

**KUESIONER SURVEY KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DAN KOMITMEN  
PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
DI PTSP PEGADILAN NEGERI MUARA ENIM**

Kepada  
Yth. Responden penelitian

Assalamu'alaikum  
Bersama Ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian dengan judul  
"Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Dan Komitmen Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada  
PTSP Pengadilan Negeri Muara Enim."

Informasi yang Bapak/ Ibu berikan adalah bantuan yang bernilai sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program S-2 Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Serelo Lahat dan juga digunakan sebagai umpan balik terhadap kinerja pegawai dan pelayanan di PTSP Pengadilan Negeri Muara Enim

Kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk menjadi responden penelitian ini. Bapak / Ibu dapat mengisi kuesioner ini dengan mengikuti petunjuk pengisian yang telah diberikan. Adapun data dan informasi yang Bapak / Ibu berikan, hanya digunakan untuk kepentingan penelitian saja dan dijamin kerahasiannya. Kebersediaan Bapak/ Ibu dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner ini merupakan bantuan yang amat besar, bagi keberhasilan penelitian ini.

Demikian kuesioner ini disampaikan, atas perhatian Bapak/ Ibu kami mengucapkan terima kasih.  
Wassalamu'alaikum

Hormat Saya

YURIKA ARIANI

---

---

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama : .....

2. Jenis kelamin :  
*Pilih Salah Satu*

Laki laki

Perempuan

3. Usia :  
*Pilih Salah Satu.*

20 sd 30

31 sd 40

41 sd 50

51 sd 60

5. Nomor handphone : .....

6. Pendidikan :  
*Pilih Salah Satu.*

SD

SMA / SLTA

Diploma (D1/D2/D3/D4)

Sarjana (S1)

Pasca Sarjana (S2)

## KUESIONER KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DAN KOMITMEN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PTSP PENGADILAN NEGERI MUARA ENIM

### PETUNJUK PENGISIAN

1. Dibawah ini terdapat beberapa pernyataan, bacalah setiap pernyataan dan Anda diminta untuk memberikan pendapat tentang
2. pernyataan tersebut dengan cara memilih salah satu dari jawaban yang tersedia.
3. Berikan tanda checklist (√) pada jawaban yang anda pilih. Mohon menjawab dengan jujur. **J**awaban Anda sepenuhnya
4. rahasia dan akan dapat digunakan hanya jika Anda menjawab secara akurat.
5. Tidak ada jawaban yang dianggap salah, oleh karena itu, pilihlah satu jawaban yang Anda anggap palingsesuai atau yang
6. paling menganggambarkan diri Anda.
7. Disetiap pernyataan terdapat 5 pilihan jawaban yang menyatakan :
  1. STS = Sangat Tidak Setuju.
  2. TS = Tidak Setuju.
  3. KS = Kurang Setuju.
  4. S = Setuju.
  5. SS = Sangat Setuju

## **KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI**

1. Petugas pada PTSP Pengadilan Negeri Muara Enim selalu bersikap ramah dan sopan?

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak setuju  
 Kurang setuju  
 Setuju  
 Sangat Setuju

2. Ruang pelayanan pada PTSP Pengadilan Negeri Muara Enim bersih, rapi dan nyaman

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak setuju  
 Kurang setuju  
 Setuju  
 Sangat Setuju

3. Menurut anda Pegawai PTSP Pengadilan Negeri Muara Enim tanggap dan disiplin dalam memberikan pelayanan

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak setuju  
 Kurang setuju  
 Setuju  
 Sangat Setuju

4. Menurut anda Pengadilan Negeri Muara Enim telah memberikan kejelasan prosedur pelayanan

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak setuju  
 Kurang setuju  
 Setuju  
 Sangat Setuju

5. Kesesuaian persyaratan yang diminta pada pelayanan dengan jenis pelayanannya

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

6. Pegawai PTSP Pengadilan Negeri Muara Enim mempunyai kompetensi/kemampuan yang baik dalam menjalankan tugasnya

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

7. Pengadilan Negeri Muara Enim memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

8. Pengadilan Negeri Muara Enim memberikan pelayanan yang cepat

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

9. Menurut anda biaya/tarif yang dikenakan pada pelayanan di Pengadilan SESUAI DENGAN TARIF RESMI

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

10. Menurut anda petugas PTSP bersikap jujur dan transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

11. Menurut anda Pegawai PTSP adil dan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

12. Menurut anda pegawai PTSP memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian dan mampu berkomunikasi dengan baik

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

## **KOMITMEN PEGAWAI**

1. Menurut anda pegawai PTSP selalu berupaya untuk memaksimalkan kontribusi kerjanya atas kemauannya sendiri

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

2. Menurut anda pegawai PTSP menjalankan tugas sesuai kewenangannya

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

3. Pegawai pada PTSP bekerja amanah dan profesional

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

4. Pegawai pada PTSP memahami Standar Operating Procedur (SOP) dengan baik

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

5. Pegawai pada PTSP konsisten dan selalu siap siaga pada jam pelayanan

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

6. Pegawai pada PTSP terampil dalam melaksanakan tugasnya

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

## **KEPUASAN MASYARAKAT**

1. Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Muara Enim

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

2. Saya akan memberikan penilaian yang baik untuk Pengadilan Negeri Muara Enim

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

3. Saya akan merekomendasikan pelayanan Pengadilan Negeri Muara Enim kepada orang lain

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

4. Pengadilan Negeri Muara Enim cepat tanggap dalam menangani keluhan masyarakat

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

5. Saya tidak pernah mengeluhkan atau mengadukan pelayanan di PTSP Pengadilan

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

6. Menurut Saya Pengadilan Negeri Muara Enim memiliki reputasi yang baik di mata masyarakat

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

7. Menurut Saya tarif resmi yang dikeluarkan oleh Pengadilan Negeri Muara Enim telah sesuai dengan produk yang dihasilkan

*Pilih Salah Satu.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Kurang setuju
- Setuju
- Sangat Setuju