

## LAMPIRAN

## LAMPIRAN 1 Kuesioner penelitian

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS GALUH CIAMIS**



Magister Manajemen  
Program Studi Manajemen  
Konsentrasi Manajemen Pemerintahan

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat yang telah diberikannya kepada kita semua. Bapak dan Ibu yang saya hormati, saya adalah Mahasiswa Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemerintahan Universitas Galuh yang sedang menyusun Tesis dengan Pengaruh Perilaku Birokasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Berkenaan dengan penyusunan tesis yang sedang saya lakukan, saya mohon kesediaan Bapak dan Ibu untuk mengisi kuesioner yang saya bagikan ini.

Terima kasih yang sebesar-besarnya atas waktu dan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi Kuesioner ini.

Hormat saya,

Beti

**PETUNJUK PENGISIAN ANGKET**

1. Isilah terlebih dahulu data responden sebelum Anda menjawab seluruh pertanyaan dalam kuesioner ini.
2. Anda diminta untuk menjawab seluruh pertanyaan dengan satu jawaban yang paling sesuai dengan kondisi Anda saat ini
3. Jawablah setiap pertanyaan dengan memberikan tanda silang (X) pada alternatif jawab yang terpilih di lembar jawaban yang telah disediakan. Apabila terjadi kesalahan jawaban dan berniat untuk mengubah jawaban maka tanda (X) dibubuhi dengan samadengan (=) sehingga menjadi (X), setelah itu dibubuhkan tanda (X) lagi pada jawaban yang dianggap benar.
4. Semua jawaban adalah benar, tidak ada jawaban yang salah.
5. Periksa kembali jawaban anda dan pastikan tidak ada pernyataan yang terlewatkan.
6. Kerahasiaan identitas dan jawabkualitas pelayananan Bapak/Ibu/Sdra/I dijamin sepenuhnya.
7. Atas kerjasama dan kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

II. Data Responden

1. Jenis kelamin

Pria

Wanita

2. U

< 30 Tahun

31 -40 Tahun

> 41 Tahun

3. Pendidikan

terakhir

SMA ( sederajat)

D.3

S1

S2

:.....\*) Coret ya

## Perilaku Birokrasi (x1)

No	Indikator	SS	S	R	TS	STS
<b>Memiliki rasa tanggung jawab</b>						
1	Aparatur pemerintah di Kecamatan Banjar selalu <b>menyelesaikan tugasnya</b> dengan baik dan tepat waktu					
2	Pegawai di instansi pemerintah menunjukkan kepedulian terhadap dampak dari setiap kebijakan yang mereka ambil					
<b>Responsive terhadap berbagai hal</b>						
3	Pelayanan publik di Kecamatan Banjar selalu <b>tanggap</b> dalam menanggapi keluhan masyarakat					
4	Setiap pengajuan atau pertanyaan masyarakat mendapat respons <b>cepat</b> dari pihak birokrasi					
<b>Teguh Komitmen</b>						
5	Aparatur pemerintah selalu menjalankan tugas sesuai janji dan komitmen yang telah dibuat					
6	pemerintah konsisten menjalankan kebijakan tanpa terpengaruh oleh tekanan eksternal					
<b>Konsisten sebagai pelayan masyarakat</b>						
7	Petugas selalu memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat di atas kepentingan pribadi					

8	Kebijakan dan layanan publik di Kecamatan Banjar tidak berubah-ubah tanpa alasan yang jelas					
<b>Peduli</b>						
9	Pegawai instansi pemerintah menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat yang kurang mampu					
10	Aparatur pemerintah aktif memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi masyarakat					
<b>Disiplin</b>						
11	Petugas selalu hadir tepat waktu dalam melaksanakan pelayanan public					
12	Semua layanan administrasi dan kebijakan dijalankan sesuai prosedur yang telah ditetapkan					
<b>Berani</b>						
13	Aparatur pemerintah di Kecamatan Banjar berani mengambil keputusan yang bermanfaat bagi masyarakat, meskipun berisiko					
14	Pegawai pemerintah tidak ragu melaporkan praktik yang tidak sesuai dengan aturan					

## Budaya Organisasi (X2)

No	Indikator	SS	S	R	TS	STS
<b>Keyakinan pada Diri Sendiri</b>						
1	Pegawai Kecamatan Banjar memiliki keyakinan dalam menyelesaikan pekerjaan					
2	Pegawai Kecamatan Banjar memiliki keyakinan dalam pengambilan keputusan pada saat menyelesaikan pekerjaan					
3	Pegawai Kecamatan Banjar memiliki keyakinan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu					
<b>Sikap yang Tegas</b>						
4	Pegawai Kecamatan Banjar memiliki sikap yang tegas terhadap tanggungjawab yang menjadi tugas pokok dan fungsinya					
5	Pegawai Kecamatan Banjar mentaati peraturan sebagaimana yang telah ditetapkan didalam aturan organisasi pekerjaannya.					
6	Adanya peraturan yang tertulis secara jelas yang harus ditaati oleh <i>stakeholder</i> kecamatan.					
<b>Kecakapan dalam Mengelola Emosi</b>						
7	Pegawai Kecamatan Banjar mampu mengelola emosi pada saat banyak pekerjaan yang harus diselesaikan					
8	Pegawai Kecamatan Banjar mampu menyalurkan emosi kedalam hal-hal yang positif					

