

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal (2004) *Kebijakan Publik: Yayasan Pancur Siwah*: Jakarta
- Agustian, AG (2005) *Rahasia Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ*: Penerbit ARGA: Jakarta
- Allen, Louis (1964) *The Management Profession*, MC Graw-Hill; New York
- Barata, AD (2004) *Dasar-dasar Pelayanan Prima: Elek Media Komputindo*: Jakarta
- Bromly, Daniel W (1989) *Economics of Information*, Harvard Busiennes: Boston
- Covey, Stephen R (2004) *The Eight Habits from Effectiveness to Greatness*, Terjemahan: Gramedia: Jakarta
- Dwiyanto, Agus (2006) *Pengembangan Pelayanan Publik Berwawasan Good Governance*, Badan Diklat SU dan JICA.
- Echols, Jhon,M. dan Shadily, Hasan, *Kamus Inggris Indonesia*, Gramedia, Jakarta: 2000
- Efendi, Sofyan (1999) *Proses Penyusunan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999*
- Goleman, Daniel (1999) *Working with Emotional Intelegence*, Terjemahan: Gramedia: Jakarta
- Gay, L.R. dan Diehl, P.L. (1992), *Research Methods for Business and Management*, MacMillan Publishing Company, New York
- Kasali, Rhenald (2006) *Change!:* Gramedia: Jakarta
- Kumorotomo, K. (2006) *Pelayanan Akuntabel dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme*, Diklat Sumut dan JICA.
- Masduki dan Said, Mujiono (2001) *Arah dan Strategi Politik Pendidikan untuk Pengembangan SDM*, Kertas Kerja Puslitbang BKN: Jakarta
- M. Irfan dkk (2003) *Efektifitas diklat Struktural bagi PNS*; Puslibang BKN: Jakarta
- Mirgom, Paul and Robert, Jhon (1992) *Organization and Management*: Princetown University Press: New Jersey
- Moenir A.S, (1983) *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Gunung Agung; Jakarta,
- Nainggolan, H (1984) *Pembinaan PNS*, BKN: Jakarta
- Nicholas, Brealey (1998) *Rethinking the Future*: Hamel; London

- Nugroho D, Riant (2003) Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi, Elek Media Komputindo: Jakarta
- Nurmandi, Achmad (2010) Manajemen Pelayanan Publik: PT Sinergi Visi Utama: Yogyakarta.
- Osborne, David & Ted Gaebler (1996), *Reinventing Government: How to the Entrepreneurial is Transforming the Public Sektor*, Plum Book: New York
- Pusat Bahasa (2008) Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka: Departemen Pendidikan Nasional
- Rasyid, Ryaas,(1997) Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan Politik Orde Baru, Yarsif Watampone: Jakarta
- Rahmayanty, Nina (2010) Manajemen Pelayanan Prima: Graha Ilmu: Yogyakarta
- Rae, Leslie (2005) *The Art of Training and Development, Using People Skills*, Mengelola Keterampilan Manusia: Gramedia; Jakarta
- Riduwan (2004) Statistika untuk Lembaga & Instansi Pemerintah/Swasta: Alfabeta: Bandung
- Siagian, Sondang (2008) Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara; Jakarta
- Sinamo, Jansen (2005) 8 Etos Kerja Profesional, navigator anda menuju sukses; Institut Dharma Mahardika: Jakarta
- Siut, Jusuf dan Almasdi, (2000) Aspek Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia, Ghalia Indonesia: Jakarta
- Subana, (2000) Statistik Pendidikan, Pustaka Setia, Cetakan Pertama: Bandung.
- Suhady, Idup dan Desi Fernanda (2005) Dasar-dasar *Good Governance*: LAN: Jakarta
- Sugiyono (2001) Metode Penelitian Administrasi; Alfabeta: Bandung
- (2004) Statistika untuk Lembaga & Instansi Pemerintah/Swasta; Alfabeta: Bandung
- (2006) Statistik untuk Penelitian; Alfabeta: Bandung
- (2010) Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D; Alfabeta: Bandung
- Supriyanto, Eko (2001) Operasionalisasi Pelayanan Prima: LAN: Jakarta
- Supriyatno, Budi (2009) Manajemen Pemerintahan (Plus Dua Belas Langkah Strategis): CV Media Brilian: Tangerang.
- Surachmad, Wirjo, (1993), Wawasan Kerja Aparatur Negara, Pustaka Jaya; Jakarta

