

**PENGARUH PELAYANAN PENSIUN KEPEGAWAIAN BERBASIS  
SISTIM APLIKASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN (SAPK)  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR  
REGIONAL VI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA  
MEDAN**

**TESIS**

OLEH

**SRI VIANA ASTUTI  
NPM. 111801037**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana  
Universitas Medan Area



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2013**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Pengaruh Pelayanan Pensiun Kepegawaian Berbasis Sistim Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan**

**Nama : Sri Viana Astuti**

**NPM : 111801037**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**



**Dr. Warjio, MA**

**Pembimbing II**



**Drs. Kariono, MA**

**Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik**



**Dr. Warjio, MA**

**Direktur**



**Prof. Dr. I. Retna Astuti Kuswardani, MS**

**Telah diuji pada Tanggal 17 Mei 2013**

---

---

**Nama : Sri Viana Astuti**

**NPM : 111801037**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua** : Dr. Heri Kusmanto, MA  
**Sekretaris** : Isnaini, SH, M.Hum  
**Pembimbing I** : Dr. Warjio, MA  
**Pembimbing II** : Drs. Kariono, MA  
**Penguji Tamu** : Drs. Done Ali Usman, MAP

## PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama : Sri Viana Astuti**

**NPM : 111801037**

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis ini dengan judul :

**“Pengaruh Pelayanan Pensiun Kepegawaian Berbasis Sistim Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan”**

Adalah benar merupakan hasil penelitian yang saya kerjakan sendiri tanpa meniru atau menjiplak hasil penelitian orang lain.

Apabila di kemudian hari bahwa tesis ini tidak orisinal dan merupakan hasil plagiat, maka saya bersedia di cabut gelar magister yang saya peroleh.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, Mei 2013

Yang menyatakan,



**Sri Viana Astuti**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis persembahkan kepada Allah SWT, karena atas berkah dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dalam bentuk tesis ini.

Tesis ini berjudul **“Pengaruh Pelayanan Pensiun Kepegawaian Berbasis SAPK Terhadap kepuasan Pelanggan Pada Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan”**, yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pasca Sarjana di Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak terutama terima-kasih yang terhormat Bapak **Dr. Warjio, MA**, selaku Pembimbing I dan Bapak **Drs. Karino, MA**, selaku Pembimbing II yang sabar dan memberikan curahan ilmu yang tak bernilai harganya yang diberikan selama penulisan tesis dengan penuh ketelitian dan kesungguhan.

Selanjutnya penulis juga menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. DR. H.M. Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS. Selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Warjio, MA. selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

## DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	11
1.5. Kerangka Pemikiran .....	12
1.6. Hipotesis .....	15
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	17
2.1. Dimensi Kualitas Jasa.....	17
2.2. Konsep Kualitas Pelayanan .....	18
2.3. Komponen Kualitas Jasa.....	19
2.4. Kepuasan Pelanggan .....	23
2.5. Menilai Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	25
2.6. Penilaian Tingkat Kepuasan .....	26
2.7. Kinerja Organisasi .....	30

2.8. Pengertian Pensiun.....	36
2.9. Pengertian SAPK.....	37
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1. Bentuk Penelitian .....	39
3.2. Lokasi Penelitian .....	39
3.3. Populasi dan Sampel .....	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	4
3.5. Definisi Konsep dan Operasional .....	44
3.6. Teknik Analisis Data .....	45
<b>BAB IV KANTOR REGIONAL VI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA MEDAN .....</b>	<b>49</b>
4.1. Gambaran Umum Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan .....	49
4.1.1. Sejarah BKN .....	49
4.1.2. Sejarah BKN Kanreg VI Medan .....	51
4.2. Tugas dan Fungsi Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan .....	52
4.3. Visi dan Misi Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan .....	53
4.4. Struktur Organisasi .....	54
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
5.1. Hasil Penelitian .....	61
5.1.1. Validitas dan Reabilitas .....	61