9	Pegawai Kecamatan Banjar mampu mengevaluasi emosinya sehingga menjadi masukan dan tenaga dalam menyelesaikan pekerjaannya.					
10	Pegawai Kecamatan Banjar menjadikan emosi sebagai dorongan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan					
<b>Kemampuan untuk Mengambil Inisiatif</b>						
11	Pegawai Kecamatan Banjar mampu menyelesaikan pekerjaan tanpa harus diberi tahu oleh pimpinan (Camat)					
12	Pegawai Kecamatan Banjar berinisiatif untuk menyelesaikan pekerjaan walaupun itu masih ada jarak dengan batas waktu yang ditentukan					
13	Pegawai Kecamatan Banjar berinisiatif menyelesaikan pekerjaan secara tim agar pekerjaan cepat selesai					
14	Pegawai Kecamatan Banjar berinisiatif mencari solusi yang lebih tepat jika pekerjaan yang dihadapi terasa berat.					

**Kualitas Pelayanan (y)**

No	Indikator	SS	S	R	TS	STS
<b>Realibility (Kehandalan)</b>						
1	Apakah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Banjar selalu sesuai dengan jadwal dan prosedur yang telah ditetapkan					
2	Apakah masyarakat Kecamatan Banjar merasa pelayanan administrasi publik diberikan secara konsisten dan akurat tanpa kesalahan					
3	Apakah pelayanan di Kecamatan Banjar selalu diberikan tepat waktu tanpa keterlambatan yang berlebihan					
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>						
4	Apakah petugas pelayanan di Kecamatan Banjar tanggap terhadap keluhan atau pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat					
5	Apakah masyarakat merasa mendapatkan bantuan atau solusi dengan cepat saat membutuhkan informasi atau layanan di Kecamatan Banjar					
6	Apakah petugas pelayanan memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami kepada masyarakat					
<b>Assurance (Jaminan)</b>						

7	Apakah masyarakat merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kecamatan Banjar					
8	Apakah petugas pelayanan di Kecamatan Banjar memiliki kemampuan dan kompetensi yang memadai dalam memberikan pelayanan publik					
9	Apakah petugas pelayanan bersikap profesional dalam melaksanakan tugasnya					
<b>Empathy (Empati)</b>						
10	Apakah petugas pelayanan di Kecamatan Banjar menunjukkan sikap peduli terhadap kebutuhan dan kondisi masyarakat					
11	Apakah masyarakat merasa diperlakukan dengan ramah dan sopan selama mendapatkan pelayanan di Kecamatan Banjar					
<b>Tangibles (Produk-produk Fisik)</b>						
12	Apakah fasilitas fisik di kantor Kecamatan Banjar, seperti ruang tunggu dan loket pelayanan, sudah memadai dan nyaman bagi masyarakat					
13	Apakah sarana pendukung, seperti papan informasi atau akses ke teknologi, tersedia dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Banjar					
14	Apakah lingkungan kantor Kecamatan Banjar bersih, tertata, dan nyaman untuk dikunjungi masyarakat					



31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	
	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	1	3	
	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	
	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	1	5	3	1	
	1	3	3	4	2	2	4	4	5	5	5	2	3	2	
	2	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	
	3	2	2	4	3	3	4	5	4	4	3	2	3	3	
	3	4	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	
	4	4	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
61	5	4	3	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	3	
	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	
	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	2	3	3	1	
	1	1	4	2	3	2	5	4	5	5	5	5	5	5	





31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	
	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	3	4	
	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	
	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	
	1	5	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
	5	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	
	5	5	3	3	2	5	4	2	4	4	3	2	5	4	
	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	2	2	4	3	
	4	4	3	4	2	3	4	4	4	5	4	2	3	3	
	5	5	5	5	2	5	4	3	4	4	4	2	5	5	
61	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	
	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
	2	3	3	1	2	5	3	3	4	5	4	2	5	4	
	5	5	5	5	4	2	4	4	4	5	3	4	2	3	





5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	3	3	4	3	3	4	2	3	5	3	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	
3	2	5	4	4	4	2	4	4	4	2	5	4	5	
2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	
4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	
4	2	5	5	4	4	3	4	4	4	2	5	5	5	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
4	2	5	4	4	3	3	4	4	4	2	5	4	4	
3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	
3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	



## Lampiran III HASIL PEHITUNGAN SPSS

## X1 TERHADAP Y

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 <sup>a</sup>	.729	.726	3.21500

a. Predictors: (Constant), x1

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2612.303	1	2612.303	252.733	.000 <sup>b</sup>
	Residual	971.603	94	10.336		
	Total	3583.906	95			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x1

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.372	2.668		4.637	.000
	x1	.763	.048	.854	15.898	.000

a. Dependent Variable: y

## X2 TERHADAP Y

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.761 <sup>a</sup>	.579	.575	4.00424

a. Predictors: (Constant), x2

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2076.715	1	2076.715	129.520	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1507.191	94	16.034		
	Total	3583.906	95			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x2

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.654	3.086		6.368	.000
	x2	.635	.056	.761	11.381	.000

a. Dependent Variable: y

## X1 X2 TERHADAP Y

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.882 <sup>a</sup>	.778	.774	2.92259

a. Predictors: (Constant), x2, x1

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2789.546	2	1394.773	163.294	.000 <sup>b</sup>
	Residual	794.360	93	8.542		
	Total	3583.906	95			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x2, x1

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.959	2.539		3.529	.001
	x1	.564	.062	.631	9.135	.000
	x2	.263	.058	.315	4.555	.000

a. Dependent Variable: y