- Susanto, Astrid S (1974) *Komunikasi Dalam Teori dan Praktek*, Bina Aksara, Jakarta, 1974,
- Snyder, Neil at all (1994) *VVC: Leadership for Quality Managemen*, Free Press: New York
- Tjiptono, Fandy (2012) *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, Diana, Anstiasia (2003) *Total Quality Management*, Andi: Yogyakarta.
- Tilaar, H.A.R., *Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Era Globalisasi*, Rasindo, Jakarta, 1997
- Toha, Miftah (2005) *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*: Raja Grafindo Perkasa: Jakarta
- Wirawan (2009) *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Teori, Aplikasi, dan Penelitian*, Salemba Empat; Jakarta
- Wursanto, IG (1989) *Managemen Kepegawaian*. Kenisusu; Yogyakarta
- Witarsa, Nurlita (1988) *Dasar-Dasar Produksi*, Karunika; Jakarta
- Wijaya, AW (1995) *Administrasi Kepegawaian*, CV. Rosda Karya: Bandung
- Winardi, J. (2004) *Manajemen Perilaku Organisasi*: Prenada Media: Jakarta
- Zohar, Danah (2005) *Kecerdasan Spiritual*, Mizan: Bandung.

Modul dan Peraturan

- Undang –undang Nomor 8 Tahun 1974 jo Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil
- Keputusan Presiden Nomor 58 Tahun 1964 tentang Ketentuan Jam Kerja Instansi Pemerintah
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7-15 Tahun 2010 tentang Pedoman-pedoman Reformasi Birokrasi.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pelayanan Umum;

Keputusan Kepala BKN Nomor 59/KEP/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara

Lembaga Administrasi Negara (2000) Akuntabilitas dan Good Governance; LAN: Jakarta

LAN, Penyusunan Standar Pelayanan Publik, Jakarta, 2003



DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 1.1. Rekapitulasi Kehadiran	8
Tabel 4.1. Komposisi Pegawai Kanreg VI BKN Berdasarkan golongan, jabatan dan jenis kelamin	55
Tabel 4.2. Komposisi Pegawai Kanreg VI BKN Berdasarkan pendidikan dan pelatihan.....	55
Tabel 4.3. Persepsi Responden tentang pelaksanaan tata urusan dalam jam masuk dan pulang kerja.....	56
Tabel 4.4. Persepsi Responden tentang fasilitas dan lingkungan pekerjaan.....	57
Tabel 4.5. Persepsi Responden tentang efektifitas sistem pendataan kehadiran	57
Tabel 4.6. Persepsi Responden tentang motivasi, arahan pimpinan dalam melaksanakan tugas.....	58
Tabel 4.7. Persepsi Responden tentang pelaksanaan penyelesaian pekerjaan sesuai sasaran kerja pegawai.....	58
Tabel 4.8. Persepsi Responden tentang penjatuhan hukuman disiplin kepada pegawai.....	59
Tabel 4.9. Persepsi Responden tentang pemanfaatan barang-barang inventaris.....	60
Tabel 4.10. Persepsi Responden tentang pemberian ijin atasan untuk meninggalkan pekerjaan.....	60
Tabel 4.11. Persepsi Responden tentang tugas pokok yang dilakukan sesuai kedudukannya.....	61
Tabel 4.12. Persepsi Responden tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen/ <i>stake holder</i>	61
Tabel 4.13. Persepsi Responden tentang pelaksanaan dengan menambah jam kerja.....	62
Tabel 4.14. Persepsi Responden tentang pemindahan tugas bagi pegawai yang tidak mencapai target pekerjaan.....	62
Tabel 4.15. Jawaban Responden pada Variabel Disiplin berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 (X).....	63
Tabel 4.16. Data untuk Item Disiplin Pegawai berdasarkan PP Nomor 53 Tahun 2010.....	64
Tabel 4.17. Persepsi Responden tentang prosedur pelayanan di unit ini.....	65
Tabel 4.18. Persepsi Responden tentang persyaratan pelayanan yang diberikan.....	65
Tabel 4.19. Persepsi Responden tentang kejelasan informasi dan kepastian petugas.....	66
Tabel 4.20. Persepsi Responden tentang kedisiplinan petugas.....	66

