

# TESIS

Tema :

**TINGKAT PERSEPSI MASYARAKAT DALAM UPAYA MENUJU  
REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
KECAMATAN BULIK, KABUPATEN LAMANDAU, KALIMANTAN  
TENGAH TAHUN 2017.**



**GUSTI WAHYU EFFENDI**

**20151040014**

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gusti Wahyu Effendi

NPM : 20151040014

Jenjang : Strata Dua (S2)

Menyatakan bahwa Tesis dengan judul **Tingkat Persepsi Masyarakat Dalam Upaya Menuju Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bulik, Kabupaten Lamandau, Kalimantan Tengah, Tahun 2017** adalah benar hasil penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dan disebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran.

Yogyakarta, 14 Mei 2018  
Pembuat pernyataan

Gusti Wahyu Effendi  
20151040014

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### *Motto :*

*Jadilah kamu manusia yang pada kelahiranmu semua orang tertawa bahagia, tetapi hanya kamu sendiri yang menangis, dan pada kematianmu semua orang menangis, tetapi hanya kamu sendiri yang tersenyum.*

*(Mahatma Gandhi)*

### *Persembahan :*

*Sebuah karya kecil ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta. Sebuah ungkapan rasa terimakasih terhadap apa yang kalian berikan selama ini. tiada satupun kebaikan di dunia ini yang mampu membalas kebaikan kalian uma abahku. Hanya doa terbaik yang selalu anakmu ini panjatkan agar kalian bahagia selalu. Dan kepada istri dan anakku, kalian semangat hidupnya daddy, terus bersama daddy, terus manja sama daddy, dan terus butuh daddy.*

# KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirohim

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Alhamdulillah Robbil' Alamin penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan tesis ini tentang :

“TINGKAT PERSEPSI MASYARAKAT DALAM UPAYA MENUJU REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BULIK, KABUPATEN LAMANDAU, KALIMANTAN TENGAH TAHUN 2017”.

Penulisan ini merupakan salah satu syarat akademis untuk mencapai derajat Magister Program Pascasarjana (S2) Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulisan karya ilmiah ini sepenuhnya dapat di selesaikan tidak terlepas dari bimbingan dan motivasi dari dosen pembimbing dan penguji.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. ALLAH SWT atas segala Rahmat dan Karunia-NYA yang tiada terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
2. RASULULLAH SAW yang membawa Nur serta Cahaya yang menerangi seluruh hati umat Islam sehingga kita menjadi manusia yang bertaqwa dan beriman Kepada Allah SWT.
3. Ketua Program Studi Pascasarjana Magister Ilmu Pemerintahan Ibu Dr. Dyah Mutiarin, M.Si yang telah memberikan berbagai kemudahan dan fasilitas dalam menimba ilmu di Pascasarjana Magister Ilmu Pemerintahan UMY.

4. Dewan Penguji Bapak Dr. Suswanta, M.Si, Ibu Dr. Dyah Mutiarin, M.Si, dan Bapak Dr. Muchammad Zaenuri, M.Si yang telah memberikan saran serta masukan untuk penyempurnaan penulisan tesis ini.
5. Dosen Pembimbing Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si yang telah membimbing penulis dengan sabar dan memberikan arahan, masukan serta saran untuk menyelesaikan penulisan tesis ini.
6. Seluruh pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Bulik, Kabupaten Lamandau, Kalimantan Tengah yang telah banyak membantu dalam penulisan tesis ini
7. Teman teman seperjuangan MIP 10 yang selalu kompak dan solid dan selalu membantu penulis dalam menghadapi berbagai kesulitan. Terimakasih atas semua pembelajaran yang telah kalian berikan.
8. Secara Khusus penulis sampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Orang Tua penulis tercinta yaitu Uma Salbiah dan Abah Gusti Rusmen.K yang selama penulis hidup di dunia ini kasih dan cinta yang mereka berikan tidak pernah sedikitpun memudar, yang selalu ada di setiap doa, dan yang selalu menjadi prioritas utama. Tidak dapat seluruh kebaikan yang kalian berikan dapat dibalas dengan cara apapun. Kepada Orang Tua Baru Ku Mamah Christie dan Papah Teguh Adi Nugraha terimakasih atas semua nasehat dan motivasi yang senantiasa diberikan tanpa henti. Semoga seluruh kebaikan yang telah kalian semua berikan mendapatkan Surga sebagai balasannya di sisi Allah SWT Amin Yarobbal Alamin....
9. Dan kepada Istriku Tersayang Elizabeth Adinda Nugrahani yang selalu memberikan semangat, kasih, dan sayang selama ini, banyak pelajaran yang telah kita petik untuk sampai ke tahap pernikahan dan tahapan sampai saat ini. Banyak rintangan yang datang, permasalahan yang datang, ujian yang datang, cobaan yang datang, tapi tak henti-hentinya

