	Pengemudi	1	-	-	-	-	-	1
5.	Tenaga Kontrak BKD	3	1	-	1	-	-	5
6.	Satpam	1	1	1	-	-	-	3
<b>Jumlah</b>		<b>62</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>99</b>

*Sumber : UPT Dispenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung, 2014*

Dari tabel 4, dapat dilihat jumlah keseluruhan pegawai dilingkungan UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung berjumlah 99 orang yang tersebar di beberapa unit kerja. Jumlah PNS adalah 57 orang, Tenaga Kontrak 26 orang, Penjaga Malam jumlahnya 7 orang, kemudian pegawai sebagai Pengemudi jumlahnya 1 orang, Tenaga Kontrak BKD berjumlah 5 orang, dan Satpam jumlahnya 3 orang.

**Tabel 5**  
**Komposisi Pegawai (PNS) menurut Tingkat Pendidikan**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	S2	1
2.	S1	27
3.	Diploma	1
4.	SLTA	28
<b>TOTAL</b>		<b>57</b>

*Sumber : UPT Dispenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung, 2014*

Pada tabel 5 menunjukkan komposisi pegawai menurut tingkat pendidikan. Spesifikasi lulusan SLTA berjumlah 28 orang, kemudian disusul lulusan stara satu (S1) 27 orang atau selisih 1 orang lebih sedikit dari lulusan SLTA, lulusan Diploma 1 orang dan strata dua (S2) 1 orang.

**Tabel 6**  
**Komposisi Pegawai (PNS) menurut Golongan dan Eselon**

No.	Golongan	Eselon	Jumlah
1.	IV/a	Pembina	1
2.	III/d	Penata Tk. I	6
3.	III/c	Penata	12
4.	III/b	Penata Muda Tk. I	22
5.	III/a	Penata Muda	1
6.	II/d	Pengatur Tk. I	1
7.	II/c	Pengatur	3
8.	II/b	Pengatur Muda Tk. I	10
9.	II/a	Pengatur Muda	1
<b>TOTAL</b>			<b>57</b>

*Sumber : UPT Dispenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung, 2014*

Tabel 6 menguraikan komposisi pegawai menurut golongan dan eselon dimana golongan IV/a dengan eselon Pembina berjumlah 1 orang, golongan III/d dengan eselon Penata Tk.I berjumlah 6 orang, golongan III/c dengan eselon Penata jumlahnya 12 orang, golongan III/b dengan eselon Penata Muda Tk. I berjumlah 22 orang, golongan III/a dengan eselon Penata Muda berjumlah 1 orang, golongan II/d dengan eselon Pengatur Tk. I berjumlah 1 orang, golongan II/c dengan eselon Pengatur jumlahnya 3 orang, kemudian golongan II/b dengan eselon Pengatur Muda Tk. I berjumlah 10 orang, dan golongan II/a dengan eselon Pengatur Muda berjumlah 1 orang.

**Tabel 7**  
**Komposisi Pegawai (PNS) menurut Jenis Kelamin**

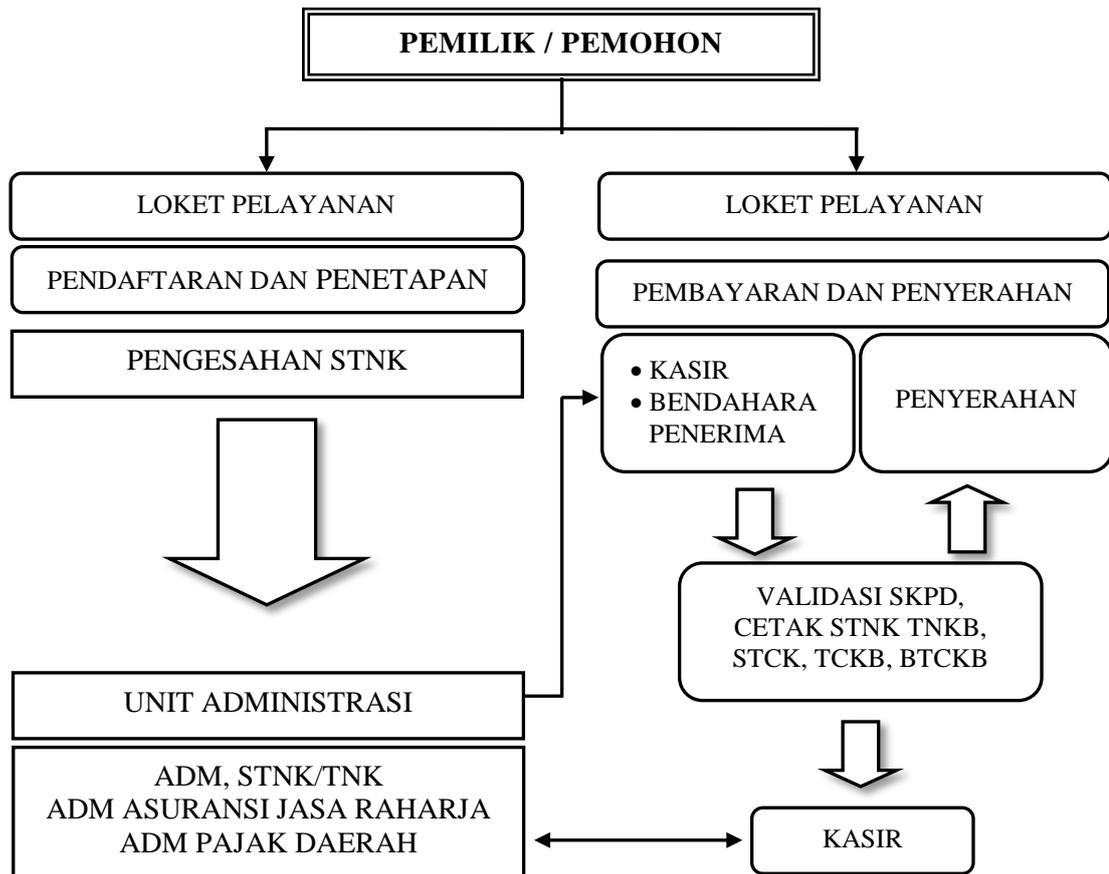
<b>No.</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1.	Laki – laki	33	57,89 %
2.	Perempuan	24	42,11 %
<b>Jumlah</b>		<b>57</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : UPT Dispenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung, 2014*

Tabel 7 menguraikan komposisi pegawai menurut jenis kelamin. Dimana diketahui pegawai berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33 orang atau 57,89 % dan perempuan sebanyak 24 orang atau 42,11 %.

## F. Mekanisme Pelayanan

**Bagan 3**  
**Mekanisme Pelayanan Pada Kantor Bersama SAMSAT,**  
**UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung**



*Sumber : UPT Dispenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung, 2014*

## **G. Sarana dan Prasarana**

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada Wajib Pajak, Kantor Bersama Samsat Badung telah menyiapkan sarana dan prasarana pelayanan sebagai berikut:

1. Gedung Kantor terdiri dari 3 (tiga) lantai
  - a. Lantai I dipergunakan untuk :
    - 1) Ruang tunggu
    - 2) Loket I dan II
    - 3) Ruang Pamin
    - 4) Ruang Jasa Raharja
    - 5) Ruang Kasi Pelayanan PKB dan BBNKB
    - 6) Ruang Konsul dan
    - 7) Toilet.
  - b. Lantai II dipergunakan untuk :
    - 1) Ruang tunggu
    - 2) Ruang Kepala UPT
    - 3) Ruang Kasubag Tata Usaha
    - 4) Ruang Tata Usaha
    - 5) Ruang Seksi Pelayanan PKB dan BBNKB
    - 6) Gudang dan
    - 7) Toilet.
  - c. Lantai III dipergunakan untuk :
    - 1) Ruang Tunggu
    - 2) Ruang Kasi Penerimaan Pendapatan Lain-lain

- 3) Ruang Seksi Penerimaan Pendapatan Lain-lain
  - 4) Ruang Rapat Utama
  - 5) Ruang Rapat Madya
  - 6) Gudang dan
  - 7) Toilet.
2. Ruang rungu dilengkapi dengan fasilitas :
    - a. Tempat duduk
    - b. Meja tempat menulis formulir
    - c. Petunjuk persyaratan yang diperlukan
    - d. TV monitor / hiburan
    - e. Air minum, koran, tong sampah, dan toilet umum.
  3. Untuk mempercepat proses pelayanan dan keamanan telah dilengkapi pula dengan komputer, peralatan orari, alarm steling, ruang arsip yang memadai dan tabung pemadam kebakaran.