Tabel 4.21.	Persepsi Responden tentang petugas pelayanan bertanggung jawab terhadap penyelesaian layanan.....	67
Tabel 4.22.	Persepsi Responden tentang kemampuan pegawai dalam menjelaskan layanan.....	67
Tabel 4.23.	Persepsi Responden tentang kecepatan pelayanan yang diberikan.....	68
Tabel 4.24.	Persepsi Responden tentang perlakuan yang diberikan petugas.....	68 69
Tabel 4.25.	Persepsi Responden tentang kesopanan dan keramahan pegawai.....	69
Tabel 4.26.	Persepsi Responden tentang ketepatan waktu sesuai SOP/komitmen.....	70
Tabel 4.27.	Persepsi Responden tentang kenyamanan lingkungan..	70
Tabel 4.28.	Persepsi Responden tentang keamanan pelayanan yang diberikan.....	71
Tabel 4.29	Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Pelayanan Pegawai Kantor Regional VI BKN.....	71
Tabel 4.30	Data untuk Item Kepuasan Pelayanan Pegawai Kantor Regional VI BKN Medan.....	72
Tabel 4.31	Disiplin Pegawai (X) dan Kepuasan Pelayanan (Y).....	73
Tabel 4.32.	Persepsi Responden tentang pendidikan dan pelatihan dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai.....	74
Tabel 4.33.	Persepsi Responden tentang kepemimpinan dan profesionalisme pegawai salah satu ukurannya tingkat kedisiplinan tinggi.....	74
Tabel 4.34.	Persepsi Responden tentang kebijakan pembinaan kepegawaian dapat mendisiplinkan pegawai.....	75
Tabel 4.35.	Persepsi Responden tentang disiplin sebagai perwujudan pemerintahan yang baik.....	

DAFTAR BAGAN/GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Bagan 3.1. Hubungan antar Variabel X dan Variabel Y.....	51
Bagan 4.1. Struktur Organisasi Kantor Regional VI BKN Medan	54
Gambar. 4.1 Uji signifikansi koefesian korelasi dengan uji dua fihak.....	77



DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Halaman</i>
I. Surat Permohonan Izin Penelitian	88
II. Surat Keterangan Pelaksanaan/Selesai Penelitian	89
III. Daftar Pertanyaan/Kuesioner	90
IV. Surat Pernyataan	95
V. Tabel Nilai-Nilai Product Moment	96
VI. Tabel Nilai-Nilai Dalam Ditribusi	97



DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 1.1. Rekapitulasi Kehadiran	8
Tabel 4.1. Komposisi Pegawai Kanreg VI BKN Berdasarkan golongan, jabatan dan jenis kelamin	55
Tabel 4.2. Komposisi Pegawai Kanreg VI BKN Berdasarkan pendidikan dan pelatihan.....	55
Tabel 4.3. Persepsi Responden tentang pelaksanaan tata urusan dalam jam masuk dan pulang kerja.....	56
Tabel 4.4. Persepsi Responden tentang fasilitas dan lingkungan pekerjaan.....	57
Tabel 4.5. Persepsi Responden tentang efektifitas sistem pendataan kehadiran	57
Tabel 4.6. Persepsi Responden tentang motivasi, arahan pimpinan dalam melaksanakan tugas.....	58
Tabel 4.7. Persepsi Responden tentang pelaksanaan penyelesaian pekerjaan sesuai sasaran kerja pegawai.....	58
Tabel 4.8. Persepsi Responden tentang penjatuhan hukuman disiplin kepada pegawai.....	59
Tabel 4.9. Persepsi Responden tentang pemanfaatan barang-barang inventaris.....	60
Tabel 4.10. Persepsi Responden tentang pemberian ijin atasan untuk meninggalkan pekerjaan.....	60
Tabel 4.11. Persepsi Responden tentang tugas pokok yang dilakukan sesuai kedudukannya.....	61
Tabel 4.12. Persepsi Responden tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen/ <i>stake holder</i>	61
Tabel 4.13. Persepsi Responden tentang pelaksanaan dengan menambah jam kerja.....	62
Tabel 4.14. Persepsi Responden tentang pemindahan tugas bagi pegawai yang tidak mencapai target pekerjaan.....	62
Tabel 4.15. Jawaban Responden pada Variabel Disiplin berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 (X).....	63
Tabel 4.16. Data untuk Item Disiplin Pegawai berdasarkan PP Nomor 53 Tahun 2010.....	64
Tabel 4.17. Persepsi Responden tentang prosedur pelayanan di unit ini.....	65
Tabel 4.18. Persepsi Responden tentang persyaratan pelayanan yang diberikan.....	65
Tabel 4.19. Persepsi Responden tentang kejelasan informasi dan kepastian petugas.....	66
Tabel 4.20. Persepsi Responden tentang kedisiplinan petugas.....	66

