

## PENGANTAR KUESIONER

Prihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Judul skripsi :Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Sitem Infromasi Manajemen Nikah Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kota Palembang

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelsaikan program sarjana Akuntansi Sektor Publik di politeknik negeri sriwijaya, maka penulis memiliki kewajiban untuk melakukan penelitian, sehubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan peneliti dalam rangka penulisan skripsi, maka penulis memohon kepada Bapak/Ibu sekalian atas kesediaannya untuk menjadi responden untuk mengisi kuesioner penelitian ini

Hasil dari kuesioner ini akan penulis gunakan untuk keperluan data dalam menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kota Palembang” maka dari itu penulis memohon kepada Bapak/Ibu agar mengisi kuesioner dengan se-objektif mungkin.

Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi, penulis mengucapkan terima kasih

Hormat Saya,

Septian Dwi Cahyo  
061340511725

## **Kuesioner**

Sehubungan dengan penelitian yang dibuat oleh penulis, penulis ingin mengetahui Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Sistem Informasi Manajemen Nikah Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kota Palembang dengan menggunakan variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia, Sistem Informasi Manajemen Nikah dan Kualitas Pelayanan.

### **A. Identitas Responden**

1. Jenis Kelamin :
2. Pendidikan terakhir :

### **B. Petunjuk Pengisian**

Bapak/Ibu di mohon untuk memberikan tanda centang pada kolom yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu

Keterangan

- |     |                       |
|-----|-----------------------|
| SS  | = Sangat setuju       |
| S   | = Setuju              |
| TS  | = Tidak Setuju        |
| STS | = Sangat Tidak Setuju |

## 1. Kompetensi Sumber Daya Manusia (Variabel X1)

### Knowledge/Pengetahuan

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
K1	Pegawai memahami teori yang berkaitan dengan pekerjaan dengan baik				
K2	Pegawai memahami semua aturan yang berkaitan dengan pekerjaan				
K3	pegawai memiliki pengetahuan dalam hal pelayanan yang baik dalam bidang pekerjaan				
K4	Pegawai dapat berpikir kreatif dalam melaksanakan pekerjaan				

### Skill/ Keterampilan

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
S1	Dalam melakukan pekerjaannya pegawai mampu bekerja sama dengan baik dengan rekan kerja				
S2	Ketika ada permasalahan mengenai pekerjaan, pegawai mampu memecahkan masalah yang terjadi				
S3	Pegawai memiliki kemampuan berkomunikasi secara baik dengan rekan kerja				
S4	Pegawai mampu menggunakan aplikasi SIMKAH dengan baik				

### Attitude/ Sikap

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
A1	Pegawai selalu melaksanakan pekerjaan yang menyangkut pekerjaannya dengan tepat waktu				
A2	Pegawai hadir dan pulang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan				

<b>A3</b>	Pegawai dapat melaksanakan pekerjaan dengan kualitas kerja yang baik				
<b>A4</b>	Pegawai berlaku ramah kepada pimpinan, rekan kerja dan semua penerima layanan.				

## 2. Sistem Informasi Manajemen Nikah (Variabel X2)

### Kegunaan (*Usefulness*)

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>U1</b>	Dengan adanya aplikasi SIMKAH pegawai mampu meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan				
<b>U2</b>	SIMKAH sangat membantu pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya				
<b>U3</b>	SIMKAH memberikan kemudahan dalam hal pendaftaran nikah				
<b>U4</b>	SIMKAH sangat bermanfaat bagi pegawai				

### Kemudahan Dalam Penggunaan (*Ease of Use*)

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>E1</b>	SIMKAH merupakan aplikasi yang mudah dipahami oleh setiap penggunanya				
<b>E2</b>	Tampilan pada aplikasi SIMKAH mudah dimengerti dan tidak berbelit-belit				
<b>E3</b>	Tidak adanya kesulitan bagi pegawai dalam menjalankan aplikasi SIMKAH				
<b>E4</b>	Semua hal menyangkut pendaftaran nikah bisa di handle dengan aplikasi SIMKAH				

### 3. Kualitas Pelayanan (Variabel Y)

#### Tangibles (berwujud)

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Penampilan pegawai terlihat rapi saat memberikan pelayanan				
2	Ruangan yang dipakai dalam memberikan pelayanan merupakan ruangan yang nyaman untuk digunakan				
3	Dalam proses pelayanan tidak ditemukannya kesulitan ataupun birokrasi yang berbelit belit				
4	Pegawai menggunakan aplikasi dalam mempermudah proses pelayanan				

#### Reailibility (kehandalan)

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Pegawai bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan terhadap pendaftar nikah				
2	Pegawai mampu menggunakan alat bantu (SIMKAH) dalam proses pelayanan				
3	Adanya standar pelayanan yang jelas				
4	Pegawai menguasai alat bantu (SIMKAH) dalam proses pelayanan				

#### Responsivess (Ketanggapan)

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Pegawai merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan				
2	Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat				
3	Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat				
4	Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang				

	tepat				
<b>5</b>	Pegawai melakukan pelayanan dengan cermat				
<b>6</b>	Semua keluhan direspon oleh pegawai				

**Assurance (jaminan)**

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>1</b>	Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan				
<b>2</b>	Pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan				
<b>3</b>	Pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan				
<b>4</b>	Pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan				

**Emphaty (empati)**

<b>NO</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>1</b>	Pegawai mendahulukan kepentingan pemohon				
<b>2</b>	Pegawai melayanani dengan sikap ramah				
<b>3</b>	Pegawai melayani dengan sikap sopan santun				
<b>4</b>	Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)				
<b>5</b>	Pegawai melayani dan menghargai setiap pemohon				