## BAB III

### ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

#### A. Deskripsi Sampel

Sampel hasil penelitian ini adalah masyarakat pengguna atau penerima layanan yang berjumlah 50 orang. Untuk melihat identitas responden, akan diuraikan dalam bentuk tabel dibawah ini.

##### 1. Identitas Responden menurut Umur

**Tabel 8**  
**Identitas Responden menurut Umur**

No.	Umur ( Tahun )	Responden ( Orang )	Persentase
1.	15 – 20	3	6 %
2.	21 – 29	16	32 %
3.	30 – 39	13	26 %
4.	40 – 49	10	20 %
5.	50 Tahun Keatas	8	16 %
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Hasil analisis data primer, 2014*

Dari tabel 8 dapat dilihat bahwa responden yang berumur 15 – 20 tahun sebanyak 3 orang atau 6 %, yang berumur 21 – 29 tahun sebanyak 16 orang atau 32 %, yang berumur 30 – 39 tahun sebanyak 13 orang atau 26 %, yang berumur 40 – 49 tahun sebanyak 10 orang atau 20 %, dan yang berumur 50 tahun keatas sebanyak 8 orang atau 16 %. Dari hasil analisis data, diperoleh data identitas responden masyarakat pengguna atau penerima layanan terbanyak adalah yang berumur 21 – 29 tahun

sebanyak 16 orang atau 32 % dan yang paling sedikit adalah responden yang berumur 15 – 20 tahun sebanyak 3 orang atau 6 %.

2. Identitas Responden menurut Jenis Kelamin

**Tabel 9**  
**Identitas Responden menurut Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Responden ( Orang )	Persentase
1.	Laki – laki	38	76 %
2.	Perempuan	12	24 %
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Hasil analisis data primer, 2014*

Dari tabel 9 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang terbanyak adalah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 38 orang atau 76 %, sedangkan perempuan sebanyak 12 orang atau 24 %.

3. Identitas Responden menurut Pendidikan Terakhir

**Tabel 10**  
**Identitas Reponden menurut Pendidikan Terakhir**

No.	Pendidikan Terakhir	Responden ( Orang )	Persentase
1.	SD	0	0 %
2.	SLTP	0	0 %
3.	SLTA	26	52 %
4.	Diploma	7	14 %
5.	S1	15	30 %
6.	S2 / S3	2	4 %
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Hasil analisis data primer, 2014*

Dari tabel 10 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 26 orang atau 52 %, disusul yang berpendidikan S1 sebanyak 15 orang atau 30 %, kemudian yang berpendidikan Diploma sebanyak 7 orang atau 14 %, dan yang berpendidikan S2/S3 jumlahnya 2 orang atau 4 %. Dari hasil analisis data, diperoleh data identitas responden masyarakat pengguna atau penerima layanan adalah berpendidikan terakhir SLTA sebanyak 26 orang atau 52% dan yang paling sedikit adalah berpendidikan terakhir S2/S3 jumlahnya 2 orang atau 4%.

#### 4. Identitas Responden menurut Pekerjaan Utama

**Tabel 11**  
**Identitas Responden menurut Pekerjaan Utama**

No.	Pekerjaan Utama	Responden (Orang)	Persentase
1.	PNS/TNI/POLRI	17	34 %
2.	Wiraswasta/Usahawan	3	6 %
3.	Pegawai Swasta	16	32 %
4.	Pelajar/Mahasiswa	3	6 %
5.	Lainnya	11	22 %
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Hasil analisis data primer, 2014*

Dari tabel 11 menunjukkan pekerjaan utama responden masyarakat pengguna atau penerima layanan, yang berprofesi sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 17 orang atau 34 %, yang berprofesi sebagai wiraswasta/usahawan sebanyak 3 orang atau 6 %, yang berprofesi sebagai pegawai swasta sebanyak 16 orang atau 32 %, yang berprofesi

atau masih aktif sebagai pelajar/mahasiswa jumlahnya 3 orang atau 6 %, kemudian yang jumlahnya cukup banyak adalah profesi lainnya berjumlah 11 orang atau 22 % yang terdiri dari pegawai kontrak, pensiunan PNS dan belum bekerja. Dari hasil analisis data, diperoleh data identitas responden masyarakat pengguna atau penerima layanan terbanyak adalah yang berprofesi sebagai PNS/TNI/POLRI, sebanyak 17 orang atau 34 % dan yang paling sedikit adalah yang berprofesi wiraswasta/usahawan dan pelajar/mahasiswa yang masing-masing jumlahnya 3 orang atau 6%.

#### 5. Identitas Responden menurut Agama

**Tabel 12**  
**Identitas Responden menurut Agama**

No.	Agama	Responden ( Orang )	Persentase
1.	Hindu	44	88 %
2.	Islam	4	4 %
3.	Buddha	0	0 %
4.	Kristen Katolik	1	2 %
5.	Kristen Protestan	1	2 %
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Hasil analisis data primer, 2014*

Dari tabel 12, diketahui bahwa jumlah responden yang beragama Hindu sebanyak 44 orang atau 88 %, yang beragama Islam jumlahnya 4 orang atau 4 %, kemudian responden beragama Kristen Katolik dan Kristen Protestan masing-masing jumlahnya 1 orang atau 2%. Dari hasil analisis data, diperoleh data identitas responden masyarakat pengguna atau

penerima layanan terbanyak adalah yang beragama Hindu sebanyak 44 orang atau 88 %, kemudian yang paling sedikit adalah responden beragama Kristen Katolik dan Kristen Protestan masing-masing jumlahnya 1 orang atau 2%.

## B. Analisis Variabel

Setelah data dikumpulkan melalui teknik kuesioner, maka data yang diperoleh tersebut kemudian dianalisis masing – masing variabel, untuk dapat mengetahui hubungan antara variabel implementasi prinsip – prinsip *good governance* dengan variabel kepuasan pelayanan publik di kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung.

### 1. Implementasi Prinsip – Prinsip *Good Governance* (X)

Setelah dikelompokkan dalam kategori jawaban responden tentang implementasi prinsip – prinsip *good governance* di kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung, maka hasilnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 13**  
**Kategori Jawaban Responden Tentang**  
**Implementasi Prinsip – Prinsip *Good Governance* (X)**

No.	Kategori	Responden ( Orang )	Persentase
1.	Sangat Baik	17	34 %
2.	Baik	25	50 %
3.	Cukup	8	16 %
4.	Kurang	0	0 %
5.	Sangat Kurang	0	0 %
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Hasil analisis data primer, 2014

Dari tabel 13 diperoleh jawaban yang dapat digolongkan dalam kategori sangat baik sebanyak 17 orang atau 34 %, kategori baik yaitu sebanyak 25 orang atau 50 %, kategori cukup yaitu sebanyak 8 orang atau 16%, kemudian tidak ada atau 0 % jawaban dari responden yang dikategorikan kurang dan sangat kurang. Berdasarkan tabel 13, diperoleh jawaban yang terbanyak adalah yang termasuk dalam kategori baik yaitu sebanyak 25 orang atau 50 % dan yang paling sedikit yaitu kategori cukup sebanyak 8 orang atau 16%. Dari hasil analisis data berdasarkan rata-rata skor yang mewakili indikator pengukuran terhadap variabel Implementasi Prinsip – Prinsip *Good Governance* (lampiran 6) diperoleh hasil rata-rata sebesar 4,00 yang termasuk dalam kategori baik. Dari hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung berjalan dengan baik.