5.1.2. Uji Asumsi Klasik .....	66
5.2. Pembahasan .....	70
5.2.1. Analisa Regresi .....	70
5.2.2. Analisa Korelasi .....	78
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>84</b>
6.1. Kesimpulan .....	84
6.2. Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 5.1. Coefficient a .....	68
Tabel 5.2. Model Summary .....	71
Tabel 5.3. Anova .....	72
Tabel 5.4. Coefficients .....	74
Tabel 5.5. Correlations .....	78

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Kerangka Umum Reformasi Birokrasi .....	3
Gambar 1.2. Dimensi <i>SERVQUAL</i> .....	6
Gambar 1.3. Kerangka Pemikiran .....	15
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Fungsional Kantor Regional VI Medan Badan Kepegawaian Negara .....	55
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Regional VI Medan Badan Kepegawaian Negara .....	56
Gambar 4.2. Scatterplot .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian .....	89
Lampiran 2 : Data Mentah Variabel $X_1$ .....	97
Lampiran 3 : Data Mentah Variabel $X_2$ .....	98
Lampiran 4 : Data Mentah Variabel $X_3$ .....	99
Lampiran 5 : Data Mentah Variabel $X_4$ .....	100
Lampiran 6 : Data Mentah Variabel $X_5$ .....	101
Lampiran 7 : Data Mentah Variabel Y .....	102
Lampiran 8 : Tabulasi Jawaban Responden.....	103
Lampiran 9 : Uji Validitas dan Reabilitas Variabel $X_1$ .....	104
Lampiran 10 : Uji Validitas dan Reabilitas Variabel $X_2$ .....	106
Lampiran 11 : Uji Validitas dan Reabilitas Variabel $X_3$ .....	108
Lampiran 12 : Uji Validitas dan Reabilitas Variabel $X_4$ .....	110
Lampiran 13 : Uji Validitas dan Reabilitas Variabel $X_5$ .....	112
Lampiran 14 : Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Y .....	114
Lampiran 15 : Uji Regresi dan Korelasi.....	116

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik di Indonesia mempunyai peran penting bahkan vital pada kehidupan ekonomi dan politik. Pelayanan publik juga merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat manapun. Secara ideal, tujuan utama pemerintah tersebut berada (Saragih, 2006).

Mengingat pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik. Tetapi, kualitas pelayanan publik sampai saat ini secara umum masih belum baik. Buruknya kualitas pelayanan publik menimbulkan krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik. Krisis kepercayaan ditunjukkan dengan munculnya berbagai bentuk protes dan demonstrasi kepada birokrasi baik di tingkat pusat maupun di daerah (Dwiyanto, 2006:2).

Pemerintah yang diwakili Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara sendiri mengakui bahwa masyarakat selama ini masih merasakan prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu, dan biaya (www.tempointeraktif.com, 2012).

Ardin (2012:21) menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat selama reformasi dirasakan semakin menurun dan buruk ditandai dengan lamanya waktu pengurusan dan biaya siluman yang semakin tinggi. Lebih memprihatinkan lagi, penyedia pelayanan kepada masyarakat di beberapa instansi pemerintah secara terang-terangan dan tanpa rasa malu meminta sejumlah uang tertentu yang tidak

rasional jumlahnya. Kasus korupsi dalam pelayanan publik sudah menjadi praktek sehari-hari di Indonesia dan bahkan sudah terlembaga yang melibatkan semua pihak terkait yang saling menjaga rahasia dan saling melindungi.

Untuk mengatasi masalah pelayanan publik yang buruk ini, maka mendesak dilakukan reformasi birokrasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah pada masyarakat. Pemerintah telah menyiapkan delapan Undang-Undang untuk mengawal pelaksanaan reformasi birokrasi sebagai berikut. (1) Undang-Undang tentang Kementerian dan Kementerian Negara; (2) Undang-Undang tentang Pelayanan Publik; (3) Undang-Undang tentang Administrasi Pemerintahan; (4) Undang-Undang tentang Etika Penyelenggara Negara; (5) Undang-Undang tentang Kepegawaian Negara; (6) Undang-Undang tentang Badan Layanan Umum/Nirlaba; (7) Undang-Undang tentang Pengawasan Nasional; (8) Undang-Undang tentang Tata Hubungan Pemerintah Pusat dan Daerah.