tanganmu memegang tangan ku sambil berbisik “Daddy, Semuanya pasti akan baik-baik saja”. Terimakasih Mommy untuk semuanya. Terimakasih telah memberiku hari-hari yang indah, terimakasih telah bersedia menjadi pendamping hidupku sampai maut yang memisahkan, dan terimakasih telah memberiku buah hati laki-laki yang tiada bandingannya. Sehat selalu, Bahagia selalu, Damai selalu untuk Istriku Elizabeth Adinda Nugrahani dan Anakku Gusti Gabriel Dewanindra. DADDY SELALU SAYANG KALIA

**Yogyakarta, 14 Mei 2018**  
**Penulis**

**Gusti Wahyu Effendi**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN PROGRAM STUDI .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

I.1. Latar Belakang Masalah .....	1
I.2. Rumusan Masalah .....	15
I.3. Tujuan Penelitian .....	15
I.4. Manfaat Penelitian .....	16

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

II.1. Kajian Pustaka.....	18
II.2. Kerangka Teori .....	28
A. Persepsi Masyarakat.....	28
B. Reformasi Birokrasi .....	33
C. Pelayanan Publik .....	49
II.3. Kerangka Pikir Penelitian.....	63
II.4. Definisi Konseptual.....	64
II.5. Definisi Oprasional .....	69

### **BAB III METODE PENELITIAN**

III.1. Jenis Penelitian.....	73
III.2. Lokasi Penelitian.....	74
III.3. Jenis Data.....	74
III.4. Teknik Pengumpulan Data.....	75
III.5. Unit Analisis Data.....	76
III.6. Teknik Pengambilan Sampel .....	77
III.7. Teknik Analisis Data.....	80

### **BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN**

IV.1. Deskripsi Wilayah Kabupaten Lamandau .....	83
IV.2. Profil Kantor Kecamatan Bulik .....	90
IV.3. Tujuan, Sasaran, Program dan Kegiatan .....	98

### **BAB V PEMBAHASAN**

V.1. Karakteristik Responden.....	103
V.2. Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik .....	108
V.3. Faktor Yang Mempengaruhi Reformasi Pelayanan Publik ....	134
V.4. Hasil Penelitian .....	183

### **BAB VI PENUTUP**

VI.1. Kesimpulan .....	190
VI.2. Saran .....	194



## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Skema Pembentukan Persepsi .....	30
Gambar II.2. Skema Pembentukan Persepsi .....	66
Gambar II.3. Variabel Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik.....	67
Gambar II.4. Faktor Yang Mempengaruhi Reformasi Birokrasi .....	68
Gambar IV.1. Peta Kabupaten Lamandau Perkecamatan .....	84
Gambar IV.2. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Bulik. ....	97

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1. Tinjauan Pustaka .....	21
Tabel II.2. Indikator Reformasi Pelayanan Publik.....	70
Tabel II.3. Faktor Yang Mempengaruhi Reformasi Pelayanan Publik.....	71
Tabel III.1. Unit Analisis Data.....	77
Tabel III.2. Skala Likert.....	80
Tabel III.3. Kriteria Hasil Skor Indeks .....	81
Tabel IV.1. Topografi Kabupaten Lamandau. ....	87
Tabel IV.2. Daftar Desa / Kelurahan Di Kecamatan Bulik .....	90
Tabel IV.3. Program Dan Kegiatan Yang Di Rancang Kecamatan Bulik...	100
Tabel V.1. Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	104
Tabel V.2. Responden Berdasarkan Usia .....	106
Tabel V.3. Responden Berdasarkan Pendidikan.....	107
Tabel V.4. Perubahan Penguasa Menjadi Pelayan.....	109
Tabel V.5. Menerima Pengguna Layanan Dengan Baik.....	110
Tabel V.6. Pengguna Layanan Sama Drajatnya .....	111
Tabel V.7. Mendahulukan Peranan Dari Wewenang.....	114
Tabel V.8. Turun Tangan Langsung Apabila Masyarakat Membutuhkan ..	115
Tabel V.9. Tidak Mengesampingkan Keperluan Masyarakat .....	116
Tabel V.10. Tidak Berfikir Hasil Produksi Tapi Hasil Akhir.....	118
Tabel V.11. Mengutamakan Kepuasan Pengguna Layanan .....	119
Tabel V.12. Tidak Memperhitungkan Biaya Yang Dapat Diterima.....	121