## 2. Kepuasan Pelayanan Publik (Y)

Setelah dikelompokkan dalam kategori jawaban responden tentang kepuasan pelayanan publik di kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung, maka hasilnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 14**  
**Kategori Jawaban Responden Tentang**  
**Kepuasan Pelayanan Publik (Y)**

No.	Kategori	Responden ( Orang )	Persentase
1.	Sangat Baik	16	32 %
2.	Baik	28	56 %
3.	Cukup	6	12 %
4.	Kurang	0	0 %
5.	Sangat Kurang	0	0 %
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil analisis data primer, 2014*

Dari tabel 14 diperoleh jawaban yang dapat digolongkan dalam kategori sangat baik sebanyak 16 orang atau 32 %, kategori baik sebanyak 28 orang atau 56 %, kategori cukup sebanyak 6 orang atau 12%, kemudian tidak ada atau 0 % jawaban dari responden yang dikategorikan kurang dan sangat kurang. Berdasarkan tabel 14, diperoleh jawaban yang terbanyak adalah yang termasuk dalam kategori baik yaitu sebanyak 28 orang atau 56 % dan yang paling sedikit adalah kategori cukup sebanyak 6 orang atau 12%. Dari hasil analisis data berdasarkan rata-rata skor yang mewakili indikator pengukuran terhadap variabel Kepuasan Pelayanan Publik (lampiran 7) diperoleh hasil rata-rata sebesar 4,03 yang termasuk dalam kategori baik. Dari hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa Kepuasan Pelayanan Publik pada kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung sudah baik.

### C. Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui diterima atau tidaknya hipotesis yang diajukan dalam BAB I diatas, maka akan diuji kebenarannya melalui: Analisis Korelasi *Product Moment*, Analisis Regresi Sederhana dan Analisis Determinasi.

Berdasarkan analisis data (lampiran 8) maka diperoleh nilai-nilai sebagai berikut:

#### 1. Korelasi *Product Moment*

Analisis Korelasi Product Moment adalah korelasi sederhana yang sering digunakan dalam penelitian yang mempunyai data interval atau rasio yang dikembangkan oleh person, yang dikenal dengan korelasi person atau *Product Moment Correlation*. Analisis ini digunakan untuk menentukan hubungan antara dua variabel. Rumus yang digunakan yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N. (\sum XY) - (\sum X). (\sum Y)}{\sqrt{\{N. (\sum X^2) - (\sum X)^2\} \cdot \{N. (\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{50. (81.545) - (1.999). (2014)}{\sqrt{\{50. (81.287) - (1.999)^2\} \cdot \{50. (82.248) - (2.014)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{4.077.250 - 4.025.986}{\sqrt{\{4.064.350 - 3.996.001\} \cdot \{4.112.400 - 4.056.196\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{51.264}{\sqrt{\{68.349\} \cdot \{56.204\}}} = \frac{51.264}{\sqrt{3.841.487.196}}$$

$$r_{xy} = \frac{51.264}{61.979,732} = 0,827$$

Jadi nilai  $r_{xy}$  adalah = 0,827

Berdasarkan perhitungan korelasi diatas, diperoleh koefisien korelasi *Product Moment* positif sebesar 0,827. Berdasarkan kriteria kuat lemahnya hubungan menurut Sugiyono yang disajikan pada BAB I, maka koefisien korelasi 0,827 diatas terletak diantara 0,80 sampai dengan 1,000 yang berarti terdapat hubungan yang sangat kuat. Ini berarti bahwa hubungan/korelasi implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik pada kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung adalah sangat kuat.

Untuk menguji signifikan tidaknya hubungan antara implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik pada kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung, maka hasil penelitian ini akan dilakukan pengujian dengan menggunakan tabel nilai – nilai *r Product Moment* (lampiran 9). Dari tabel nilai – nilai *r Product Moment* ditemukan angka batas – batas signifikansi untuk sampel 50 orang, taraf signifikansi uji dua arah dengan tingkat signifikansi 1% koefisiennya sebesar 0,361. Karena *r* hitung lebih besar dari *r* tabel ( $0,827 > 0,361$ ) maka dapat dikatakan bahwa hubungan yang kuat antara implementasi prinsip-prinsip *good governance* dengan kepuasan pelayanan publik pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung adalah signifikan.

## 2. Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Dalam hal ini antara implementasi prinsip-prinsip *good governance*

dengan kepuasan pelayanan publik pada kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung. Dimana rumus yang digunakan adalah :  $Y' = a + bX$ , dengan terlebih dahulu mencari nilai a dan b.

Adapun perhitungannya adalah:

$$b = \frac{N. (\sum XY) - (\sum X). (\sum Y)}{N. (\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{50. (81.545) - (1.999). (2.014)}{50. (81.287) - (1.999)^2}$$

$$b = \frac{4.077.250 - 4.025.986}{4.064.350 - 3.996.001} = \frac{51.264}{68.349} = 0,750$$

Jadi nilai b adalah = 0,750

$$a = \frac{\sum Y - b. \sum X}{N}$$

$$a = \frac{2.014 - (0,750). (1.999)}{50}$$

$$a = \frac{2.014 - 1.499,25}{50} = \frac{514,75}{50} = 10,295$$

Jadi nilai a adalah = 10,295

$$Y' = a + bX$$

$$Y' = 10,295 + 0,750 X$$

Dari analisis regresi sederhana diatas dapat dijelaskan bahwa :

a. Terjadi hubungan positif (searah) antara X dan Y pada garis regresi

$$Y' = 10,295 + 0,750 X$$

- b. Apabila nilai a menunjukkan perpotongan garis regresi dengan Y pada saat  $X = 0$  maka  $Y = 10,295$

$$Y' = 10,295 + 0,750 X$$

$$Y' = 10,295 + 0,750 (0)$$

$$Y' = 10,295$$

Ini menunjukkan bahwa apabila implementasi prinsip-prinsip *good governance* tidak ditingkatkan, maka kepuasan pelayanan publik tetap sebesar 10,295 satuan.

- c. Apabila nilai b menunjukkan besar pengaruh X terhadap Y, yaitu perubahan rata-rata Y disebabkan oleh perubahan satuan nilai X, jika nilai X naik sebesar n satuan maka nilai Y meningkat sebesar 0,750 kali n satuan, atau sebaliknya.

$$Y' = 10,295 + 0,750 X$$

$$Y' = 10,295 + 0,750 (1)$$

$$Y' = 11,045$$

Berdasarkan penjelasan analisis regresi diatas, maka dengan ditingkatkan implementasi prinsip-prinsip *good governance* maka akan meningkatkan kepuasan pelayanan publik dari 0,750 menjadi 11,045 satuan atau meningkat sebesar  $11,045 - 10,295 = 0,750$ . Oleh karena nilai b positif, maka terjadi hubungan yang searah antara implementasi prinsip-prinsip *good governance* dengan meningkatkan kepuasan pelayanan publik pada UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung.

- d. Untuk memprediksi nilai Y maka dapat disubstitusikan nilai X ke dalam analisis regresi dan membuat garisnya.

