



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
Jl. Prof. DR. Sumantri Brojonegoro No 1 Bandarlampung**

---

**PANDUAN KUISIONER UNTUK APARAT KECAMATAN GEDONG  
TATAAN YANG TELAH MENGRUS KTP, KK, DAN AKTA CATATAN  
SIPII LAINNYA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPII PEMERINTAH KABUPATEN PESAWARAN PERIODE JANUARI-  
JUNI 2010**

Nama : Dewi Agustina  
Npm : 0646021020  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Kinerja Aparatur Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil  
Pemerintah Kabupaten Pesawaran Dalam Pelayanan Publik

**A. Petunjuk Pengisian**

1. Tulis data identitas Bapak/Ibu/Sdr/Sdri secara lengkap
2. Mohon dibaca dengan teliti dan dipahami pertanyaan-pertanyaan dan pilih salah satu jawab yang sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu/Sdr/Sdri
3. Berilah tanda silang (x) pada jawaban yang sesuai penilaian Bapak/Ibu/Sdr/Sdri
4. Sebelum Bapak/Ibu/Sdr/Sdri kembalikan kepada peneliti, periksalah kuisisioner ini apakah semua pertanyaan telah dijawab
5. Jawaban Bapak/Ibu/Sdr/Sdri sangat peneliti harapkan
6. Terima kasih atas bantuan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri dalam pengisian kuisisioner ini

**B. Identitas Responden**

1. No Responden : ..... (tidak perlu diisi)
2. Nama : .....
3. Jenis Kelamin : .....
4. Pendidikan : .....
5. Umur : .....
6. Jabatan : .....

## C. Daftar Pertanyaan Untuk Mengukur Kinerja Aparatur

### a. Keandalan (*Reliability*)

1. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah anda melayani masyarakat dalam pembuatan KTP, KK dan Akta catatan sipil lainnya dengan tepat waktu yaitu 3 sampai 14 hari kerja?
  - a. Sangat Tepat waktu
  - b. Tepat waktu
  - c. Cukup Tepat waktu
  - d. Kurang Tepat waktu
  - e. Tidak Tepat waktu
2. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah anda memberikan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat?
  - a. Selalu Sama
  - b. Sama
  - c. Sering Sama
  - d. Kadang-kadang Sama
  - e. Selalu Tidak Sama
3. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah anda melayani masyarakat dengan ramah, dengan penuh senyum dan selalu siap menolong?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik

### b. ketanggapan (*Responsiveness*)

4. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah anda secepatnya menanggapi apabila ada masalah yang timbul dalam pelayanan?
  - a. Sangat Tanggap
  - b. Tanggap
  - c. Cukup Tanggap
  - d. Kurang Tanggap
  - e. Tidak tanggap
5. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah anda secepatnya menanggapi ketika masyarakat sampai dikantor?
  - a. Sangat Tanggap
  - b. Tanggap
  - c. Cukup Tanggap
  - d. Kurang Tanggap
  - e. Tidak tanggap

6. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah anda secepatnya menanggapi keluhan dari masyarakat?
  - a. Sangat Tanggap
  - b. Tanggap
  - c. Cukup Tanggap
  - d. Kurang Tanggap
  - e. Tidak tanggap

**c. Jaminan (*Assurance*)**

7. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah anda melayani masyarakat dengan ramah dan sopan?
  - a. Sangat Ramah dan Sopan
  - b. Ramah dan Sopan
  - c. Cukup Ramah dan Sopan
  - d. Kurang Ramah dan Sopan
  - e. Tidak Ramah dan Sopan
8. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah anda mampu melayani masyarakat secara menyeluruh dan tuntas?
  - a. Sangat Mampu
  - b. Mampu
  - c. Cukup Mampu
  - d. Kurang Mampu
  - e. Tidak Mampu
9. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah anda mampu memberikan penjelasan dan komunikasi dengan baik dalam melayani masyarakat?
  - a. Sangat Mampu
  - b. Mampu
  - c. Cukup Mampu
  - d. Kurang Mampu
  - e. Tidak Mampu

**d. Perhatian (*Emphaty*)**

10. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah anda memberikan perhatian secara khusus kepada masyarakat?
  - a. Sangat Perhatian
  - b. Perhatian
  - c. Cukup Perhatian
  - d. Kurang Perhatian
  - e. Tidak Perhatian
11. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah anda memberikan perhatian terhadap keluhan masyarakat?
  - a. Sangat Perhatian
  - b. Perhatian

- c. Cukup Perhatian
- d. Kurang Perhatian
- e. Tidak Perhatian

12. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah anda memberikan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial?
- a. Selalu Sama
  - b. Sama
  - c. Sering Sama
  - d. Kadang-kadang Sama
  - e. Tidak Sama

**e . Berwujud (*Tangible*)**

13. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah lingkungan kantor anda bersih dan rapih?
- a. Sangat Bersih dan Rapih
  - b. Bersih dan Rapi
  - c. Cukup Bersih dan Rapi
  - d. Kurang Bersih dan Rapi
  - e. Tidak Bersih dan Rapi
14. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah kantor anda memiliki peralatan dan perlengkapan kantor yang lengkap?
- a. Sangat Lengkap
  - b. Lengkap
  - c. Cukup Lengkap
  - d. Kurang Lengkap
  - e. Tidak Lengkap
15. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/Sdri apakah anda berpenampilan rapih?
- a. Sangat Rapih
  - b. Rapih
  - c. Cukup Rapih
  - d. Kurang Rapih
  - e. Tidak Rapih