***Lampiran 1***

**SURAT KETERANGAN ANGKET**

Kepada Yth,

Bapak/Ibu Pegawai Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya Kota Bandung

Di Tempat

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Saya mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pasundan Bandung sedang mengadakan penelitan tentang **“PENGARUH DISIPLIN KERJA APARATUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS TATA RUANG DAN CIPTA KARYA KOTA BANDUNG**

Penelitian ini hanya digunakan untuk ilmiah dalam rangka membuat usulan penelitian dan tidak ada hubungan dengan mencari kesalahan fisik maupun lainnya.

Namun demikian mengingat pentingnya tujuan dari penyebaran angket ini maka sudi kiranya Bapak/Ibu ditengah-tengah kesibukan mau meluangkan waktu untuk pengisian angket ini berdasarkan dengan keadaan yang sebenarnya.

Terimakasih atas bantuan dan pertisipasinya dalam angket ini.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Bandung, Juni 2017

Peneliti

***Lampiran 2***

**Petunjuk pengisian angket**

1. Memberikan tanda cheklis ( **√** ) pada salah satu kolom yang telah disediakan disebelah kanan pertanyaan.
2. Bapak / ibu tidak perlu mencantumkan nama atau identitas lainnya dalam anngket.
3. Mohon mengisi angket ini sesuai dengan / menurut yang bapak / ibu rasakan selama menjalan tugas dikantor sehari-hari.
4. Bila selesai mengisi, dimohon untuk memeriksa kembali angketnya, dan jangan sampai ada pengisian yang terlewatkan.
5. Pengisian hanya memilih salah satu alternative jawaban yang ada sesuai kolom pertanyaan, yaitu:

* SS: Sangat Setuju
* S: Setuju
* TP: Tanpa Pendapat
* TS: Tidak Setuju
* STS: Sangat Tidak Setuju

Catatan:

Apabila ada pembulatan dari jawaban semula yang salah diberi tanda ( x )

Contoh:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| JAWABAN | | | | |
| SS | S | TP | TS | STS |
|  | √ |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| JAWABAN | | | | |
| SS | S | TP | TS | STS |
| √ | √ |  |  |  |

***Lampiran 3***

**DAFTAR PERNYATAAN ANGKET**

**I. Kualitas Pelayanan**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **Alternatif Jawaban** | | | | |
| **SS** | **S** | **TP** | **TS** | **STS** |
| 1 | Pelayanan yang diberikan kepada pegawai dibuktikan dengan ruangan yang terasa nyaman bagi pegawai |  |  |  |  |  |
| 2 | Pelayanan yang baik dibuktikan dengan tersedianya fasilitas yang lengkap |  |  |  |  |  |
| 3 | Para pegawai berpenampilan rapih |  |  |  |  |  |
| 4 | Pegawai dituntut ketepatannya dalam mengerjakan tugas |  |  |  |  |  |
| 5 | Pegawai cepat dalam menyelesaikan tugas |  |  |  |  |  |
| 6 | Pegawai tepat dalam memberikan pelayanan yang diminta |  |  |  |  |  |
| 7 | Cepat tanggap terhadap keluhan-keluhan pegawai |  |  |  |  |  |
| 8 | Cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pegawai |  |  |  |  |  |
| 9 | Pegawai selalu memberikan jaminan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas |  |  |  |  |  |
| 10 | Pegawai dituntut untuk bersikap sopan |  |  |  |  |  |
| 11 | Sebagai pegawai selalu diberikan perhatian terhadap keluhan-keluhan |  |  |  |  |  |
| 12 | Pegawai selalu dilayani tanpa melihat status sosial |  |  |  |  |  |