Misalnya jika :

$$X = 10 \text{ maka } Y' = 10,295 + 0,750 (10) = 17,795$$

$$X = 20 \text{ maka } Y' = 10,295 + 0,750 (20) = 25,295$$

$$X = 30 \text{ maka } Y' = 10,295 + 0,750 (30) = 32,795$$

$$X = 40 \text{ maka } Y' = 10,295 + 0,750 (40) = 40,295$$

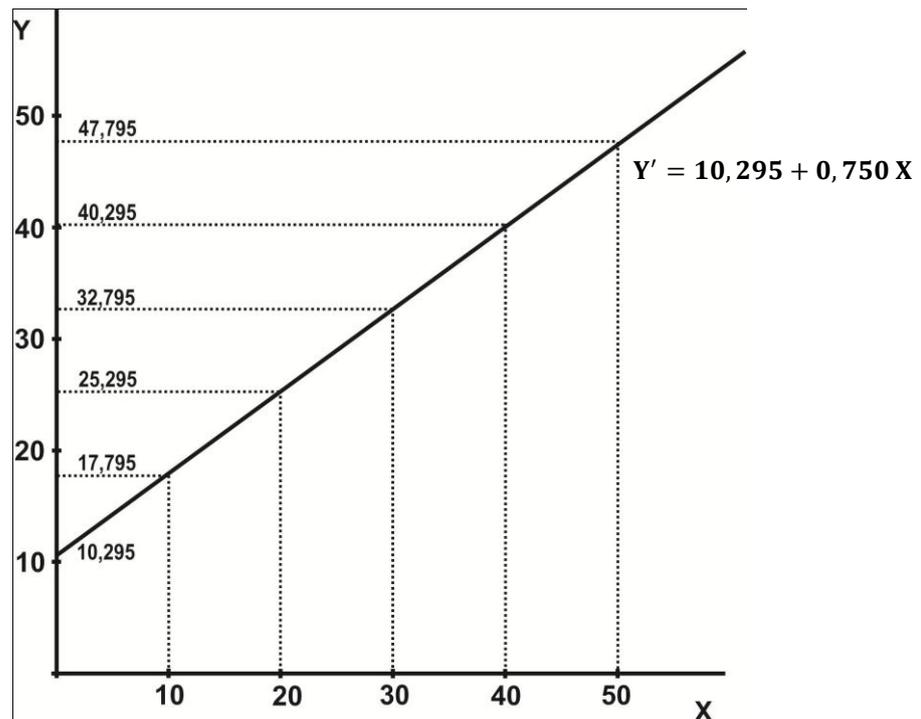
$$X = 50 \text{ maka } Y' = 10,295 + 0,750 (50) = 47,795$$

Dilihat dari :

**Tabel** sebagai berikut:

<b>X</b>	10	20	30	40	50
<b>Y</b>	17,795	25,295	32,795	40,295	47,795

**Garis regresi**  $Y' = 10,295 + 0,750 X$  sebagai berikut :



Dari tabel diatas dapat dilihat arah positif ditunjukkan oleh garis regresi yang miring dari kiri bawah ke kanan atas. Berdasarkan penjelasan analisis regresi diatas, dapat dilihat bahwa terjadi hubungan yang searah antara variabel implementasi prinsip-prinsip *good governance* dengan variabel kepuasan pelayanan publik pada UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung. Ini berarti semakin baik implementasi prinsip-prinsip *good governance* maka semakin meningkat kepuasan masyarakat pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung.

### 3. Analisis Determinasi

Analisis determinasi bertujuan untuk mengetahui sampai seberapa jauh implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik yang dinyatakan dalam persentase. Determinasi dihitung dengan mengkuadratkan korelasi dikalikan dengan 100%. Adapun perhitungannya adalah:

$$D = r^2 \cdot 100 \%$$

Sehingga besarnya determinasi yang diperoleh adalah :

$$D = (0,827)^2 \cdot 100 \%$$

$$D = 0,6839 \cdot 100 \%$$

$$D = 68,39 \%$$

Koefisien determinasi sebesar 68,39 % berarti bahwa pengaruh implementasi prinsip-prinsip *good governance* terhadap meningkatkan kepuasan pelayanan publik pada UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung sebesar 68,39 %, sedangkan sisanya sebesar 31,61 % dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis data mengenai variabel Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* (X) yang dilihat dari jawaban responden, diperoleh jawaban yang terbanyak adalah yang termasuk dalam kategori baik sebanyak 25 orang atau 50 % dan yang paling sedikit adalah kategori cukup sebanyak 8 orang atau 16%. Dari hasil analisis data berdasarkan rata-rata skor yang mewakili indikator pengukuran terhadap variabel Implementasi Prinsip – Prinsip *Good Governance* (lampiran 6) diperoleh hasil rata-rata sebesar 4,00 yang termasuk dalam kategori baik. Dari hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa Implementasi Prinsip-prinsip *Good Governance* pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung berjalan dengan baik.
2. Dari hasil analisis data mengenai variabel Kepuasan Pelayanan Publik (Y) yang dilihat dari jawaban responden, diperoleh jawaban yang terbanyak adalah yang termasuk dalam kategori baik sebanyak 28 orang atau 56 % dan yang paling sedikit adalah kategori cukup sebanyak 6 orang atau 12%. Dari hasil analisis data berdasarkan rata-rata skor yang mewakili indikator pengukuran terhadap variabel Kepuasan Pelayanan Publik (lampiran 7) diperoleh hasil rata-rata sebesar 4,03 yang termasuk

dalam kategori baik. Dari hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa Kepuasan Pelayanan Publik pada kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung sudah baik.

3. a. Berdasarkan Analisis Korelasi *Product Moment* diperoleh hasil  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $0,827 > 0,361$ ) maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara implementasi prinsip-prinsip *good governance* dengan kepuasan pelayanan publik.
- b. Berdasarkan analisis regresi sederhana diperoleh  $Y' = 10,295 + 0,750 X$  yang berarti semakin baik implementasi prinsip-prinsip *good governance* maka semakin meningkat kepuasan masyarakat pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung.
- c. Berdasarkan hasil analisis determinasi pengaruh implementasi prinsip-prinsip *good governance* terhadap meningkatkan kepuasan pelayanan publik sebesar 68,39 %, sedangkan sisanya sebesar 31,61 % dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- d. Dengan demikian hipotesis yang diajukan yaitu: “semakin baik implementasi prinsip-prinsip *good governance* maka akan semakin meningkat kepuasan masyarakat pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung” terbukti kebenarannya.

## B. Saran

Dari penelitian berupa pengamatan dan analisis data yang diperoleh, dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Kepada UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung
  - a. Dari hasil kuesioner diperoleh rata-rata skor terendah yang menjadi acuan penulis dalam memberikan saran, antara lain:
    - 1) Perlu adanya penindakan tegas apabila ada pegawai/pimpinan yang menyalahgunakan wewenangnya.
    - 2) Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar lebih ditingkatkan.
  - b. Dari hasil rata-rata kepuasan masyarakat, menunjukkan bahwa masyarakat sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Untuk itu, hendaknya tetap dipertahankan serta terus berupaya meningkatkan pelayanan agar lebih baik lagi.
  - c. Tetap terbuka menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi memberikan kepuasan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat pengguna atau penerima layanan.

2. Kepada Institusi Pendidikan

Diharapkan agar lebih banyak menyediakan sumber-sumber atau buku-buku yang berkaitan dengan *good governance* dan pelayanan publik.

3. Kepada Peneliti selanjutnya

Agar meneliti menggunakan variabel yang lain, agar tidak sama dengan variabel yang sudah diteliti sebelumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bukhori. M, Abdulah Masmuh, & Ni'matuz Zuhroh. 2005. *Azaz-Azaz Manajemen*. Yogyakarta: Aditya Media
- Dwipayana, Ari AAGN. 2003. *Membangun Good Governance*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka
- Jika, I Ketut, et.al. 2008. *Pedoman Penyusunan Skripsi/Tesis*. Denpasar : Badan Kekeluargaan Fisipol - Unwar
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rohman, Ainur Ahmad. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press
- Sedarmayati, 2003. *Good Governance: Pemerintahan Yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju
- Sinambela, Lijan P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudjana. 2000. *Statistika Ekonomi dan Niaga*. Bandung : Tarsito
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Suhady, Idup dkk. 2005. *Dasar-Dasar Good Governance*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Thoha, Miftah. 2003. *Birokrasi dan Politik Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Group

Republik Indonesia, Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Republik Indonesia, Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat.

Kementerian Negara Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas). Penerapan Tata Pemerintahan yang Baik, Jakarta : Sekretariat Tim Pengembangan Kebijakan Nasional, 2007, hal. 12

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. No. 63/2003

----- . Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. No. 63/2004

----- . Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. No. 25/2004

## Lampiran 1

### FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS WARMADEWA

Sekretariat: Jalan Terompong Nomor 24 Tanjung Bungkal Denpasar Telp (0361) 7449631

---

#### KATA PENGANTAR KUESIONER

Dengan hormat,

Dalam segala kesibukan Bapak/Ibu/Saudara pada saat ini, perkenankanlah saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu sejenak untuk menjawab semua pertanyaan dalam kuisisioner ini. Saya berharap Bapak/Ibu/Saudara menjawab dengan jujur dan terbuka sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara.

