

# LAMPIRAN-LAMPIRAN

## LAMPIRAN 1: KUESIONER

No. Kuesioner:.....

### KUESIONER

#### PENGARUH PEMBERIAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT* TERHADAP KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA

(Studi Kasus: Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman  
Propinsi DIY)



UNTUK SKRIPSI

Sunardi Laise  
(20040520086)

JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2014

**Kepada Yth:**

**Pegawai Sekretariat Daerah Sleman**

**Di Yogyakarta**

**Assalamualaikum Wr.Wb**

Bersama ini saya:

Nama : Sunardi Laise

: **20040520086**

Jur/ Prodi : Ilmu Pemerintahan

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

sedang menyelesaikan program studi Strata 1 (S1) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, dan ingin melakukan penelitian di kantor Bapak/ Ibu melalui instrumen penelitian berupa kuesioner.

Bapak/ Ibu terpilih sebagai responden dalam penelitian ini. Penelitian ini semata-mata merupakan kegiatan penelitian yang bersifat ilmiah.

Untuk itu saya sangat menghargai atas kesediaan Bapak/ Ibu untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini.

**"Kerahasiaan setiap jawaban Bapak/ Ibu akan saya jaga"**

Terima kasih atas kesediaannya untuk membantu saya dalam penelitian ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Hormat saya,

Sunardi Laise

## I. Identifikasi Personal

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. TTL :
4. Pendidikan Terakhir :
5. Jabatan :
6. Lama Bekerja :

---

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan memberi tanda (X) pada kolom yang menggambarkan pendapat Anda.

Keterangan:

- SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
R : Ragu-ragu  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju

## II. Instrumen Pengukuran Reward Dan Punishment

### a. Kenaikan Gaji

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Gaji yang saya terima sesuai dengan kapasitas pekerjaan saya					
2	Gaji yang saya terima sesuai dengan keahlian yang saya miliki					

### b. Bonus

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Atasan memberikan bonus yang sama bagi pegawai					
2	Bonus yang saya terima sesuai dengan prestasi saya					

### c. Intensif

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Intensif yang saya terima sesuai dengan kinerja saya					
2	Atasan memberikan intensif yang memuaskan					

**d. Promosi**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Promosi jabatan yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang pekerjaan Anda					
2	Dalam menentukan promosi jabatan prestasi kerja lebih menentukan dibanding senioritas					

**e. Teguran**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya mendapat teguran dari pimpinan karena datang terlambat					
2	Saya merasa malu terhadap pegawai lain karena mendapat teguran dari pimpinan					

**f. Skorsing**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya mendapat skorsing karena tidak menyelesaikan tugas tepat waktu					
2	Saya berusaha memperbaiki kinerja saya setelah mendapat skorsing					

**g. Surat Peringatan**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya berusaha memperbaiki kualitas kerja saya setelah mendapat surat peringatan					
2	Saya mendapat surat peringatan karena membuat kesalahan					

**Keterangan:**

SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
R : Ragu-ragu  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju

### III. Instrument Pengukuran Kinerja SDM

#### a. Ketampakan Fisik (*Tangible*)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Fasilitas operasional di kantor anda sudah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas anda					
2	Infrastruktur pendukung sudah memenuhi standar kualitas dan memenuhi kebutuhan pelayanan					

#### b. Realibilitas (*Reliability*)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Jika ada kesalahan, anda segera memperbaiki tugas anda					
2	Informasi yang diberikan kepada masyarakat sudah tepat dan bisa dipertanggung jawabkan					

#### c. Responsivitas (*Responsiveness*)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Anda menerima dengan bijaksana jika ada komplain dari klien					
2	Apakah Anda selalu menemukan penyelesaian dengan tepat					

#### d. Kompetensi (*Competence*)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Tugas yang anda kerjakan telah sesuai dengan kemampuan anda					
2	Pimpinan mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan stafnya.					

#### e. kesopanan (*Courtesy*)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Petugas cukup ramah dan sopan dalam melayani masyarakat					
2	Petugas sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat					*

**f. Kredibilitas (*Credibility*)**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Apakah Reputasi kantor anda sudah baik					
2	Apakah anda selalu ada selama jam kerja					

**g. Keamanan (*Security*)**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Apakah ada jaminan keamanan saat anda menjalankan tugas					

**h. Akses (*Acces*)**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Klien mudah menghubungi petugas untuk mendapatkan informasi					
2	Apakah kantor anda mudah di akses klien					

**i. Komunikasi (*Communication*)**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Klien segera bisa mendapatkan respon jika terjadi kesalahan					
2	Semua keluhan atau pengaduan akan dijawab dengan segera					

**j. Pengertian (*Understanding the customer*)**

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Apakah anda tanggap terhadap kebutuhan masyarakat					

**Keterangan:**

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- R : Ragu-ragu
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju