

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agung, A.M Lilik. 2007. *Human Capital Competencies (Sketsa - Sketsa Praktik Hukum Capital Berbasis Kompetensi*. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima (Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu Ilmu-Sosial Lainnya*. Kencana: Jakarta. Edisi kedua.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Edisi Kedua. Gajah Mada University Press: Yogyakarta.
- Haning, Mohamad Thahir. 2015. *Reformasi Birokrasi (Desain Organisasi yang Mendukung Pelayanan Publik Di Indonesia)*. Ilmu Giri Yogyakarta: Yogyakarta.
- Katharina, Riris, dkk. 2018. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia: Jakarta.
- Koton, Yosef P. 2019. *Restrukturisasi Organisasi (Teori dan Aplikasi dalam Mengefektifkan Pengelolaan Keuangan Daerah)*. Deepublish: Yogyakarta.
- Masdar, Sjahrazad, dkk. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Airlangga University Press: Surabaya.
- Mindarti, Lely Indah. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola yang Baik)*. UB Press: Malang.
- Mukarom, Zaenal & Laksana, Muhibudin Wijaya. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia: Bandung.
- Robbins, Stephen P. 1999. *Organization Theory (Structure, Design And Applications)*. Third Edition. San Diego State University: USA.
- Rukajat, Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. Budi Utama: Yogyakarta.
- Sari, Febrina. 2018. *Metode dalam Pengambilan Keputusan*. Deepublish: Yogyakarta.

- Sellang, Kamaruddin, dkk. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasi)*. Qiara Media: Pasuruan.
- Sinambela, Lijan poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sudaryono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Kencana: Jakarta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama: Bandung.
- Suryono. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Etika dan Standar Profesional Sektor Publik)*. UB Press: Malang.
- Susanti, Dewi Sri, dkk. 2017. *Analisis Regresi dan Korelasi*. CV IRDH: Malang.
- Tjiptono, F dan Gregorius, C. (2005), *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Wisnu U.R, Dicky. 2019. *Teori Organisasi (Struktur dan Desain)*. UMM Press: Malang.

Jurnal

- Aneta, Yanti. 2015. Restrukturisasi Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di PT. PLN (Persero) Area Gorontalo. *Universitas Negeri Gorontalo*.
- Azuardana. 2018. Organization Restructurization in Realizing Effective Local Governance in Local Secretariat Office of Dompu Regency in Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*. Volume X 2018: 1.
- Budiono, Agung. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno - Hatta Bandung. *E-Journal Graduate Unpar*. Volume 1 No. 1.
- Darwis. 2017. Hubungan kualitas pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Maminasata. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*. Volume 3 2017:2.
- Huda, Syamsul. 2016. Pengaruh Penerapan Restrukturisasi Organisasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Serta Penyempurnaan Sumberdaya Manusia Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. Volume 4 Nomor 2 2016: 2.

- Ibrahim, Irfan. 2018. Analisis Kebijakan Restrukturisasi Organisasi Perangkat Daerah (Kajian Pendekatan System Dynamics Di Pemerintahan Provinsi Gorontalo). *Ikhrat-Humaniora*. volume 2 Nomor 2 juli 2018: 2.
- Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Volume 64 No.1.
- Sancoko, Bambang. 2010. Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasl*. Volume 17 Nomor 1, Januari – April 2010: 2
- Soeardi. 2019. Analisis Restrukturisasi Organisasi dalam Meningkatkan kualitas pelayanan public pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bandung Barat. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 1 No. 1. Maret 2019.
- Yanuar, Reza Mochammad. 2019. Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 4 No. 1, Agustus 2019.
- Yunika, Mega dan Madjid, Rachmawati. 2017. Pengaruh Restrukturisasi Organisasi Dan Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Online Internasional & Nasional Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*. Vol. 5 No. 2, Juli – Desember 2017.

Tesis

- Irfan, Muhammad. 2014. *Analisis Pengaruh Restrukturisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan BP4K Kabupaten Sumbawa*. Tesis tidak diterbitkan. Jakarta. Program Pascasarjana. Universitas Terbuka.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Peraturan Walikota No 27 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Walikota No. 32 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BERITA

Marzuki, Sartika. 24 Februari 2017. Ini Tujuan Terbentuknya DPM-PTSP Kota Makassar. *Rakyatku*. (Diakses 1 September 2020 Pukul 14:25 Wita).

LAMPIRAN

1. Angket Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH RESTRUKTURISASI ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KOTA MAKASSAR

Identitas Responden

1. Jenis Kelamin : L P
2. Usia :
3. Pendidikan Terakhir : SD S1
 SMP S2
 SMA S3
 Diploma
4. Pekerjaan :

Petunjuk!

Berilah Tanda (X) pada jawaban yang Bapak/ Ibu/ Saudara(i) anggap paling sesuai!