Adapun maksud penelitian ini adalah untuk memenuhi penyelesaian tugas akhir Program S1, yang berjudul : **“Implementasi Prinsip – Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung”**. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya menjamin kerahasiaan semua data.

Kesediaan Bapak/Ibu mengisi kuisisioner ini adalah bantuan yang begitu berharga bagi saya. Atas kesediaan Bapak/Ibu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Saya yang melakukan penelitian,

**I Made Artana**

Nomor Responden :			
Tanggal Pengisian :			

**KUESIONER PENELITIAN**  
**IMPLEMENTASI PRINSIP – PRINSIP *GOOD GOVERNANCE***  
**DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR**  
**UPT DINAS PENDAPATAN PROVINSI BALI**  
**DI KABUPATEN BADUNG**

**I. IDENTITAS RESPONDEN**

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk melengkapi daftar isian yang tertera di bawah ini:

1. Nama Responden : .....
2. Umur Responden : ..... Tahun
3. Jenis Kelamin : ( ) Laki-laki ( ) Perempuan
4. Pendidikan Terakhir : ( ) SD ( ) SLTP ( ) SLTA  
( ) Diploma ( ) S1 ( ) S2/23
5. Pekerjaan Utama : ( ) PNS/TNI/POLRI ( ) Wiraswasta/Usahawan  
( ) Pegawai Swasta ( ) Pelajar/Mahasiswa  
( ) Lainnya .....
6. Agama : ( ) Islam ( ) Hindu ( ) Buddha  
( ) Kristen Protestan ( ) Kristen Katolik
7. Alamat : .....

**II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

1. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak / Ibu / Saudara untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada.
2. Beri tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Jawaban diisi sendiri dan tidak diperkenankan diwakilkan orang lain.

### III. VARIABEL PENELITIAN

#### A. Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance*

##### *Akuntabilitas*

1. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara, petugas memiliki kompetensi/profesionalisme dalam melayani masyarakat?
  - a. Sangat kompeten
  - b. Kompeten
  - c. Cukup kompeten
  - d. Kurang kompeten
  - e. Tidak kompeten
  
2. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara, petugas disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
  - a. Sangat disiplin
  - b. Disiplin
  - c. Cukup disiplin
  - d. Kurang disiplin
  - e. Tidak disiplin

##### *Transparansi*

3. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara, program dan kebijakan yang dilaksanakan UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung transparan dan disosialisasikan kepada masyarakat?
  - a. Sangat transparan
  - b. Transparan
  - c. Cukup transparan
  - d. Kurang transparan
  - e. Tidak transparan
  
4. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara petugas telah optimal dalam menyediakan informasi pelayanan kepada masyarakat?
  - a. Sangat optimal
  - b. Optimal
  - c. Cukup optimal
  - d. Kurang optimal
  - e. Tidak optimal

##### *Keterbukaan*

5. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, apakah UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung terbuka terhadap kritik dan saran dalam hal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?
  - a. Sangat terbuka
  - b. Terbuka
  - c. Cukup terbuka
  - d. Kurang terbuka
  - e. Tidak pernah terbuka

6. Menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah setiap masukan dari masyarakat melalui kritik dan saran direspon dan ditindaklanjuti petugas?
- a. Sangat direspon
  - b. Direspon
  - c. Cukup direspon
  - d. Kurang direspon
  - e. Tidak pernah direspon

***Supremasi Hukum***

7. Setahu Bapak/Ibu/Saudara, sejauh ini apakah UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung selalu menindak tegas pegawai yang melakukan pelanggaran disiplin?
- a. Sangat tegas
  - b. Tegas
  - c. Cukup tegas
  - d. Kurang tegas
  - e. Tidak tegas
8. Setahu Bapak/Ibu/Saudara, sejauh ini apakah UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung tegas dalam menindak pegawai/pimpinan yang menyalahgunakan wewenangnya?
- a. Sangat tegas
  - b. Tegas
  - c. Cukup tegas
  - d. Kurang tegas
  - e. Tidak tegas

***Jaminan Keadilan / Kesetaraan***

9. Menurut pandangan Bapak/Ibu/Saudara, apakah petugas dirasakan adil dalam melayani masyarakat terutama saat antri?
- a. Sangat adil
  - b. Adil
  - c. Cukup adil
  - d. Kurang adil
  - e. Tidak adil
10. Apakah menurut Bapak/Ibu/Saudara, petugas telah melakukan pelayanan secara baik dan merata?
- a. Sangat merata
  - b. Merata
  - c. Cukup merata
  - d. Kurang merata
  - e. Tidak merata

## **B. Kepuasan Pelayanan Publik**

### ***Tangibles (Bukti Fisik/Nyata)***

1. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara mengenai kenyamanan ruang tunggu pelayanan / loket?
  - a. Sangat nyaman
  - b. Nyaman
  - c. Cukup nyaman
  - d. Kurang nyaman
  - e. Tidak nyaman
  
2. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara mengenai penataan ruangan disini baik itu ruang tunggu, ruang kerja petugas, papan informasi dan lainnya, apakah sudah tertata rapi?
  - a. Sangat rapi
  - b. Rapi
  - c. Cukup rapi
  - d. Kurang rapi
  - e. Tidak rapi

### ***Reliability (Kehandalan)***

3. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, apakah pelayanan yang diberikan petugas sudah sesuai dengan harapan masyarakat?
  - a. Sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Cukup sesuai
  - d. Kurang sesuai
  - e. Tidak sesuai
  
4. Apakah Bapak/Ibu/Saudara merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas?
  - a. Sangat puas
  - b. Puas
  - c. Cukup puas
  - d. Kurang puas
  - e. Tidak puas

### ***Responsiveness (Daya Tanggap)***

5. Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara apakah petugas membantu masyarakat yang kebingungan/kurang mengerti memperoleh suatu pelayanan?
  - a. Sangat membantu
  - b. Membantu
  - c. Cukup membantu
  - d. Kurang membantu
  - e. Tidak bersedia

6. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara tentang kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan?

- a. Sangat cepat
- b. Cepat
- c. Cukup cepat
- d. Kurang cepat
- e. Tidak cepat

***Assurance (Jaminan Kepastian)***

7. Apakah dalam memberikan pelayanan, petugas memberikan rasa aman pada Bapak/Ibu/Saudara?

- a. Sangat aman
- b. Aman
- c. Cukup aman
- d. Kurang aman
- e. Tidak aman

8. Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara, apakah petugas melayani masyarakat dengan ramah dan santun?

- a. Sangat ramah dan santun
- b. Ramah dan santun
- c. Cukup ramah dan santun
- d. Kurang ramah dan santun
- e. Tidak ramah dan tidak santun

***Empathy (Empati/Perhatian)***

9. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, apakah petugas secara serius dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

- a. Sangat serius
- b. Serius
- c. Cukup serius
- d. Kurang serius
- e. Tidak serius

10. Apakah Bapak/Ibu/Saudara merasakan keluhan/masukan dari masyarakat melalui kritik/saran ditanggapi oleh petugas?

- a. Sangat ditanggapi
- b. Ditanggapi
- c. Cukup ditanggapi
- d. Kurang ditanggapi
- e. Tidak pernah ditanggapi

Lampiran 2



YAYASAN KESEJAHTERAAN KORPRI PROVINSI BALI  
UNIVERSITAS WARMADEWA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Status Terakreditasi

Sekretariat : Jalan Terompong No 24 Tanjung Bungkak-( 80235) Telp. (0361) 223858 Fax 235073

**K E P U T U S A N**

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS WARMADEWA.  
NOMOR : 62 /UW – FISIP/PD – 07 / IV / 2014

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM BIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI SARJANA

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS WARMADEWA

Membaca : Surat permohonan untuk mendapat SK. Bimbingan Skripsi  
Program S 1 dari Saudara :

