

LAMPIRAN 2.

## **SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER**

Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Yth. Ibu Responden

Di Tempat.

Dengan hormat,

Untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam penyelesaian pendidikan Program Studi Magister Manajemen Institute Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung, saya memerlukan beberapa informasi sebagai bahan penulisan Tesis yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PNS”**.

**(Studi Kasus Pada PNS Wanita Menikah dan Belum Menikah Sebagai Pengguna Layanan Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pemerintah Kabupaten Pesawaran)**

Sehubungan dengan itu, saya memohon kesediaan Ibu untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Kuesioner ini didesain untuk menilai tingkat kepuasan PNS melalui kualitas pelayanan publik dan profesionalisme pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Seluruh informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya akan saya gunakan untuk keperluan penelitian saja dan saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian.

Saya harap Ibu dapat mengembalikan kuesioner ini. Atas kesediaan Ibu yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Bandar Lampung, Agustus 2019

Yuli Suranti  
1722311015



NO.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>1. Tangible (Berwujud)</b>						
1.	Berpakaian sesuai dengan ketentuan, bersih dan rapi.					
2.	Menggunakan peralatan dalam ruangan yang sudah lengkap dalam pelayanan.					
<b>2. Reability (Kehandalan)</b>						
3.	Adanya ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.					
4.	Tidak adanya kesalahan dalam melakukan proses pelayanan.					
<b>3. Responsiviness (Ketanggapan)</b>						
5.	Mampu melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan tepat sesuai dengan keperluan pengguna layanan.					
6.	Selalu memberikan informasi yang akurat proses pelaksanaan pelayanan.					
<b>4. Assurance (Jaminan)</b>						
7.	Adanya pengetahuan yang baik tentang proses pelaksanaan pelayanan.					
8.	Memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi keluhan dari pengguna layanan.					
<b>5. Empaty (Empati)</b>						
9.	Memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial dalam memberikan pelayanan.					
10.	Memberikan kesungguhan dalam merespon permintaan pengguna layanan.					

## B. PROFESIONALISME (X<sub>2</sub>)

NO.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>1. Kompetensi Profesional</b>						
1.	Memiliki pengetahuan yang baik pada bidang pekerjaannya.					
2.	Mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang diinstruksikan.					
<b>2. Kompetensi Personal</b>						
3.	Senantiasa selalu teliti dalam menjalankan pekerjaan.					
4.	Senantiasa selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan.					
<b>3. Kompetensi Sosial</b>						
5.	Mampu berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan.					

6.	Mampu bekerja sama dengan sesama rekan kerja dalam memberikan pelayanan.					
<b>4. Kemampuan dalam membelikan layanan kemanusiaan</b>						
7.	Mampu memberikan perlakuan yang sama dalam memberikan pelayanan.					
8.	Dalam melakukan kepengurusan administrasi melakukan pemungutan biaya sesuai dengan ketentuan yang ada.					

### C. KEPUASAN PUBLIK (Y)

NO.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>1. Persyaratan Pelayanan</b>						
1.	Adanya kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan administrasi pelayanan.					
2.	Adanya kejelasan mengenai persyaratan teknis pelayanan.					
<b>2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan</b>						
3.	Adanya kejelasan alur dalam prosedur pelayanan.					
4.	Adanya keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan.					
<b>3. Waktu Penyelesaian Pelayanan</b>						
5.	Adanya keandalan/ketepatan jadwal pelayanan.					
6.	Adanya kejelasan jadwal pelayanan.					
<b>4. Biaya / Tarif Pelayanan</b>						
7.	Adanya kejelasan rincian biaya pelayanan.					
8.	Adanya kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dan biaya pelayanan yang ditetapkan.					
<b>5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>						
9.	Hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan.					
10.	Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.					
<b>6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan</b>						
11.	Memiliki kemampuan administrasi petugas pelayanan					
12.	Memiliki kemampuan fisik petugas pelayanan.					
<b>7. Perilaku Pelaksana Pelayanan</b>						
13.	Memiliki kesopanan dan keramahan petugas pelayanan.					
14.	Adanya penghargaan antara para petugas pelayanan.					
<b>8. Penanganan, Pengaduan, Saran , dan Masukan Pelayanan</b>						
15.	Tersedianya kotak pengaduan, saran, dan masukan					
16.	Adanya kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan.					
<b>9. Ketersediaan Fasilitas Pendukung Lainnya</b>						

17.	Adanya ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan.					
18.	Memiliki kelengkapan dan kemutakhiran sarana dan prasarana pelayanan.					

Atas partisipasi Ibu yang telah mengisi kuesioner penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Yuli Suranti  
Mahasiswa MM IIB Darmajaya