Keterangan:

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

Indikator-indikator variabel penelitian:

A. Restrukturisasi

No.	Kompleksitas	SS	S	KS	TS	STS
1.	Tingkatan poses untuk mendapatkan pelayanan tidak ribet dan berbelit-belit.					

2.	Pegawai sudah memadai dalam memberikan pelayanan perizinan.					
----	---	--	--	--	--	--

No.	Formalisasi	SS	S	KS	TS	STS
1.	Semua pegawai memahami tugas dan fungsinya masing-masing dalam memberikan pelayanan.					
2.	Hubungan antara pegawai dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan terjalin dengan baik.					
3.	Komunikasi yang baik dari pegawai terhadap masyarakat dalam memberikan pengarahan.					
4.	Pegawai yang tidak memberikan pelayanan dengan baik, akan diberikan sanksi.					
5.	Proses pengajuan izin oleh masyarakat mudah dipahami dan jelas					

No.	Sentralisasi	SS	S	KS	TS	STS
1.	Peran pegawai dalam memberikan pelayanan sudah dijalankan sesuai dengan fungsi dan tugas masing-masing.					
2.	Koordinasi setiap pegawai dalam memberikan pelayanan berjalan dengan baik.					

B. Kualitas Pelayanan

No.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	SS	S	KS	TS	STS
1.	Pegawai cermat dalam memberikan pelayanan.					

2.	Pegawai berdasar pada standar pelayanan yang jelas.					
3.	Pegawai mampu dan handal mengoperasikan alat bantu dalam memberikan pelayanan.					
No.	<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>	SS	S	KS	TS	STS
1.	Ruang menunggu untuk mendapatkan pelayanan memberikan rasa nyaman dalam mengurus perizinan					
2.	Proses dan akses untuk mendapatkan layanan perizinan sudah jelas.					
3.	Loket pelayanan tersedia ditata dengan baik yang dilengkapi dengan petunjuk yang jelas.					

No.	<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>	SS	S	KS	TS	STS
1.	Pegawai merespon setiap pemohon perizinan dengan cepat dan tepat.					
2.	Pegawai mampu memberikan pelayanan dengan cepat.					
3.	Pegawai mampu merespon setiap keluhan yang diberikan oleh penerima layanan.					

No.	<i>Assurance (Jaminan)</i>	SS	S	KS	TS	STS
1.	Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan perizinan.					
2.	Pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan perizinan.					
3.	Pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan perizinan.					

No.	<i>Emphaty (Empati)</i>	SS	S	KS	TS	STS
1.	Pegawai mendahulukan kepentingan pemohon					
2.	Pegawai memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan dan santun.					
3.	Pegawai melayani dan menghargai setiap orang yang membutuhkan pelayanan.					

Komentar dan saran:

.....

.....

.....

.....

TERIMA KASIH ATAS KERJASAMA ANDA

2. Tabulasi Hasil Responden

No	Resp	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	R1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
2	R2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
3	R3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	R4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	R5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	R6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	R7	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	R8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	R9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
10	R10	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
11	R11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	R12	4	3	4	3	4	2	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4
13	R13	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	R14	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15	R15	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
16	R16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	R17	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
18	R18	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	R19	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	R20	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
21	R21	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
22	R22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	R23	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
24	R24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
25	R25	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	5	5
26	R26	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	R27	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5
28	R28	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

29	R29	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5	
30	R30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
31	R31	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
32	R32	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	
33	R33	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	
34	R34	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	
35	R35	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
36	R36	5	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
37	R37	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
38	R38	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	
39	R39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	R40	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	
41	R41	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	2	4	4	4	3	4	
42	R42	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
43	R43	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
44	R44	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	
45	R45	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
46	R46	4	2	3	1	1	2	4	2	3	1	2	4	3	4	4	2	2	2	2	2	4	2	1	1	
47	R47	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
48	R48	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
49	R49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
50	R50	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
51	R51	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	R52	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
53	R53	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
54	R54	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
55	R55	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
56	R56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	R57	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	
58	R58	2	2	4	2	2	4	1	4	4	4	2	4	5	2	5	4	4	2	4	4	1	3	4	4	
59	R59	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
60	R60	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	

61	R61	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
62	R62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	R63	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4
64	R64	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
65	R65	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4
66	R66	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
67	R67	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
68	R68	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
69	R69	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
70	R70	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
71	R71	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
72	R72	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	R73	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	R74	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3
75	R75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4