Peraturan perundangan tersebut kemudian dikombinasikan dalam rangka reformasi birokrasi menjadi UU Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian dan Kementerian Negara. Saat ini, juga sudah diterbitkan *grand design* reformasi birokrasi dalam bentuk Peraturan Menpan No.15/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi, yang merupakan cetak biru reformasi hingga tahun 2025.

Reformasi pelayanan publik sendiri merupakan *prime mover* (penggerak utama) yang dinilai strategis untuk memulai pembaharuan praktik *governance* (Dwiyanto, 2006:45). Reformasi pelayanan publik dinilai sebagai *entry point* dan penggerak utama karena upaya untuk mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *governance* yang baik dalam pelayanan publik dapat dilakukan

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardin, Isa Sofyan. 2012. Kualitas Pelayanan Malah Buruk, *http:www.kompas.com*, 23 November.
- Assauri, Sofjan .2003. “Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction” dalam *Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, Jakarta.
- Diana, Anastasia dan Fandy Tjiptono, 2000, *Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Total Quality Service*, Jakarta : Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Engel, James F. et. al 2005, *Prilaku Pelanggan*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gasperz, Vincent, 2001, *Konsep Vincent, Penerapan Konsep Vincent Tentang Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta : Yayasan Indonesia Emas dan Gramedia Pustaka Utama.
- Gronroos, Christian. 2000. *Service Management and Marketing*. Toronto: Lexington Books.
- Hasibuan, Malayu, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Kotler, Philip, 2002, *Marketing Management*, The Milenium Edition, Ten edition, USA : Prentice Hall, Inc.
- \_\_\_\_\_, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan Benyamin Molan, Jakarta: Gramedia.
- Lenvine, Charless H., dkk. 2000. *Public Administration: Calenges, Choices, Consequences*. Illions: Scott Foreman.
- Lupiyoadi, Rambat, 2004, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, Jakarta, PT Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry, L.L., 2001, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, Vol.4.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry, L.L., 2004, "Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality : Implication for Further Research", *Journal of Marketing*, January .
- Prasojo, Eko. 2006. Reformasi Birokrasi di Indonesia: Beberapa Catatan Kritis. *Jurnal Ilmu Admnistrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Volume 14, Nomor 1 (Januari).
- Rangkuti, Freddy, 2000, *Measuring Custemer Satisfaction*, Jakarta, Gramedia Pustaka.
- \_\_\_\_\_, 2002, *The Power of Brands*, Jakarta: Gramedia Pustaka U
- Saragih, Ferdinand D. 2006. Menciptakan Pelayanan Publik yang Prima Melalui Metode Benchmarking Praktis. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol.14, No.3 (September).
- Sewter, Colin, 2003. *Marknon (Marketing For The Non Marketing Manager)*, Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.
- Simatupang, Richard Burton, 2005, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Subroto, Budiarto dan Dolly Sutajaya Nasution 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI.
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto, 2003, *Manajemen Penelitian*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandi, 2006, *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga, Jogjakarta, Andi Offset.
- \_\_\_\_\_, 2006, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi.
- \_\_\_\_\_, 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Edisi 1, Yogyakarta, Andi.
- Umar, Husein, 2003, *Riset Pemasaran dan perilaku Pelanggan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama dan Jakarta Business Research Center.
- Wiserna, Michel, Fred, 2002. *The Dicipline of Market Leaders (Disiplin Para Pemimpin Pasar)*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry, L.L., 2004, "Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality : Implication for Further Research", *Journal of Marketing*, January .
- Prasojo, Eko. 2006. Reformasi Birokrasi di Indonesia: Beberapa Catatan Kritis. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Volume 14, Nomor 1 (Januari).
- Rangkuti, Freddy, 2000, *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta, Gramedia Pustaka.
- \_\_\_\_\_, 2002, *The Power of Brands*, Jakarta: Gramedia Pustaka U
- Saragih, Ferdinand D. 2006. Menciptakan Pelayanan Publik yang Prima Melalui Metode Benchmarking Praktis. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol.14, No.3 (September).
- Sewter, Colin, 2003. *Marknon (Marketing For The Non Marketing Manager)*, Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.
- Simatupang, Richard Burton, 2005, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Subroto, Budiarto dan Dolly Sutajaya Nasution 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI.
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto, 2003, *Manajemen Penelitian*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandi, 2006, *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga, Jogjakarta, Andi Offset.
- \_\_\_\_\_, 2006, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi.
- \_\_\_\_\_, 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Edisi 1, Yogyakarta, Andi.
- Umar, Husein, 2003, *Riset Pemasaran dan perilaku Pelanggan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama dan Jakarta Business Research Center.
- Wiserna, Michel, Fred, 2002. *The Dicipline of Market Leaders (Disiplin Para Pemimpin Pasar)*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.



