



**PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511  
Telepon (0274) 864650, Faksimilie (0274) 864650  
Website: www.slemankab.go.id, E-mail : kesbang.sleman@yahoo.com

**SURAT IZIN**

Nomor : 070 / Kesbangpol / 180 / 2018

**TENTANG PENELITIAN**

**KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Dasar : Peraturan Bupati Sleman Nomor : 32 Tahun 2017 Tentang Izin Penelitian, Izin Praktik Kerja Lapangan, Dan Izin Kuliah Kerja Nyata.

Menunjuk : Surat dari Dekan FISIPOL UMY

Nomo : 187/A.2-VIII/I/2018

Tanggal : 16 Januari 2018

Hal : Ijin Penelitian

**MENGIZINKAN :**

Kepada :  
Nama : NINDA NUGRAHENI  
No.Mhs/NIM/NIP/NIK : 20140520058  
Program/Tingkat : S1  
Instansi/Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Jl. Lingkar Selatan Tamantirto Kasihan Bantul  
Alamat Rumah : Cabeyan Bligo Ngluwar Jateng  
No. Telp / HP : 082134497846  
Untuk : Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul  
**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SEYEGAN KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2017**  
Lokasi : Kecamatan Seyegan  
Waktu : Selama 3 Bulan mulai tanggal 16 Januari 2018 s/d 17 April 2018

**Dengan ketentuan sebagai berikut :**

1. *Wajib melaporkan diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.*
2. *Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.*
3. *Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.*
4. *Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.*
5. *Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.*

Demikian izin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami ! (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

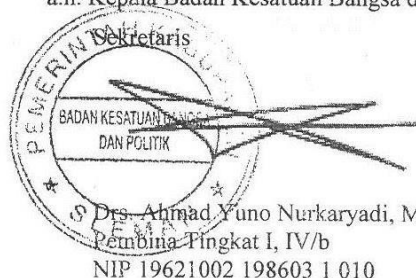
Dikeluarkan di Sleman

Pada Tanggal : 16 Januari 2018

a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Tembusan :

1. Bupati Sleman (sebagai laporan)
2. Camat Seyegan
3. Yang Bersangkutan



Drs. Ahmad Yuno Nurkaryadi, M.M.  
Pembina Tingkat I, IV/b  
NIP 19621002 198603 1 010

**Lampiran 1-Kuesioner**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ISIPOL  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

di Tempat

Dengan hormat,

Dengan kerendahan hati, saya mohon kesediaan Bapak / Ibu / Saudara/i untuk mengisi kuisisioner dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Kuisisioner ini saya ajukan guna memperoleh data sebagai bekal melakukan proses pengumpulan data dalam rangka penyusunan tugas akhir saya. Judul dari tugas akhir ini adalah "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman Tahun 2017".

Bersama ini pula, perlu saya sampaikan bahwa data yang Bapak / Ibu / Saudara/i berikan hanya untuk kepentingan pengerjaan tugas akhir semata, dan dijamin kerahasiaannya. Demikian permohonan ini saya sampaikan, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya.

Hormat Saya



Ninda Nugraheni

### IDENTITAS RESPONDEN

Nama : .....  
Alamat : .....  
Umur :

Jenis Kelamin :  Laki-laki  
 Perempuan

Pendidikan :  SD  
 SMP  
 SMK /SMA  
 D1/D2/D3/D4/S-1  
 Lain lain

**KUESIONER**  
**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS**  
**PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SEYEGAN**  
**KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2017**

**I. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan**

**A. Petunjuk**

1. Bapak/Ibu/Saudara/i dimohon untuk memberikan pendapat mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan sebagai warga Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman Tahun 2017.
2. Pengisian angket dilakukan dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom di bawah kode kriteria jawaban yang dipilih.
3. Kode jawaban yang diberikan adalah sebagai berikut.

STP = Sangat Tidak Penting

TP = Tidak Penting

N = Netral

P = Penting

SP = Sangat Penting

No	Pernyataan	Harapan				
		STP	TP	N	P	SP
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
1	Apabila masyarakat datang maka segera dilayani.					
2	Apabila masyarakat datang maka dilayani sesuai dengan urutan kedatangan					
3	Apabila masyarakat datang maka dipanggil sesuai nomor antri segera dilayani oleh petugas.					
4	Kesediaan petugas melayani masyarakat secara tepat dan akurat sesuai kebutuhan masyarakat.					
5	Apabila masyarakat datang maka memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan.					
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>						
6	Kesediaan petugas membantu masyarakat yang bar datang					
7	Kesediaan petugas melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan.					
8	Kesediaan petugas melayani masyarakat dengan					