3. Uji Validitas

No.	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Restrukturisasi Organisasi				
1.	Kompleksitas			
	- Indikator 1	0.544	0.229	Item soal valid
	- Indikator 2	0.789	0.229	Item soal valid
2.	Formalisasi			
	- Indikator 1	0.781	0.229	Item soal valid
	- Indikator 2	0.827	0.229	Item soal valid
	- Indikator 3	0.812	0.229	Item soal valid
	- Indikator 4	0.449	0.229	Item soal valid
	- Indikator 5	0.715	0.229	Item soal valid
3.	Sentralisasi			
	- Indikator 1	0.794	0.229	Item soal valid
	- Indikator 2	0.816	0.229	Item soal valid
Kualitas Pelayanan				
4.	Reliability			
	- Indikator 1	0.834	0.229	Item soal valid
	- Indikator 2	0.819	0.229	Item soal valid
	- Indikator 3	0.764	0.229	Item soal valid
5.	Tangible			
	- Indikator 1	0.709	0.229	Item soal valid
	- Indikator 2	0.715	0.229	Item soal valid
	- Indikator 3	0.615	0.229	Item soal valid
6.	Resevonsiveness			
	- Indikator 1	0.771	0.229	Item soal valid
	- Indikator 2	0.813	0.229	Item soal valid
	- Indikator 3	0.780	0.229	Item soal valid
7.	Assurance			
	- Indikator 1	0.740	0.229	Item soal valid
	- Indikator 2	0.763	0.229	Item soal valid
	- Indikator 3	0.621	0.229	Item soal valid
8.	Emphaty			
	- Indikator 1	0.835	0.229	Item soal valid
	- Indikator 2	0.766	0.229	Item soal valid
	- Indikator 3	0.815	0.229	Item soal valid

4. Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	75	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.761	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	194.0800	615.831	.532	.754
P2	194.1333	608.847	.778	.751
P3	194.0533	615.430	.773	.753
P4	194.1733	609.199	.818	.751
P5	194.0800	606.237	.801	.749
P6	193.9733	620.297	.424	.756
P7	194.0667	611.685	.701	.752
P8	194.0667	611.063	.784	.751
P9	194.1067	611.178	.807	.751
P10	194.1867	608.505	.825	.750
P11	194.2133	606.738	.809	.750
P12	194.0533	610.375	.752	.751
P13	193.9200	610.777	.694	.752
P14	194.0133	610.311	.700	.751
P15	193.9600	616.958	.598	.754
P16	194.0667	609.631	.759	.751
P17	194.1067	610.448	.804	.751
P18	194.1067	610.799	.769	.751
P19	194.4133	610.138	.726	.751
P20	194.2400	613.158	.753	.752

P21	194.3867	612.835	.601	.753
P22	194.1333	610.360	.827	.751
P23	194.0400	608.715	.753	.751
P24	194.0667	610.360	.806	.751
Total	99.1200	159.323	1.000	.964

No.	Indikator	Cronbach Alpha	Keterangan
Restrukturisasi Organisasi			
1.	Kompleksitas		
	- Indikator 1	0.754	Item soal reliabel
	- Indikator 2	0.751	Item soal reliabel
2.	Formalisasi		
	- Indikator 1	0.753	Item soal reliabel
	- Indikator 2	0.751	Item soal reliabel
	- Indikator 3	0.749	Item soal reliabel
	- Indikator 4	0.756	Item soal reliabel
	- Indikator 5	0.752	Item soal reliabel
3.	Sentralisasi		
	- Indikator 1	0.751	Item soal reliabel
	- Indikator 2	0.751	Item soal reliabel
Kualitas Pelayanan			
4.	Reliability		
	- Indikator 1	0.750	Item soal reliabel
	- Indikator 2	0.750	Item soal reliabel
	- Indikator 3	0.751	Item soal reliabel
5.	Tangible		
	- Indikator 1	0.752	Item soal reliabel
	- Indikator 2	0.751	Item soal reliabel
	- Indikator 3	0.754	Item soal reliabel
6.	Resevonsiveness		
	- Indikator 1	0.751	Item soal reliabel
	- Indikator 2	0.751	Item soal reliabel
	- Indikator 3	0.751	Item soal reliabel
7.	Assurance		
	- Indikator 1	0.751	Item soal reliabel
	- Indikator 2	0.752	Item soal reliabel
	- Indikator 3	0.753	Item soal reliabel
8.	Emphaty		
	- Indikator 1	0.751	Item soal reliabel
	- Indikator 2	0.751	Item soal reliabel
	- Indikator 3	0.964	Item soal reliabel

5. Data Skor Total Item Angket

Restrukturisasi Organisasi	Kualitas Pelayanan
36	71
43	74
38	61
36	60
37	59
37	61
38	64
36	62
36	58
40	64
35	58
33	50
37	60
37	59
41	62
36	61
40	63
35	62
37	59
34	53
39	66
36	59
34	59
36	57
38	68
44	75
43	68
36	57
37	64
45	72
38	66
42	70
40	64
39	62
42	66
36	53
15	25

38	66
36	60
42	67
35	57
40	65
40	61
37	65
33	55
22	36
38	57
41	75
45	75
39	68
44	60
44	75
33	51
44	65
54	74
37	60
40	71
25	52
39	67
38	62
33	61
36	60
34	55
43	73
34	50
38	67
37	62
39	66
38	63
43	67
32	56
38	64
35	60
35	50
36	57

6. Dokumentasi