Zauhar, Soesilo. 2001. Administrasi Pelayanan Publik: Sebuah Perbincangna Awal. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*, Vol.1, No.2 (Maret).

Zeithaml, Valerie A, A. Parasuraman and Leonard L. Berry. 2000. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. USA: The Press

**PETUNJUK PENGISIAN ANGKET:**

1. Berikanlah jawaban singkat pada bagian pertanyaan identitas responden yang membutuhkan jawaban tertulis Bapak/Ibu
2. Berikanlah tanda checklist (√) pada kolom yang Bapak/Ibu anggap sesuai dengan jawaban pada Bapak/Ibu.

**Identitas Responden**

No. Responden	:	_____
Usia	:	_____ Tahun
Jenis Kelamin	:	Laki-laki      Perempuan
Masa Kerja	:	_____ Tahun
Tingkat Pendidikan	:	S2    S1    D3    SLTA SLTP SD

**INSTRUMEN UNTUK MENGUKUR VARIABEL RELIABILITY  
(KEANDALAN) X<sub>1</sub>**

NO	PERNYATAAN	OPSI				
		SSS	SS	S	TS	STS
1	Keandalan suatu pelayanan diwujudkan dengan sikap segera dari petugas pelayanan					
2	Sikap segera yang baik adalah sikap untuk mendahulukan kepentingan pelanggan					
3	Segera adalah terbentuknya kehendak pelanggan secara seketika					
4	Keandalan dalam suatu pelayanan diwujudkan dengan akuratnya pelayanan					
5	Akurat pelayanan adalah kesesuaian permintaan dengan perwujudannya					
6	Akurat pelayanan merupakan faktor penting dalam suatu pelayanan					
7	Pelayanan yang terbaik adalah memuaskan pelanggan					
8	Kepuasan pelanggan disesuaikan dengan tingkat kebutuhan pelanggan					
9	Kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama pelayanan					
10	Adanya kesesuaian kebutuhan pelanggan mencerminkan pelayanan yang baik					
11.	Sesuai adalah wujud kepentingan antara harga jual dengan pelayanan yang diterima					
12.	Sesuai juga diwujudkan antara perwujudan kehendak pelanggan dengan kehendak pelayanan					

**INSTRUMEN UNTUK MENGUKUR VARIABEL RELIABILITY  
(DAYA TANGGAP) X<sub>2</sub>**

NO	PERNYATAAN	OPSI				
		SSS	SS	S	TS	STS
1	Daya tanggap pelayanan diwujudkan dengan pelayanan yang tepat waktu					
2	Pelayanan yang tepat waktu dimaksudkan untuk menghindari hal-hal yang merugikan pelanggan					
3	Tepat waktu dimaksudkan sebagai wujud pelayanan yang baik					
4	Dibutuhkan pelayanan yang cepat dalam hubungannya dengan pelayanan kepegawaian					
5	Daya anggap sangat dibutuhkan dalam pelayanan pada tingkat kesehatan					
6	Cepat adalah indikasi yang terbaik dalam wujud pelayanan pensiun kepegawaian					
7	Pelayanan yang baik diwujudkan dengan kesigapan petugas dalam melayani					
8	Kesigapan petugas menghindari hal-hal yang dapat merusak kepercayaan pelanggan					
9	Sigap adalah merupakan wujud kepedulian					
10	Pelayanan yang baik adalah terfokusnya petugas dalam bidang pelayanan					
11.	Fokusnya petugas akan meningkatkan kepercayaan pelanggan					
12.	Fokus adalah merupakan replek daya tanggap instansi atas keluhan pelanggannya					