No	Pernyataan	Harapan				
		STP	TP	N	P	SP
	segera.					
9	Kesediaan petugas tidak membiarkan masyarakat menunggu lama.					
10	Kesediaan petugas memberikan informasi dengan jelas kepada masyarakat sesuai dengan bidang kerjanya.					
<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>						
11	Kesediaan petugas memberi <i>greeting</i> (menyapa selamat pagi/siang/sore, mengucapkan terima kasih jika sudah selesai).					
12	Kesediaan petugas memberi senyum di awal dan akhir pertemuan.					
13	Kesediaan petugas bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat.					
14	Kesediaan petugas memberikan daftar kepada masyarakat dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan.					
15	Kesediaan petugas memiliki kompetensi yang baik untuk melaksanakan pekerjaan sesuai bidang tugasnya.					
<b>Empati (<i>emphaty</i>)</b>						
16	Kesediaan petugas memahami kebutuhan masyarakat.					
17	Kesediaan petugas mampu berkomunikasi dengan baik terhadap masyarakat.					
18	Kesediaan petugas benar-benar bisa berperan sesuai dengan tugasnya masing-masing.					
19	Kesediaan petugas mendengarkan dan menyelesaikan pengaduan masyarakat.					
20	Kesediaan <i>line</i> telp yang berfungsi untuk pengaduan bagi masyarakat.					
<b>Bukti fisik (<i>tangibles</i>)</b>						
21	Kesediaan petugas kantor kecamatan berpenampilan bersih dan rapih.					
22	Kenyamanan Kantor Kecamatan Seyegan.					
23	Kondisi ruangan yang digunakan dalam transaksi dalam keadaan bersih dan teratur.					
24	Kondisi tempat duduk yang disediakan untuk masyarakat di Kantor Kecamatan Seyegan bagus dan					

No	Pernyataan	Harapan				
		STP	TP	N	P	SP
	nyaman.					
25	Kondisi penataan ruangan di Kantor Kecamatan Seyegan bagus.					

## II. Kualitas Pelayanan

### B. Petunjuk

4. Bapak/Ibu/Saudara/i dimohon untuk memberikan pendapat mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan sebagai warga Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman Tahun 2017.
5. Pengisian angket dilakukan dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom di bawah kode kriteria jawaban yang dipilih.
6. Kode jawaban yang diberikan adalah sebagai berikut.

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

No	Pernyataan	Harapan				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Kehandalan (Reliability)</b>						
1	Masyarakat yang datang segera dilayani.					
2	Masyarakat dilayani sesuai dengan urutan kedatangan					
3	Masyarakat yang sudah dipanggil sesuai nomor antri segera dilayani oleh petugas.					
4	Petugas melayani masyarakat secara tepat dan akurat sesuai kebutuhan masyarakat.					
5	Masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan.					
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>						
6	Ketika baru sampai di Kantor Kecamatan Seyegan, petugas bersedia membantu masyarakat.					
7	Petugas melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan.					
8	Petugas melayani masyarakat dengan segera.					
9	Petugas tidak membiarkan masyarakat menunggu					

No	Pernyataan	Harapan				
		STS	TS	N	S	SS
	lama.					
10	Petugas memberikan informasi dengan jelas kepada masyarakat sesuai dengan bidang kerjanya.					
<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>						
11	Petugas memberi <i>greeting</i> (menyapa selamat pagi/siang/sore, mengucapkan terima kasih jika sudah selesai).					
12	Petugas memberi senyum di awal dan akhir pertemuan.					
13	Petugas bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat.					
14	Setelah selesai proses pelayanan maka petugas memberikan daftar kepada masyarakat dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan.					
15	Petugas memiliki kompetensi yang baik untuk melaksanakan pekerjaan sesuai bidang tugasnya.					
<b>Empati (<i>emphaty</i>)</b>						
16	Petugas memahami kebutuhan masyarakat.					
17	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik terhadap masyarakat.					
18	Petugas benar-benar bisa berperan sesuai dengan tugasnya masing-masing.					
19	Petugas mendengarkan dan menyelesaikan pengaduan masyarakat.					
20	Kantor Kecamatan Seyegan menyediakan <i>line telp</i> yang berfungsi untuk pengaduan bagi masyarakat.					
<b>Bukti fisik (<i>tangibles</i>)</b>						
21	Semua petugas kantor kecamatan berpenampilan bersih dan rapih.					
22	Suasana Kantor Kecamatan Seyegan nyaman.					
23	Ruangan yang digunakan dalam transaksi dalam keadaan bersih dan teratur.					
24	Tempat duduk yang disediakan untuk masyarakat di Kantor Kecamatan Seyegan bagus dan nyaman.					
25	Penataan ruangan di Kantor Kecamatan Seyegan bagus.					

TERIMAKASIH