

# **PENGARUH KAPASITAS PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA METRO TAHUN 2011**

Masyarakat Yang Terhormat,

Peneliti sangat membutuhkan informasi dari masyarakat, yang berguna untuk menyelesaikan tugas akhir (skripsi) peneliti yang berjudul “Pengaruh Kapasitas Pegawai Negeri Sipil terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kota Metro Tahun 2011”. Sehubungan dengan itu, masyarakat diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas layanan dari instansi pemerintah kepada masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran secara obyektif mengenai Kapasitas PNS terhadap kualitas layanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro. Jawaban anda sangat membantu keberhasilan penelitian ini. Survey yang dilakukan oleh peneliti adalah untuk keperluan ilmu pengetahuan semata. Jawaban yang anda berikan diharapkan merupakan jawaban yang dapat dipertanggungjawabkan dan hanya akan kami gunakan untuk kepentingan survey. Atas perhatian dan partisipasinya diucapkan terima kasih.

## **IDENTITAS RESPONDEN**

Usia :.....

Jenis Kelamin :.....

Jenis Pelayanan :.....

## **PETUNJUK PENGISIAN**

1. Berilah tanda (✓) pada jawaban yang anda anggap benar.

2. Keterangan jawaban:

SS : Sangat setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak setuju

STS : Sangat tidak setuju

## **1. PERNYATAAN TENTANG KAPASITAS PEGAWAI NEGERI SIPIL**

### **a. Pengetahuan**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Pemahaman petugas/PNS terhadap tugasnya.					
2.	Pemahaman petugas/PNS terhadap fungsinya					
3.	Keahlian yang dimiliki petugas/PNS sangat sesuai dengan bidang keahilannya.					

### **b. Keterampilan**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Penguasaan prosedur pelayanan yang baik oleh petugas/PNS.					
2.	Petugas/PNS memiliki kreatifitas yang baik pada bidang pekerjaannya.					
3.	Ketelitian yang ditunjukkan petugas/PNS dalam menyelesaikan tugasnya.					

**c. Bakat**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Prestasi yang dimiliki petugas/PNS sangat baik dalam pekerjaannya.					
2.	Keahlian petugas/PNS sangat baik dalam menyelesaikan pekerjaannya.					

**d. Motif kerja**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Tingkat kedisiplinan petugas/PNS sangat baik.					
2.	Petugas/PNS selalu datang tepat waktu.					
3.	Terjalin hubungan kerja yang baik antarpetugas/PNS.					

**e. Moral**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Sikap ramah petugas/PNS yang ditunjukkan kepada anda.					
2.	Sopan santun petugas/PNS yang ditunjukkan kepada anda.					
3.	Petugas/PNS tidak meminta pungutan liar kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.					

**2. PERNYATAAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK****a. Keandalan (*reliability*)**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Petugas/PNS menunjukkan keinginannya secara tulus untuk membantu menyelesaikannya.					
2.	Ketepatan pelayanan yang diberikan petugas/PNS dengan jadwal yang telah ditentukan sangat baik.					
3.	Petugas/PNS memberikan pelayanan dan penjelasan yang akurat (penjelasan tanpa salah)					
4.	Kejujuran, ketepatan, dan ketegasan petugas/PNS dalam melaksanakan tugasnya sangat baik.					
5.	Petugas/PNS terlatih menjadi staf yang proaktif & bersikap melayani					
6.	Petugas/PNS menunjukkan sikap dan kinerja keseragaman dan keadilan dalam memberikan pelayanan.					

**b. Daya Tanggap (*responsiveness*)**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Petugas/PNS selalu memberikan informasi tentang pelayanan atau tindakan yang akan dilakukan.					
2.	Petugas/PNS selalu menunjukkan respon yang menunjukkan keinginan untuk membantu dengan cepat.					
3.	Petugas/PNS tidak pernah terlihat terlalu sibuk untuk merespon permintaan Anda					
4.	Kecepatan dan ketanggapan yang ditunjukkan petugas/PNS dalam mengatasi keluhan dan permasalahan anda.					
5.	Kecepatan dan ketepatan petugas/PNS dalam menyelesaikan dan mengelola pelayanan sangat baik.					

**c. Keyakinan (*assurance*)**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Anda percaya terhadap kinerja petugas/PNS.					
2.	Konsistensi sikap sopan & ramah petugas/PNS terhadap anda.					
3.	Kualitas pengetahuan yang dimiliki petugas/PNS dalam menjawab setiap pertanyaan anda sangat baik.					
4.	Pemahaman petugas/PNS yang berkaitan dengan tugasnya sangat baik.					

**d. Empati (*emphaty*)**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Perhatian petugas/PNS secara individual terhadap anda.					
2.	Petugas/PNS berusaha memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat.					
3.	Sikap adil yang ditunjukkan petugas/PNS saat memberikan pelayanan.					
4.	Sikap sabar yang ditunjukkan petugas/PNS saat memberikan pelayanan					
5.	Petugas/PNS memberikan pembinaan/penyuluhan serta membangun komunikasi yang lebih intensif dan terbuka dengan anda.					

**e. Bukti fisik (*tangibles*)**

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Penguasaan petugas/PNS terhadap peralatan yang modern.					
2.	Kualitas gedung dan fasilitas Disdukcapil secara fisik mendukung petugas/PNS dalam memberikan pelayanan.					
3.	Komunikasi yang dilakukan petugas/PNS terlihat menarik dan mudah dimengerti					
4.	PetugaS/PNS menunjukkan penampilan, sikap, dan kepribadian yang profesional.					
5.	Adanya kejelasan informasi yang diberikan oleh pihak dinas kepada pengakses layanan.					
6.	Tidak ada kekurangan prasarana kantor yang menghambat pelayanan petugas/PNS					