**INSTRUMEN UNTUK MENGUKUR VARIABEL RELIABILITY  
(JAMINAN) X<sub>3</sub>**

NO	PERNYATAAN	OPSI				
		SSS	SS	S	TS	STS
1	Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dipercaya pelanggan					
2	Percaya diartikan pelanggan meletakkan kepentingan pelayanan kepegawaian kepada secara penuh					
3	Percaya diwujudkan dengan kunjungan berulang					
4	Berkeyakinan adalah merupakan jaminan dari sebuah pelayanan					
5	Berkeyakinan merupakan hal yang utama dalam pelaksanaan pelayanan pensiun pegawai					
6	Yakin merupakan dasar bagi keinginan mendapatkan pelayanan					
7	Jaminan diwujudkan dengan kualitas yang bermutu dari pelayanan					
8	Bermutu adalah berkualitas					
9	Bermutu berarti dipercaya					
10	Jaminan pelayanan pensiun pegawai diwujudkan dengan jaminan yang baik atas pelayanan tersebut					
11.	Terjamin adalah terkoperanya kepentingan pelanggan					
12.	Terjamin artinya pelanggan percaya atas pelayanan instansi tersebut					

**INSTRUMEN UNTUK MENGUKUR VARIABEL RELIABILITY  
(EMPATI) X<sub>4</sub>**

NO	PERNYATAAN	OPSI				
		SSS	SS	S	TS	STS
1	Pelayanan yang baik dan berempati adalah pelayanan memperlakukan pihak yang dilayani					
2	Peduli juga disikapkan dengan respon atas keluhan pelanggan					
3	Peduli adalah wujud sikap yang baik dalam suatu pelayanan pelanggan					
4	Pelayanan Pelanggan yang baik diwujudkan dengan perhatian yang baik dari petugasnya					
5	Perhatian adalah sikap dari petugas atas keluhan pelanggan					
6	Perhatian juga merupakan suatu dimensi kepedulian atas keluhan pelanggan					
7	Pelayanan yang baik adalah fokusnya petugas pelayanan terhadap keluhan pelanggan					
8	Fokus berarti mengetengahkan tingkat kemampuan secara baik					
9	Fokus adalah terkonsentrasi					
10	Adanya keyakinan bahwa Badan Kepegawaian adalah merupakan pelayanan yang baik					
11.	Keyakinan dalam pelayanan Badan Kepegawaian amat penting dalam meningkatkan persepsi pelanggan					
12.	Berkeyakinan adalah berkemampuan					

**INSTRUMEN UNTUK MENGUKUR VARIABEL RELIABILITY  
(BUKTI LANGSUNG) X<sub>5</sub>**

NO	PERNYATAAN	OPSI				
		SSS	SS	S	TS	STS
1	Pelayanan yang baik dibuktikan dengan penampilan dari petugas pelayanan yang baik pula					
2	Penampilan amat penting dalam mengupdate kepentingan pelanggan					
3	Penampilan adalah wujud keberadaan Badan Kepegawaian dalam pelayanan pensiun pegawai					
4	Pelayanan pensiun pegawai yang baik diwujudkan dengan perlengkapan yang baik pula					
5	Perlengkapan yang baik adalah perlengkapan yang sesuai dengan bentuk pelayanan					
6	Pelayanan yang baik disertai pula dengan perlengkapan yang bermanfaat					
7	Keberadaan pegawai amat penting dalam pelayanan pensiun pegawai					
8	Pegawai yang tersedia harus sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan					
9	Adanya sumber daya manusia yang baik akan memberikan tingkat pelayanan yang baik					
10	Pelayanan yang baik membutuhkan sarana yang lengkap					
11.	Bukti langsung diwujudkan dengan komunikasi yang baik					
12.	Komunikasi yang terjadi pada dasarnya berkisar tentang kepentingan pelanggan					