Tabel V.13. Perubahan Management Kinerja.....	123
Tabel V.14. Membuat Inovasi Dalam Pelayanan .....	124
Tabel V.15. Mengetahui Skill Masing-Masing Aparatur .....	125
Tabel V.16. Perubahan Cara Berfikir .....	128
Tabel V.17. Berfikir Perubahan Akan Hasil Pelayanan .....	129
Tabel V.18. Kepuasan Masyarakat Menjadi Prioritas Utama.....	130
Tabel V.19. Tidak Mempersulit Keperluan Masyarakat .....	131
Tabel V.20. Kesimpulan Hasil Indikator .....	133
Tabel V.21. Skala Indeks Faktor Kesadaran.....	136
Tabel V.22. Tingkah Laku Yang Sopan .....	137
Tabel V.23. Sadar Akan Posisi Sebagai Abdi Masyarakat.....	138
Tabel V.24. Kebutuhan Masyarakat Menjadi Prioritas Utama.....	139
Tabel V.25. Menjalankan Tugas Dengan Baik.....	140
Tabel V.26. Hasil Wawancara Faktor Kesadaran .....	142
Tabel V.27. Skala Indeks Faktor Aturan .....	146
Tabel V.28 Tidak Berlebihan Dalam Memberikan Aturan .....	147
Tabel V.29. Tidak Melakukan Intervensi .....	148
Tabel V.30. Paham Akan Aturan Yang Berlaku.....	149
Tabel V.31. Hasil Wawancara Faktor Aturan.....	150
Tabel V.32. Skala Indeks Faktor Organisasi .....	153
Tabel V.33. Organisasi Berjalan Dengan Baik.....	154
Tabel V.34. Memberikan Tugas Harus Kepada Pegawai Yang Sesuai .....	155
Tabel V.35. Memberikan Pelatihan Berkala Kepada Aparatur .....	157
Tabel V.36 Hasil Wawancara Faktor Organisasi.....	159
Tabel V.37. Skala Indeks Faktor Pendapatan .....	160
Tabel V.38. Tidak Melakukan KKN.....	161
Tabel V.39. Memberikan Informasi Biaya Pelayanan Dengan Baik.....	163
Tabel V.40. Hasil Wawancara Faktor Pendapatan .....	164
Tabel V.41. Skala Indeks Keterampilan Tugas .....	166
Tabel V.42. Paham Tugas Sesuai Fungsinya.....	167
Tabel V.43. Cara Penyampaian Informasi Yang Baik.....	168

Tabel V.44. Tidak Berbelit-Belit Dalam Menyampaikan Informasi .....	169
Tabel V.45. Tidak Memberikan Beban Kerja Yang Berlebihan .....	171
Tabel V.46. Hasil Wawancara Faktor Keterampilan Petugas.....	172
Tabel V.47. Skala Indeks Faktor Sarana dan Prasarana .....	175
Tabel V.48. Kelengkapan Peralatan Kantor .....	176
Tabel V.49. Tersedianya Ruangan Yang Baik.....	178
Tabel V.50. Kenyamanan Ruangan Tunggu dan Pelayanan.....	179
Tabel V.51. Hasil Wawancara Faktor Sarana dan Prasarana.....	180
Tabel V.52. Indikator Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik .....	184
Tabel V.53. Faktor Pengaruh Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik.....	185
Tabel V.54. Hasil Wawancara Faktor Pengaruh Reformasi Birokrasi .....	186

### **DAFTAR GRAFIK**

Grafik V.1. Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	103
Grafik V.2. Responden Menurut Tingkat Usia.....	105
Grafik V.3. Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	106
Grafik V.4. Menerima Pengguna Layanan Dengan Baik .....	110
Grafik V.5. Memandang Semua Pengguna Layanan Sama Drajatnya .....	112
Grafik V.6. Turun Tangan Langsung Apabila dibutuhkan.....	115
Grafik V.7. Tidak Mengesampingkan Keperluan Masyarakat .....	117
Grafik V.8. Mengutamakan Kepuasan Pengguna Layanan .....	120
Grafik V.9. Tidak Memperhitungkan Jumlah Biaya Yang Dapat Diterima	121
Grafik V.10. Membuat Inovasi Dalam Pelayanan .....	124
Grafik V.11. Mengetahui Kondisi Keterampilan Skill Aparatur.....	126
Grafik V.12. Berfikir Untuk Perubahan Akan Hasil Akhir Pelayanan.....	129
Grafik V.13. Kepuasan Masyarakat Harus Menjadi Prioritas Utama.....	130
Grafik V.14. Tidak Mempersulit Keperluan Masyarakat .....	132
Grafik V.15. Tingkah Laku Yang Sopan .....	137
Grafik V.16. Sadar Akan Posisi Sebagai Abdi Masyarakat.....	138
Grafik V.17. Kebutuhan Masyarakat Harus Menjadi Prioritas Utama.....	140
Grafik V.18. Menjalankan Tugas Dengan Baik.....	141

Grafik V.19. Tidak Berlebihan Dalam Memberikan Aturan .....	147
Grafik V.20. Tidak Melakukan Intervensi .....	148
Grafik V.21. Paham Akan Aturan Yang Berlaku .....	149
Grafik V.22. Organisasi Berjalan Dengan Baik.....	154
Grafik V.23. Memberikan Tugas Kepada Pegawai Yang Sesuai .....	156
Grafik V.24. Memberikan Pelatihan Skill Secara Berkala .....	157
Grafik V.25. Tidak Melakukan Tindakan KKN .....	162
Grafik V.26. Memberikan Informasi Biaya Layanan Dengan Benar .....	163
Grafik V.27. Paham Tugas Sesuai Fungsinya .....	167
Grafik V.28. Cara Menyampaikan Informasi Dengan Baik .....	168
Grafik V.29. Tidak Berbelit-Belit Dalam Menyampaikan Informasi.....	170
Grafik V.30. Tidak Memberikan Beban Kerja Yang Berlebihan .....	171
Grafik V.31. Kelengkapan Peralatan Kantor .....	177
Grafik V.32. Ketersediaan Ruangan Yang Baik.....	178
Grafik V.33. Kenyaman Ruangan Tunggu Dan Ruangan Pelayanan.....	179

## **LAMPIRAN**

### **Kuisisioner Mengenai Tingkat Persepsi Masyarakat Dalam Upaya Menuju Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bulik Tahun 2017**

Petunjuk Pengisian :

1. Bacalan sejumlah pertanyaan di bawah ini dengan teliti.
2. Anda di mohon untuk memberikan jawaban dengan sesuai keadaan yang anda alami secara objektif selama mendapatkan sistem pelayanan di kantor Kecamatan Bulik
3. Beri tanda silang ( X ) pada a, b, c, d, atau e sebagai jawaban pilihan yang sesuai menurut anda.
4. Jawaban yang Bapak / Ibu berikan tidak mengandung nilai jawaban yang benar – salah melainkan menunjukkan kesesuaian penilaian Bapak / Ibu terhadap isi setiap pernyataan.
5. Jawaban Bapak / Ibu digunakan untuk bahan penulisan tesis dan tidak ada pengaruh terhadap posisi jabatan di kantor Kecamatan Bulik
6. Jawaban yang Bapak / Ibu berikan tidak akan di publikasikan, melainkan hanya di ketahui oleh peneliti saja

## I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : .....

Umur : .....

Pekerjaan : .....

Pendidikan Terakhir : .....

## II. VARIABEL PENELITIAN

### A. Tingkat persepsi masyarakat dalam upaya menuju reformasi

#### birokrasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Bulik.

1. Apakah pegawai kantor Kecamatan Bulik menerima kedatangan anda ke kantor dengan baik ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Kurang Baik
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
  
2. Apakah pegawai kantor Kecamatan Bulik melayani anda sesuai dengan pengguna layanan yang lainnya ?
  - a. Sangat Sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Kurang Sesuai
  - d. Tidak Sesuai
  - e. Sangat Tidak Sesuai
  
3. Apakah mudah ketika anda ingin bertemu dengan pejabat yang berwenang di kantor Kecamatan Bulik ?
  - a. Sangat Mudah
  - b. Mudah
  - c. Kurang Mudah

- d. Tidak Mudah
- e. Sangat Tidak Mudah

4. Apakah layanan yang di berikan kepada anda sudah sesuai dengan yang anda inginkan ?
  - a. Sangat Sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Kurang Sesuai
  - d. Tidak Sesuai
  - e. Sangat Tidak Sesuai
  