Nama : I MADE ARTANA  
NIM : 12.22.121.002

Menimbang : Bahwa yang namanya tersebut dalam Surat Keputusan ini telah  
memenuhi syarat untuk keperluan tersebut

Mengingat : 1. UU Nomor 20 tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional  
2. PP, No. 60 tahun 1999, tentang Pendidikan Tinggi  
3. Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Departemen  
Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 012/ BAN-PT /AK – XI/S1/ VI /2008  
dan No. 018/BAN-PT/AK-XI/S1/VIII/2008, tentang Hasil dan Peringkat  
Akreditasi Program Studi untuk Program Sarjana di Perguruan Tinggi.  
4. Keputusan Yayasan Kesejahteraan KORPRI Propinsi Bali No. 05 / Yas.  
Kops / Kp.VII / 1984, tentang Pembentukan Universitas Warmadewa.  
5. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor AHU-  
2277.AH.01.04 tahun 2010 tentang pengesahan Yayasan  
6. SK. Ketua Yayasan Kesejahteraan Korpri Propinsi Bali Nomor : 121 /  
Yas.Korps / III / 2011, tanggal 9 Maret 2011, tentang Pemberhentian  
dan Pengangkatan Rektor Universitas Warmadewa;  
7. SK. Rektor Universitas Warmadewa Nomor 1566/Unwar/KP -02/2011,  
tentang pemberhentian dan pengangkatan Dekan Fakultas Ilmu Sosil dan  
Ilmu Politik Universitas Warmadewa periode 2011-2015

**M E M U T U S K A N**

Menetapkan : 1. Bahwa terhitung mulai tanggal 7 April 2014 s/d 7 Oktober 2014  
menunjuk saudara :

1. Dra. Lilik Antarini, M.Erg
2. Drs. I Wayan Sudemen, M.Si

Dosen Tetap pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Warmadewa masing-masing sebagai Pembimbing I dan II

2. Judul Skripsi : **Implementasi Prinsip – Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung**
3. Bahwa bilamana terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diadakan Perbaikan sebagaimana mestinya.
4. Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Denpasar  
Pada tanggal : 7 April 2014  
Dekan

**Drs. I Wayan Sudemen, M.Si**  
NIP. 196212311998910.1.002

Tembusan :

- Yth. Bapak/Ibu Dosen Pembimbing
- Arsip.

### Lampiran 3



**UNIVERSITAS WARMADEWA**  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN**  
**PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**  
**(LP2M)**

Sekretariat : Jln. Terompong 24 Tanjung Bungkak Denpasar, Tlp : (0361) 223858, 236296  
fax. 235073 Email Univ.Warmadewa@Yahoo.Co.id. Websit : www.Unwar .ac.id

Nomor : 131/Unwar/LP-2M/PD-10/2014  
Lamp : -  
Perihal : *Mohon Ijin Penelitian*

Kepada  
Yth. Kepala UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali Di Kabupaten Badung  
di -

**Tempat.**

Dengan Hormat,

Bersama ini kami menghadapkan :

Nama : I Made Artana  
N P M : 1222121002  
Fakultas/Jurusan : Fisip/AN  
Telp : 081999123458

Sehubungan dengan keperluan Mahasiswa yang bersangkutan untuk mengadakan penelitian Tugas Akhir yang diwajibkan.

Judul : Implementasi Prinsip – Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung.  
Tempat : UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung.  
Dosen Pembimbing : Drs. I Wayan Sudemen , M.Si  
Dra. Lilik Antarini, M.Erg

Bersama ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu agar berkenan memberikan ijin bagi mahasiswa tersebut, untuk melakukan penelitian selama menyusun tugas akhir.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Denpasar, 24 Juni 2014

Universitas Warmadewa

An Rektor  
Kepala Bidang Pusat Penelitian,



**Ir. J. Wayan Muliawan, M.T**  
NIP. 19580904 199010 1 001

**Tembusan disampaikan Kepada Yth :**

1. Dekan Fisif Unwar
2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unwar
3. Yang Bersangkutan
4. Arsip

Lampiran 4



**PEMERINTAH PROVINSI BALI**  
**DINAS PENDAPATAN**  
UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) KABUPATEN BADUNG  
Jln. I Gusti Ngurah Rai, Mengwi - Badung  
Telp. (0361) 880805 Faks. (0361) 880805

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 800/1609/UPT.Bd

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : Ni Putu Sudani, SIP., MM.  
N I P : 19620124 198303 2 012  
Pangkat/Gol.Ruang : Pembina (IV/a )  
Jabatan : Kepala UPT Dispenda Provinsi Bali Di Kabupaten Badung.

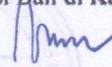
Dengan ini menyatakan bahwa :

N a m a : I Made Artana  
NIM : 1222121002  
Perguruan Tinggi : Universitas Warmadewa  
Judul : Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam  
Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor UPT  
Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung.

Memang benar telah melaksanakan Penelitian di UPT. Dispenda Provinsi Bali di Kabupaten Badung selama 3 (tiga) hari dari tanggal, 7 Juli sampai dengan 9 Juli 2014

Demikian surat keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mangupura, 14 Juli 2014  
Kepala UPT. Dinas Pendapatan  
Provinsi Bali di Kabupaten Badung,

  
**Ni Putu Sudani, SIP., MM**  
Pembina  
NIP. 19620124 198303 2 012



YAYASAN KESEJAHTERAAN KORPRI PROVINSI BALI  
UNIVERSITAS WARMADEWA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Status Terakreditasi

Sekretariat : Jalan Terompong No 24 Tanjung Bungkak Telp (0361) 223858 ( Hanting) Fax 235073

**KEPUTUSAN**  
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS WARMADEWA

Nomor :164 /UW-FISIP/PD-10/VIII.2014  
TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM PENGUJI SKRIPSI PROGRAM STUDI  
ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS WARMADEWA

- Membaca : Surat permohonan untuk mendapat Tim Penguji Skripsi Program S1 dari Saudara/i : Nama : **I Made Artana**  
NIM : **1222121002**
- Menimbang : Bahwa yang namanya tersebut dalam Surat Keputusan ini telah memenuhi syarat untuk keperluan tersebut.
- Mengingat : 1. UU Nomor 22 tahun 1981  
2. SK Menteri PTIP No. 104 tanggal 9 Agustus 1962  
3. SK Menteri PTIP No. 08 tanggal 26 Agustus 1984  
4. Keputusan Menteri P dan K No. 026 tanggal 9 Agustus 1969  
5. Keputusan Dirjen Dikti No. 20/Dj/Kop/1988

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan bahwa terhitung dari tanggal ditetapkan sampai dengan selesai menunjuk Sudara/i :

- |                                     |                |
|-------------------------------------|----------------|
| 1. Drs. I Wayan Sudemen, M.Si       | ( Ketua )      |
| 2. Dra Lilik Antarini, M.Erg        | ( Sekretaris ) |
| 3. Drs. I Dewa GD Putra Sedana, MAP | ( Anggota )    |
| 4. Drs. I Wayan Mirta, M.Si         | ( Anggota )    |
| 5. I Nym Mangku Suryana, SH, MH.    | ( Anggota )    |

Dosen Tetap pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Warmadewa sebagai Tim Penguji Skripsi Program S1 dan diuji pada:

Hari/Tanggal : Jumat, 22 Agustus 2014  
Pukul : 09.00 Wita  
Tempat : Ruang Sidang Sekretariat Fisip Unwar

Dari Saudara/i **I Made Artana** dengan Judul : **Implementasi Prinsip –prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung**

Dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini dapat diubah/diperbaiki sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Denpasar  
Pada tanggal : 16 Agustus 2014  
Dekan

  
Drs. I Wayan Sudemen, M.Si  
NIP : 19621231 198910 1 002

Tembusan :