Tabel 4.21.	Persepsi Responden tentang petugas pelayanan bertanggung jawab terhadap penyelesaian layanan.....	67
Tabel 4.22.	Persepsi Responden tentang kemampuan pegawai dalam menjelaskan layanan.....	67
Tabel 4.23.	Persepsi Responden tentang kecepatan pelayanan yang diberikan.....	68
Tabel 4.24.	Persepsi Responden tentang perlakuan yang diberikan petugas.....	68
Tabel 4.25.	Persepsi Responden tentang kesopanan dan keramahan pegawai.....	69
Tabel 4.26.	Persepsi Responden tentang ketepatan waktu sesuai SOP/komitmen.....	70
Tabel 4.27.	Persepsi Responden tentang kenyamanan lingkungan..	
Tabel 4.28.	Persepsi Responden tentang keamanan pelayanan yang diberikan.....	70
Tabel 4.29	Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Pelayanan Pegawai Kantor Regional VI BKN.....	71
Tabel 4.30	Data untuk Item Kepuasan Pelayanan Pegawai Kantor Regional VI BKN Medan.....	71
Tabel 4.31	Disiplin Pegawai (X) dan Kepuasan Pelayanan (Y).....	72
Tabel 4.32.	Persepsi Responden tentang pendidikan dan pelatihan dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai.....	73
Tabel 4.33.	Persepsi Responden tentang kepemimpinan dan profesionalisme pegawai salah satu ukurannya tingkat kedisiplinan tinggi.....	74
Tabel 4.34.	Persepsi Responden tentang kebijakan pembinaan kepegawaian dapat mendisiplinkan pegawai.....	75
Tabel 4.35.	Persepsi Responden tentang disiplin sebagai perwujudan pemerintahan yang baik.....	75

DAFTAR BAGAN/GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Bagan 3.1. Hubungan antar Variabel X dan Variabel Y.....	51
Bagan 4.1. Struktur Organisasi Kantor Regional VI BKN Medan	54
Gambar. 4.1 Uji signifikansi koefesian korelasi dengan uji dua fihak.....	77



DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Halaman</i>
I. Surat Permohonan Izin Penelitian	84
II. Surat Keterangan Pelaksanaan/Selesai Penelitian	85
III. Daftar Pertanyaan/Kuesioner	86
IV. Surat Pernyataan	91
V. Tabel Nilai-Nilai Product Moment	92
VI. Tabel Nilai-Nilai Dalam Ditribusi	93



Yth. Kepada
Bapak / Ibu
Pegawai Kanreg VI BKN Medan/Pelanggan
di
Tempat

Salah satu persyaratan untuk kelulusan pada Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area melalui penyusunan tesis. Dalam upaya memperoleh data yang akurat dalam menjawab pertanyaan penelitian tesis, penulis meminta bantuan Bapak/Ibu Pegawai Kanreg VI BKN untuk mengisi kuesioner dalam rangka memperoleh data yang berhubungan dengan disiplin berdasarkan PP 53 Tahun 2010 dan pelayanan pada Kantor Regional VI BKN Medan.

Disiplin kerja berpengaruh besar terhadap pelayanan yang dilakukan Pegawai Kanreg VI BKN Medan, oleh karena itu perlu diketahui ukuran pengaruh disiplin terhadap kepuasan pelayanan yang dilakukan Pegawai Kanreg VI BKN. Hasil kuesioner ini sangat penting untuk peningkatan pelayanan di masa-masa yang akan datang.

Atas perhatian dan kesediannya diucapkan terima kasih.

Peneliti

**Ojak Murdani
NIM. 111801038**

PETUNJUK KUESIONER

1. Petunjuk Pengisian

- a. Kuesioner ini diperuntukan bagi seluruh Pegawai/Pengguna Layanan Kanreg VI BKN Medan
- b. Berilah tanda *check list* (✓) pada kolom yang tersedia, dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

2. Karakteristik Responden

- a. Usia : Tahun
- b. Jenis Kelamin : Laki-laki \ Perempuan *)
- c. Jabatan :
- d. Pendidikan Terakhir:

*) Coret yang tidak perlu

Variabel X (Disiplin PNS)

