lampiran kuisioner

**DAFTAR PERTANYAAN**

****

**PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**DI KECAMATAN PAMULANG TANGERANG SELATAN**

Kepada Yth:

Bapak/ Ibu/ Saudara/i

Di tempat

Dengan hormat,

Dengan ini saya bermaksud meminta kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi daftar angket di bawah ini. Informasi yang saya peroleh berguna untuk penyusunan artikel ilmiah berjudul **“Pengaruh Implementasi Kebijakan Dan BudayaOrganisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kecamatan Pamulang Tangerang Selatan)”.**Kuesioner atau daftar pertanyaan ini meliputi pertanyaan-pertanyaan mengenai Implementasi Kebijakan, Budaya Organisasi dan Kualitas Layanan Publik yang ada di Kantor Kecamatan Pamulang Tangerang Selatan.

Demikian permohonan ini saya sampaikan. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih dan mohon maaf apabila ada pertanyaan yang tidak berkenan di hati Bapak/Ibu/Saudara/i.

Hormat saya.

Penulis

**PETUNJUK PENGISIAN**

Untuk pertanyaan di bawah ini pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan cara menyilang (X) di kolom huruf pilihan yang tersedia, isilah jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TT = Tidak Tahu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
4. Pekerjaan : a. Pegawai Negeri b. Pegawai Swasta c. Wiraswasta
5. Pendidikan : a..SLTA b. D1-D3 c. S1 d. S2 e. S3

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan mengenai Implementasi Kebijakan** | **SS** | **S** | **TT** | **TS** | **STS** |
| 1 | Yakinkah anda bahwa transmisi dilakukan antara atasan dan bawahan untuk menyampaikan informasi penting |  |  |  |  |  |
| 2 | Yakinkah anda bahwa terdapat kejelasan informasi mengenai kebijakan yang harus dijalankan oleh aparat |  |  |  |  |  |
| 3 | Yakinkah anda bahwa atasan memberikan perintah kerja secara konsisten kepada bawahan untuk dijalankan |  |  |  |  |  |
| 4 | Setujukah anda bahwa staf pegawai kecamatan memiliki kecakapan untuk menjalankan kebijakan yang ditetapkan |  |  |  |  |  |
| 5 | Anda setuju bahwa bawahan mengetahui apa yang harus dilakukan saat atasan memberi perintah untuk melakukan tindakan |  |  |  |  |  |
| 6 | Setujukah anda bahwa aparat memiliki wewenang secara jelas untuk melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan |  |  |  |  |  |
| 7 | Setujukah anda bahwa aparat memiliki fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) untuk menjalankan kebijakan yang ditetapkan |  |  |  |  |  |
| 8 | Yakinkah anda bahwa atasan memilih orang yang tepat untuk menjalankan kebijakan yang ditetapkan |  |  |  |  |  |
| 9 | Yakinkah anda bahwa atasan memberi insentif yang cukup kepada pelaksana kebijakan |  |  |  |  |  |
| 10 | Setujukah anda bahwa aparat menjalankan tugas sesuai stradar operasional prosedur yang ditetapkan |  |  |  |  |  |
| 11 | Setujukah anda bahwa atasan membagi tanggung jawab kerja sesuai tugas masing-masing kayawan |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan Mengenai Budaya Organisasi** | **SS** | **S** | **TT** | **TS** | **STS** |
| 1 | Yakinkah anda bahwa atasan memahami tatanan pekerjaan yang telah ditetapkan |  |  |  |  |  |
| 2 | Yakinkah anda bahwa bawahan menghormati atasan masing-masing |  |  |  |  |  |
| 3 | Setujukah anda bahwa aparat bekerja sesuai aturan yang ditetapkan |  |  |  |  |  |
| 4 | Setujukah anda bahwa keputusan selalu dilakukan oleh pimpinan tanpa melibatkan bawahan |  |  |  |  |  |
| 5 | Setujukah anda bahwa atasan selalu melakukan pengendalian agar bawahan tidak keluar dari aturan yang telah ditetapkan |  |  |  |  |  |
| 6 | Setujukah anda bahwa aparat selalu menyelesaikan tugas secara efektif |  |  |  |  |  |
| 7 | Setujukah anda bahwa aparat bersedian meluangkan waktu lebih dalam menjalankan tugas |  |  |  |  |  |
| 8 | Setujukah anda bahwa aparat senang menyelesaikan pekerjaan dan bangga atas pencapaian hasil pekerjaannya |  |  |  |  |  |
| 9 | Setujukah anda bahwa aparat selalu menyelesaikan pekerjaan secara team |  |  |  |  |  |
| 10 | Setujukah anda bahwa aparat selalu menjaga hubungan dengan rekan kerja |  |  |  |  |  |
| 11 | Setujukah anda bahwa organisasi memperlakukan seluruh aparat secara adil |  |  |  |  |  |
| 12 | Setujukah anda bahwa aparat senang melakukan pertukaran informasi kepada siapa saja dalam kantor |  |  |  |  |  |
| 13 | Setujukah anda bahwa organisasi selalu menyesuaian perkembangan yang terjadi di masyarakat |  |  |  |  |  |
| 14 | Setujukah anda bahwa aparat selalu tanggap terhadap permasalahan yang terjadi di masyarakat |  |  |  |  |  |
| 15 | Setujukah anda bahwa aparat selalu menampung aspirasi dari masyarakat |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan Mengenai Kualitas Layanan Publik** | **SS** | **S** | **TT** | **TS** | **STS** |
| 1 | Ruang pelayanan publik kantor kecamatan sangat bersih |  |  |  |  |  |
| 2 | Ruang pelayanan publik kantor kecamatan sangat nyaman |  |  |  |  |  |
| 3 | Ruang pelayanan publik kantor kecamatan memiliki fasilitas lengkap |  |  |  |  |  |
| 4 | Aparat pelayanan publik kantor kecamatan sangat rapih |  |  |  |  |  |
| 5 | Aparat pelayanan publik kantor kecamatan selalu sigap dalam memberikan pelayanan |  |  |  |  |  |
| 6 | Proses pelayanan kepada masyarakat memiliki prosedur yang cukup mudah |  |  |  |  |  |
| 7 | Aparat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tepat waktu |  |  |  |  |  |
| 8 | Kantor kecamatan penydiakan prosedur dalam menangani keluhan masyarakat |  |  |  |  |  |
| 9 | Aparat selalu tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat |  |  |  |  |  |
| 10 | Aparat tidak membeda-bedakan siapa saja yang sedang dilayani |  |  |  |  |  |
| 11 | Aparat memberi pelayanan dengan benar kepada masyarakat |  |  |  |  |  |
| 12 | Aparat memberikan kepastian hasil layanan yang diberikan kepada masyarakat |  |  |  |  |  |
| 13 | Aparat melayani sesuai waktu yang yang ditetapkan dan dijanjikan |  |  |  |  |  |
| 14 | Masyarakat mendapatkan informasi akses pelayanan dengan mudah |  |  |  |  |  |
| 15 | Aparat selalu ramah dalam memberikan pelayanan |  |  |  |  |  |
| 16 | Kantor kecamatan memberikan pelayanan dalam bentuk keluhan maupun pengaduan dari masyarakat |  |  |  |  |  |