5. Apakah anda merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Bulik ?
  - a. Sangat Puas
  - b. Puas
  - c. Kurang Puas
  - d. Tidak Puas
  - e. Sangat Tidak Puas
  
6. Pernahkan anda diminta biaya tambahan untuk layanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Bulik ?
  - a. Sangat Tidak Pernah
  - b. Tidak Pernah
  - c. Kadang-Kadang
  - d. Pernah
  - e. Sangat Pernah
  
7. Apakah inovasi yang di lakukan oleh kantor Kecamatan Bulik dalam pelayanan sudah baik ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
  
8. Apakah pegawai yang melayani anda mengerti dengan cepat layanan apa yang anda inginkan ?
  - a. Sangat Mengerti
  - b. Mengerti
  - c. Kurang Mengerti
  - d. Tidak Mengerti
  - e. Sangat Tidak Mengerti

9. Apakah layanan yang anda inginkan pernah ditanyakan pegawai kantor Kecamatan Bulik untuk keperluan apa ?
  - a. Sangat Pernah
  - b. Pernah
  - c. Jarang
  - d. Tidak Pernah
  - e. Sangat Tidak Pernah
  
10. Apakah anda pernah ditanya oleh pegawai kantor Kecamatan Bulik mengenai kepuasan layanan yang telah di berikan ?
  - a. Sangat Pernah
  - b. Pernah
  - c. Jarang
  - d. Tidak Pernah
  - e. Sangat Tidak Pernah
  
11. Apakah pegawai kantor Kecamatan Bulik mempersulit layanan yang anda inginkan ?
  - a. Sangat Tidak Pernah
  - b. Tidak Pernah
  - c. Jarang
  - d. Pernah
  - e. Sangat Pernah

**B. Tingkat persepsi masyarakat terhadap factor yang mempengaruhi dalam upaya menuju reformasi birokrasi pelayanan publik di kantor Kecamatan Bulik.**

1. Bagaimana tingkah laku pegawai kantor Kecamatan Bulik ketika melayani anda ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Kurang Baik
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
  
2. Menurut anda apakah pegawai kantor Kecamatan Bulik sadar bekerja sebagai abdi masyarakat ?
  - a. Sangat Sadar
  - b. Sadar
  - c. Kurang Sadar
  - d. Tidak Sadar



e. Sangat Tidak Sadar

3. Apakah menurut anda kebutuhan anda menjadi prioritas utama mereka ?
  - a. Sangat Prioritas
  - b. Prioritas
  - c. Kurang Prioritas
  - d. Tidak Prioritas
  - e. Sangat Tidak Prioritas
  
4. Apakah menurut anda petugas sudah menjalankan tugasnya dengan baik ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Kurang Baik
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
  
5. Apakah menurut anda aturan yang ada di kantor Kecamatan Bulik terkait pelayanan sudah sesuai ?
  - a. Sangat Sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Kurang Sesuai
  - d. Tidak Sesuai
  - e. Sangat Tidak Sesuai
  
6. Apakah selama mengurus keperluan anda di kantor Kecamatan Bulik pernah mendapat intervensi ?
  - a. Sangat Tidak Pernah
  - b. Tidak Pernah
  - c. Cukup Pernah
  - d. Pernah
  - e. Sangat Pernah
  
7. Apakah anda sudah memahami aturan yang berlaku di kantor Kecamatan Bulik ?
  - a. Sangat Paham
  - b. Paham
  - c. Kurang Paham
  - d. Tidak Paham
  - e. Sangat Tidak Paham

8. Apakah menurut anda organisasi di kantor Kecamatan Bulik sudah baik ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Kurang Baik
  - d. Tidak Baik
  - e. Sangat Tidak Baik
  
9. Apakah menurut anda pegawai di tiap-tiap bagian pelayanan sudah mengerti dengan tugasnya masing-masing ?
  - a. Sangat Paham
  - b. Paham
  - c. Kurang Paham
  - d. Tidak Paham
  - e. Sangat Tidak Paham
  
10. Menurut anda apakah sering pegawai kantor Kecamatan Bulik mendapatkan pelatihan skill ?
  - a. Sangat Sadar
  - b. Sadar
  - c. Kurang Sadar
  - d. Tidak Sadar
  - e. Sangat Tidak Sadar
  