1. Bagaimana pemahaman saudara tentang pelaksanaan tata urusan dalam jam masuk dan jam pulang kerja a. Tidak efektif b. Kurang efektif c. Efektif d. Sangat efektif	1 2 3 4	2. Bagaimana pemahaman saudara tentang fasilitas dan lingkungan pekerjaan a. Tidak mendukung b. Kurang mendukung c. Mendukung d. Sangat Mendukung	1 2 3 4
3. Bagaimana pemahaman saudara tentang efektifitas sistem pendataan kehadiran (absensi). a. Tidak efektif b. Kurang efektif c. Efektif d. Sangat efektif	1 2 3 4	4. Bagaimana pemahaman saudara tentang motivasi, arahan pimpinan dalam melaksanakan tugas. a. Tidak efektif b. Kurang efektif c. Efektif d. Sangat efektif	1 2 3 4
5. Bagaimana pemahaman saudara tentang pelaksanaan penyelesaian pekerjaan sesuai sasaran kerja pegawai. a. Tidak efektif b. Kurang efektif c. Efektif d. Sangat efektif	1 2 3 4	6. Bagaimana pemahaman saudara tentang penjatuhan hukuman disiplin kepada pegawai. a. Tidak efektif b. Kurang efektif c. Efektif d. Sangat efektif	1 2 3 4
7. Bagaimana pemahaman saudara tentang pemanfaatan barang-barang inventaris a. Tidak efektif b. Kurang efektif c. Efektif d. Sangat efektif	1 2 3 4	8. Bagaimana pemahaman saudara tentang pemberian ijin atasan untuk meninggalkan pekerjaan. a. Tidak efektif b. Kurang efektif c. Efektif d. Sangat efektif	1 2 3 4
9. Bagaimana pemahaman saudara tentang tugas pokok yang dilakukan pegawai sesuai kedudukannya a. Tidak efektif b. Kurang efektif c. Efektif d. Sangat efektif	1 2 3 4	10. Bagaimana pemahaman saudara tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen/ <i>stake holder</i> a. Tidak efektif b. Kurang efektif c. Efektif d. Sangat efektif	1 2 3 4

<p>11. Bagaimana pemahaman saudara tentang pelaksanaan pekerjaan dengan menambah jam kerja</p> <p>a. Tidak efektif</p> <p>b. Kurang efektif</p> <p>c. Efektif</p> <p>d. Sangat efektif</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>12. Bagaimana pemahaman saudara tentang pemindahan tugas bagi pegawai yang tidak mencapai target pekerjaan</p> <p>a. Tidak efektif</p> <p>b. Kurang efektif</p> <p>c. Efektif</p> <p>d. Sangat Efektif</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>13. Pendidikan dan pelatihan dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai.</p> <p>a. Tidak setuju</p> <p>b. Kurang setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat sangat setuju</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>14. Kepemimpinan dan profesionalisme pegawai salah satu ukurannya tingkat kedisiplinannya tinggi</p> <p>a. Tidak setuju</p> <p>b. Kurang setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat Setuju</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>15. Kebijakan pembinaan kepegawaian (PNS) dapat mendisiplinkan pegawai.</p> <p>a. Tidak setuju</p> <p>b. Kurang setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat setuju</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>16. Disiplin pegawai sebagai perwujudan pemerintahan yang baik.</p> <p>a. Tidak setuju</p> <p>b. Kurang setuju</p> <p>c. Setuju</p> <p>d. Sangat Setuju</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

Variabel Y (Kepuasan Pelayanan)

1. Bagaimana prosedur pelayanan di unit ini. a. Sulit b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	2. Bagaimana persyaratan pelayanan yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
3. Bagaimana informasi kejelasan dan kepastian petugas. a. Tidak tansparan b. Kurang transparan c. Transparan d. Sangat Transparan	1 2 3 4	4. Bagaimana kedisiplinan petugas dalam melayani. a. Tidak disiplin b. Kurang kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat Disiplin	1 2 3 4
5. Apakah petugas pelayanan bertanggung jawab terhadap penyelesaian layanan. a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat Bertanggung jawab	1 2 3 4	6. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menjelaskan layanan. a. Tidak efektif b. Kurang efektif c. Efektif d. Sangat efektif	1 2 3 4
7. Bagaimana kecepatan pelayanan yang diberikan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana perlakuan yang diberikan petugas. a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana kesopanan dan keramahan pegawai a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	10. Bagaimana ketepatan waktu sesuai SOP/komitmen. a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. Tepat d. Sangat tepat	1 2 3 4
11. Bagaimana kenyamanan lingkungan pelayanan a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat Nyaman	1 2 3 4	12. Bagaimana keamanan pelayanan diberikan. a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman	1 2 3 4

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 8 April 2013



MATERAI

Rp. 6000

(Ojak Murdani)

Lampiran V