1. Yth. Bapak/ Ibu Dosen Penguji
2. Arsip

Lampiran 6

**DISTRIBUSI SKOR VARIABEL IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* (X)**

RESPONDEN	PERTANYAAN										TOTAL	RATA - RATA	KATEGORI
	AKUNTABILITAS		TRANSPARANSI		KETERBUKAAN		SUPREMASI HUKUM		KEADILAN / KESETARAAN				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10			
R01	3	5	3	3	4	5	2	2	2	4	33	3,30	Cukup
R02	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	43	4,30	Sangat Baik
R03	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	38	3,80	Baik
R04	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	45	4,50	Sangat Baik
R05	3	4	4	5	4	4	3	3	1	2	33	3,30	Cukup
R06	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00	Baik
R07	4	3	4	3	2	2	2	2	4	2	28	2,80	Cukup
R08	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	44	4,40	Sangat Baik
R09	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	27	2,70	Cukup
R10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00	Baik
R11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00	Baik
R12	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	44	4,40	Sangat Baik
R13	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	32	3,20	Cukup
R14	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33	3,30	Cukup
R15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00	Baik
R16	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	37	3,70	Baik
R17	4	5	2	4	4	4	3	3	4	4	37	3,70	Baik
R18	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	36	3,60	Baik
R19	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	40	4,00	Baik
R20	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48	4,80	Sangat Baik
R21	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	41	4,10	Baik
R22	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37	3,70	Baik
R23	4	4	5	5	4	3	5	4	3	4	41	4,10	Baik
R24	3	2	3	3	5	3	3	3	5	5	35	3,50	Baik
R25	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4,10	Baik
R26	4	4	5	5	4	3	5	4	3	4	41	4,10	Baik
R27	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	38	3,80	Baik
R28	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	4,90	Sangat Baik

RESPONDEN	PERTANYAAN										TOTAL	RATA - RATA	KATEGORI
	AKUNTABILITAS		TRANSPARANSI		KETERBUKAAN		SUPREMASI HUKUM		KEADILAN / KESETARAAN				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10			
R29	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41	4,10	Baik
R30	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	40	4,00	Baik
R31	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	45	4,50	Sangat Baik
R32	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	44	4,40	Sangat Baik
R33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5,00	Sangat Baik
R34	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48	4,80	Sangat Baik
R35	2	3	4	4	4	2	2	2	4	4	31	3,10	Cukup
R36	3	3	5	3	5	5	3	3	3	5	38	3,80	Baik
R37	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	45	4,50	Sangat Baik
R38	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	45	4,50	Sangat Baik
R39	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	45	4,50	Sangat Baik
R40	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	46	4,60	Sangat Baik
R41	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	46	4,60	Sangat Baik
R42	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3	34	3,40	Cukup
R43	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	44	4,40	Sangat Baik
R44	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	41	4,10	Baik
R45	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	41	4,10	Baik
R46	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37	3,70	Baik
R47	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	37	3,70	Baik
R48	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	36	3,60	Baik
R49	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	45	4,50	Sangat Baik
R50	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	3,90	Baik
<b>TOTAL</b>	<b>196</b>	<b>206</b>	<b>199</b>	<b>207</b>	<b>212</b>	<b>199</b>	<b>193</b>	<b>191</b>	<b>194</b>	<b>202</b>	<b>1999</b>	<b>199,90</b>	<b>Keterangan Skor :</b> Tertinggi: 4,24 Terendah: 3,82
<b>RATA-RATA</b>	<b>3,92</b>	<b>4,12</b>	<b>3,98</b>	<b>4,14</b>	<b>4,24</b>	<b>3,98</b>	<b>3,86</b>	<b>3,82</b>	<b>3,88</b>	<b>4,04</b>	<b>39,98</b>	<b>4,00</b>	
<b>KATEGORI</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	

Sumber : Hasil analisis data primer, 2014

Lampiran 7

**DISTRIBUSI SKOR VARIABEL KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK (Y)**

RESPONDEN	PERTANYAAN										TOTAL	RATA - RATA	KATEGORI
	TANGIBLES		RELIABILITY		RESPONSIVENESS		ASSURANCE		EMPATHY				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10			
R01	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	28	2,80	Cukup
R02	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	43	4,30	Sangat Baik
R03	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38	3,80	Baik
R04	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	47	4,70	Sangat Baik
R05	3	5	5	2	5	3	5	2	3	5	38	3,80	Baik
R06	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00	Baik
R07	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	30	3,00	Cukup
R08	5	3	3	5	5	5	3	5	3	5	42	4,20	Baik
R09	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	31	3,10	Cukup
R10	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	34	3,40	Cukup
R11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3,90	Baik
R12	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	43	4,30	Sangat Baik
R13	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	34	3,40	Cukup
R14	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	37	3,70	Baik
R15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00	Baik
R16	5	5	4	5	5	3	4	4	3	3	41	4,10	Baik
R17	4	5	3	3	5	4	5	4	4	4	41	4,10	Baik
R18	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	38	3,80	Baik
R19	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37	3,70	Baik
R20	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	4,90	Sangat Baik
R21	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	45	4,50	Sangat Baik
R22	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40	4,00	Baik
R23	3	3	3	4	4	4	3	4	5	3	36	3,60	Baik
R24	4	4	2	4	5	5	3	2	3	3	35	3,50	Baik
R25	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42	4,20	Baik
R26	3	3	3	4	4	4	3	4	5	3	36	3,60	Baik
R27	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	45	4,50	Sangat Baik
R28	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	47	4,70	Sangat Baik

RESPONDEN	PERTANYAAN										TOTAL	RATA - RATA	KATEGORI
	TANGIBLES		RELIABILITY		RESPONSIVENESS		ASSURANCE		EMPATHY				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10			
R29	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	38	3,80	Baik
R30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00	Baik
R31	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	46	4,60	Sangat Baik
R32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4,00	Baik
R33	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	44	4,40	Sangat Baik
R34	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	4,90	Sangat Baik
R35	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	34	3,40	Cukup
R36	3	3	5	3	5	3	4	5	5	5	41	4,10	Baik
R37	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	47	4,70	Sangat Baik
R38	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	45	4,50	Sangat Baik
R39	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44	4,40	Sangat Baik
R40	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45	4,50	Sangat Baik
R41	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	46	4,60	Sangat Baik
R42	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38	3,80	Baik
R43	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46	4,60	Sangat Baik
R44	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3,90	Baik
R45	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	39	3,90	Baik
R46	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38	3,80	Baik
R47	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	3,90	Baik
R48	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37	3,70	Baik
R49	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42	4,20	Baik
R50	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	4,10	Baik
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>	<b>207</b>	<b>196</b>	<b>197</b>	<b>212</b>	<b>193</b>	<b>202</b>	<b>201</b>	<b>204</b>	<b>200</b>	<b>2014</b>	<b>201,40</b>	<b>Keterangan Skor :</b> Tertinggi: 4,24 Terendah: 3,86
<b>RATA-RATA</b>	<b>4,04</b>	<b>4,14</b>	<b>3,92</b>	<b>3,94</b>	<b>4,24</b>	<b>3,86</b>	<b>4,04</b>	<b>4,02</b>	<b>4,08</b>	<b>4,00</b>	<b>40,28</b>	<b>4,03</b>	
<b>KATEGORI</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	

Sumber : Hasil analisis data primer, 2014

Lampiran 8

TABEL BANTU UNTUK PERHITUNGAN KORELASI

RESPONDEN	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
R01	33	28	1.089	784	924
R02	43	43	1.849	1.849	1.849
R03	38	38	1.444	1.444	1.444
R04	45	47	2.025	2.209	2.115
R05	33	38	1.089	1.444	1.254
R06	40	40	1.600	1.600	1.600
R07	28	30	784	900	840
R08	44	42	1.936	1.764	1.848
R09	27	31	729	961	837
R10	40	34	1.600	1.156	1.360
R11	40	39	1.600	1.521	1.560
R12	44	43	1.936	1.849	1.892
R13	32	34	1.024	1.156	1.088
R14	33	37	1.089	1.369	1.221
R15	40	40	1.600	1.600	1.600
R16	37	41	1.369	1.681	1.517
R17	37	41	1.369	1.681	1.517
R18	36	38	1.296	1.444	1.368
R19	40	37	1.600	1.369	1.480
R20	48	49	2.304	2.401	2.352
R21	41	45	1.681	2.025	1.845
R22	37	40	1.369	1.600	1.480
R23	41	36	1.681	1.296	1.476
R24	35	35	1.225	1.225	1.225
R25	41	42	1.681	1.764	1.722
R26	41	36	1.681	1.296	1.476
R27	38	45	1.444	2.025	1.710
R28	49	47	2.401	2.209	2.303
R29	41	38	1.681	1.444	1.558
R30	40	40	1.600	1.600	1.600
R31	45	46	2.025	2.116	2.070
R32	44	40	1.936	1.600	1.760
R33	50	44	2.500	1.936	2.200
R34	48	49	2.304	2.401	2.352
R35	31	34	961	1.156	1.054
R36	38	41	1.444	1.681	1.558
R37	45	47	2.025	2.209	2.115
R38	45	45	2.025	2.025	2.025

RESPONDEN	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
R39	45	44	2.025	1.936	1.980
R40	46	45	2.116	2.025	2.070
R41	46	46	2.116	2.116	2.116
R42	34	38	1.156	1.444	1.292
R43	44	46	1.936	2.116	2.024
R44	41	39	1.681	1.521	1.599
R45	41	39	1.681	1.521	1.599
R46	37	38	1.369	1.444	1.406
R47	37	39	1.369	1.521	1.443
R48	36	37	1.296	1.369	1.332
R49	45	42	2.025	1.764	1.890
R50	39	41	1.521	1.681	1.599
<b>JUMLAH</b>	<b>1.999</b>	<b>2.014</b>	<b>81.287</b>	<b>82.248</b>	<b>81.545</b>

Dimana :

N	:	50
$\Sigma X$	:	1.999
$\Sigma Y$	:	2.014
$\Sigma X^2$	:	81.287
$\Sigma Y^2$	:	82.248
$\Sigma XY$	:	81.545

Lampiran 9

TABEL NILAI-NILAI  $r$  *PRODUCT MOMENT*

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Lampiran 10

IDENTITAS RESPONDEN

NO RESPONDEN	NAMA RESPONDEN	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN UTAMA	AGAMA	ALAMAT	KETERANGAN
R01	Suka	47 tahun	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Hindu	Br. Lambing Mekar Buana	
R02	Yustika P	19 tahun	Laki-laki	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	Hindu	Br. Yang Api, Kediri	
R03	Pujiarta	45 tahun	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Hindu	BTN Gunung Sari, Denpasar	
R04	Wisna	67 tahun	Laki-laki	Diploma	Lainnya	Hindu	Br. Gede Abianbase	* Pensiunan PNS
R05	Septiawan	19 tahun	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Hindu	Blahkiuh, Abiansemal, Badung	
R06	IGN Rai Astana	29 tahun	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Hindu	Br. Cemenggon, Pinarungan	
R07	Made Gunawan	30 tahun	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Hindu	Br. Telugtug, Carangsari, Petang	
R08	Nyoman Santa	43 tahun	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Hindu	Br. Sengguan, Pinarungan	
R09	Icha	22 tahun	Perempuan	S1	Lainnya	Islam	Dalung, Kuta Utara	
R10	Chrsa	48 tahun	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Hindu	Jl. Uluwatu, Jimbaran	
R11	Mahendra Kusuma	23 tahun	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	Hindu	Jembrana	
R12	I Nengah M	34 tahun	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Islam	Kuta, Badung	
R13	Yanto Arifin	32 tahun	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Islam	Jl. Diponegoro, Denpasar	
R14	Nyoman	55 tahun	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	Hindu	Br. Lebah Pangkung, Mengwi	
R15	Kt Bukit Suardika	37 tahun	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	Hindu	Asmob Mengwi	
R16	Wardana	52 tahun	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Hindu	Petang, Badung	* Staf Desa
R17	Setiawan	23 tahun	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	Hindu	Dalung, Kuta Utara	
R18	Agus Suparyadi	26 tahun	Laki-laki	S1	Lainnya	Hindu	Br. Mukti Singapadu	
R19	Rai Sukabagia	44 tahun	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Hindu	Jl. Tunon, Kapal, Mengwi	
R20	Alexius Sareng	48 tahun	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Kristen Katolik	Jl. Pratama, Benoa	
R21	Suliman	30 tahun	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	Hindu	Darmasaba, Badung	
R22	IB Rai	27 tahun	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Hindu	Darmasaba, Badung	
R23	Putra Sesana	37 tahun	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	Hindu	Br. Semingan, Petiga, Marga, Tabanan	
R24	Bram L	47 tahun	Laki-laki	Diploma	PNS/TNI/POLRI	Kristen Protestan	Sanggulan, Tabanan	
R25	Kadek Deni	27 tahun	Laki-laki	SLTA	Pegawai Swasta	Hindu	Br. Ujung Sari, Sading	
R26	Ni Made Elyawati	46 tahun	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	Hindu	Br. Jegu Tegal, Jegu, Penebel	
R27	Sudana	20 tahun	Laki-laki	SLTA	Pelajar/Mahasiswa	Hindu	Denpasar	
R28	Oka Siliasih	51 tahun	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	Hindu	Dalung Permai, Kuta Utara	

NO RESPONDEN	NAMA RESPONDEN	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN UTAMA	AGAMA	ALAMAT	KETERANGAN
R29	Suadiyana, SH	55 tahun	Laki-laki	S1	PNS/TNI/POLRI	Hindu	Br. Pasekan, Sembung, Mengwi	
R30	I.B Md Gunawan	26 tahun	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Hindu	Br. Brahmana, Sangeh, Abiansemal	* Pegawai Kontrak
R31	I.B Adi	39 tahun	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Hindu	Br. Griya Kuri, Singapadu	
R32	Made Sumiasih	43 tahun	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	Hindu	Br. Badung, Munggu, Mengwi	
R33	Swandiana, SE	27 tahun	Laki-laki	S1	Lainnya	Hindu	Jl. Ken Arok, Peguyangan, Denpasar	* Pegawai Kontrak
R34	Made Diana	30 tahun	Laki-laki	Diploma	Lainnya	Hindu	Jl. Nangka, Denpasar	* Pegawai Kontrak
R35	Ria	23 tahun	Perempuan	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	Hindu	Mengwi, Badung	
R36	Ketut Pinia	52 tahun	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	Hindu	Br. Sedahan, Gulingan, Mengwi	
R37	Suwena	50 tahun	Laki-laki	SLTA	PNS/TNI/POLRI	Hindu	Mengwi, Badung	
R38	Gung Maret	48 tahun	Perempuan	SLTA	PNS/TNI/POLRI	Hindu	Blahkiuh, Abiansemal	
R39	Agustini	37 tahun	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	Hindu	Ubung, Denpasar	
R40	Purnama	35 tahun	Laki-laki	SLTA	Lainnya	Hindu	Mengwi, Badung	
R41	Trisnayanti	32 tahun	Perempuan	Diploma	PNS/TNI/POLRI	Hindu	Mengwi, Badung	
R42	Nitta Purnama D	23 tahun	Perempuan	Diploma	PNS/TNI/POLRI	Hindu	Sading, Mengwi, Badung	
R43	Ngurah Arjaya	29 tahun	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Hindu	Kerobokan, Badung	
R44	Sukadana	31 tahun	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	Hindu	Kekeran, Mengwi	
R45	I.G.A Nilawati	52 tahun	Perempuan	S1	Pegawai Swasta	Hindu	Mengwitani, Mengwi	
R46	Lipztia D.	23 tahun	Wanita	S1	Lainnya	Hindu	Kapal, Mengwi	* Pegawai BUMN
R47	Ardiana	32 tahun	Laki-laki	SLTA	Wiraswasta/Usahawan	Hindu	Tangeb, Abianbase	
R48	Yuda Pratama	24 tahun	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta	Islam	Banyuwangi	
R49	Gex Tya	25 tahun	Perempuan	S2/S3	Pegawai Swasta	Hindu	Mengwitani, Mengwi	
R50	Gung Arya	29 tahun	Laki-laki	S2/S3	PNS/TNI/POLRI	Hindu	Denpasar	

Sumber : Hasil analisis data primer, 2014