**II. Disiplin Kerja**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **Alternatif Jawaban** | | | | |
| **SS** | **S** | **TP** | **TS** | **STS** |
| 1 | Apakah anda selalu datang ke tempat kerja sebelum jam kerja dimulai. |  |  |  |  |  |
| 2 | Apakah anda selalu pulang kerja sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan. |  |  |  |  |  |
| 3 | Apakah anda pernah meninggalkan tempat kerja tanpa adanya izin dari atasan. |  |  |  |  |  |
| 4 | Apakah anda terkadang pulang lebih awal dikarnakan alasan-alasan tertentu. |  |  |  |  |  |
| 5 | Apakah jarak tempat tinggal mempengaruhi ketepatan waktu anda datang bekerja. |  |  |  |  |  |
| 6 | Apakah anda sering menunda-nunda waktu kerja. |  |  |  |  |  |
| 7 | Apakah anda sudah menerapkan pearaturan yang sudah berlaku. |  |  |  |  |  |
| 8 | Saya bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan oleh atasan saya. |  |  |  |  |  |
| 9 | Saya bersedia menerima sanksi apabila tidak menyelesaikan tugas tepat pada waktunya. |  |  |  |  |  |
| 10 | Apakah anda selalu bertanggung jawab atas tugas yang diberikan atasan |  |  |  |  |  |
| 11 | Saya menggunakan fasilitas yang ada dikantor sesuai dengan aturan yang berlaku |  |  |  |  |  |

***Lampiran 4***

**PEDOMAN OBSERVASI**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **PERNYATAAN** | | **NILAI** | | | |
| **A** | **B** | **C** | **D** |
| **1** | Fasilitas yang ada sudah memadai | |  |  |  |  |
| **2** | Pegawai mampu memanfaatkan teknologi atau fasilitas yang ada | |  |  |  |  |
| **3** | Pegawai dituntut lugas dan cepat dalam mengerjakan tugas | |  |  |  |  |
| **4** | Pimpinan memberikan evaluasi secara berkala | |  |  |  |  |
| **5** | Adanya jaminan dalam setiap pekerjaan yang dilakukan | |  |  |  |  |
| **6** | Waktu yang ada dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk melaksanakan tugas tepat waktu | |  |  |  |  |
| **7** | Pimpinan selalu memberikan solusi atas masalah yang dihadapi | |  |  |  |  |
| **8** | Selalu ada tanggapan terhadap masalah yang didapatkan | |  |  |  |  |
| **9** | Adanya kerjasama antar setiap pegawai | |  |  |  |  |
| **10** | Pegawai diberikan semua yang diperlukan untuk pekerjaannya | |  |  |  |  |
| **11** | Pemberian upah disesuaikan dengan kemampuan pegawai |  | |  |  |  |
| **12** | Pemberian upah diberikan tepat waktu | |  |  |  |  |
| **13** | Adanya kenaikan jabatan bagi pegawai yang berprestasi | |  |  |  |  |
| **14** | Pimpinan melakukan pengawasan secara langsung terhadap proses kegiatan | |  |  |  |  |
| **15** | Pimpinan selalu memberikan contoh yang baik terhadap bawahannya | |  |  |  |  |
| **16** | Pegawai selalu berkomunikasi dengan pegawai lain atas pekerjaan yang dilaksanakannya | |  |  |  |  |
| **17** | Fasilitas yang ada mendukung pekerjaan pegawai | |  |  |  |  |
| **18** | Lingkungan pekerjaan memberikan rasa nyaman untuk semua pegawai | |  |  |  |  |

**Keterangan :**

A : Sangat Baik

B : Baik

C : Cukup

D : Kurang Baik

***Lampiran 5***

**PEDOMAN WAWANCARA**

1. Apakah kualitas pelayanan yang ada sudah sesuai dengan yang diharapkan ?
2. Apakah pemberian upah sudah sesuai dengan keputusan pemerintah atau upah minimum kerja ?
3. Apakah pimpinan melakukan pemeriksaan terhadap pekerjaan yang dilakukan ?
4. Apakah pegawai selalu menanggapi keluhan yang didapatkan atas pekerjaannya ?
5. Apakah para pegawai menyelesaikan tugas dan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan ?
6. Apakah pimpinan selalu memberikan solusi yang konkrit atas masalah yang terjadi ?
7. Apakah ada komunikasi antara atasan dan bawahan ?
8. Apakah pegawai selalu mendapatkan jaminan kenyamanan dalam bekerja ?
9. Apakah ada promosi jabatan yang berkala ?
10. Apakah pimpinan melakukan pengawasan secara langsung terhadap kelangsungan proses kerja pegawai ?
11. Apakah ada pembagian kelompok kerja untuk menyelesaikan suatu pekerjaan ?
12. Apakah kondisi atau lingkungan kerja melahirkan kenyamanan bagi setiap pegawainya ?