11. Apakah anda pernah diminta biaya untuk jasa pelayanan yang lebih besar oleh pegawai kantor Kecamatan Bulik ?
  - a. Sangat Tidak Pernah
  - b. Tidak Pernah
  - c. Jarang
  - d. Pernah
  - e. Sangat Pernah
  
12. Apakah informasi biaya pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Bulik sudah sesuai dengan biaya yang anda bayarkan ?
  - a. Sangat Sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Kurang Sesuai
  - d. Tidak Sesuai
  - e. Sangat Tidak Sesuai
  
13. Apakah menurut anda pegawai yang melayani anda memahami tugas sesuai dengan fungsi dan jabatannya ?
  - a. Sangat Paham

- b. Paham
- c. Kurang Paham
- d. Tidak Paham
- e. Sangat Tidak Paham

14. Apakah petugas pelayanan di kantor kecamatan ketika memberikan informasi dapat dengan mudah anda mengerti ?

- a. Sangat Mudah Dimengerti
- b. Mudah Dimengerti
- c. Cukup Mudah Dimengerti
- d. Tidak Mudah Dimengerti
- e. Sangat Tidak Mudah Dimengerti

15. Apakah menurut anda petugas pelayanan berbelit-belit dalam menyampaikan informasi ?

- a. Sangat Tidak Berbelit-Belit
- b. Tidak Berbelit-Belit
- c. Cukup Tidak Berbelit-Belit
- d. Berbelit-Belit
- e. Sangat Berbelit-Belit

16. Apakah ketika anda datang ke kantor Kecamatan Bulik banyak layanan yang anda butuhkan ?

- a. Sangat Tidak Banyak
- b. Tidak Banyak
- c. Cukup Banyak
- d. Banyak
- e. Sangat Banyak

17. Apakah menurut anda peralatan di kantor Kecamatan Bulik sudah lengkap ?

- a. Sangat Lengkap
- b. Lengkap
- c. Cukup Lengkap
- d. Tidak Lengkap
- e. Sangat Tidak Lengkap

18. Apakah menurut anda ruangan kantor Kecamatan Bulik sudah nyaman ?

- a. Sangat Nyaman
- b. Nyaman
- c. Cukup Nyaman



## **DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA**

1. Menurut anda bagaimana tingkah laku pegawai kantor Kecamatan Bulik ketika melayani pengguna layanan, dan bagaimana tingkah laku pengguna layanan yang datang ke kantor Kecamatan Bulik ?
2. Menurut anda apakah pegawai kantor Kecamatan Bulik sadar bekerja sebagai abdi masyarakat ?
3. Apakah menurut anda kebutuhan masyarakat menjadi prioritas utama pegawai ?
4. Apakah menurut anda petugas sudah menjalankan tugasnya dengan baik ?
5. Apakah menurut anda aturan yang ada di kantor Kecamatan Bulik terkait pelayanan sudah sesuai ?
6. Apakah selama mengurus keperluan di kantor Kecamatan Bulik pengguna pernah mendapat intervensi ?
7. Apakah pengguna layanan sudah memahami aturan yang berlaku di kantor Kecamatan Bulik ?
8. Apakah menurut anda organisasi di kantor Kecamatan Bulik sudah baik ?
9. Apakah menurut anda pegawai di tiap-tiap bagian pelayanan sudah mengerti dengan tugasnya masing-masing ?
10. Menurut anda apakah sering pegawai kantor Kecamatan Bulik mendapatkan pelatihan skill ?
11. Apakah anda pernah diminta biaya untuk jasa pelayanan yang lebih besar oleh pegawai kantor Kecamatan Bulik ?
12. Apakah informasi biaya pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Bulik sudah sesuai dengan biaya yang dibayarkan ?
13. Apakah menurut anda pegawai yang melayani pengguna layanan memahami tugas sesuai dengan fungsi dan jabatannya ?

14. Apakah petugas pelayanan di kantor kecamatan ketika memberikan informasi dapat dengan mudah dimengerti ?
15. Apakah menurut anda petugas pelayanan berbelit-belit dalam menyampaikan informasi ?
16. Apakah menurut anda banyak pengguna layanan yang datang mewakili dari keperluan keluarganya / kerabatnya sehingga layanan yang di inginkan banyak ?
17. Apakah menurut anda peralatan di kantor Kecamatan Bulik sudah lengkap ?
18. Apakah menurut anda ruangan kantor Kecamatan Bulik sudah nyaman ?
19. Apakah Menurut anda ruangan tunggu dan ruangan pelayanan sudah nyaman ?

**TERIMA KASIH.**