

LAMPIRAN 1

Kepada Yth:
Bapak/Ibu/Saudara
Mitra Kerja Direktorat Jenderal Bina Marga
Di –
tempat

Dengan hormat,

Sebelumnya saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara meluangkan waktu sejenak, guna mengisi beberapa lembar pertanyaan yang saya lampirkan bersama surat pengantar ini. Saya berharap Bapak/Ibu/Saudara akan mengisi daftar pertanyaan ini dengan lengkap dan sesuai dengan perasaan serta pikiran yang sebenarnya.

Lingkari salah satu jawaban yang paling sesuai dengan perasaan dan pikiran Bapak/Ibu/Saudara, tidak usah ragu untuk menjawab apa adanya. Apabila ada kesalahan menjawab, tolong diberi tanda silang pada jawaban yang salah tersebut dan lingkari pada jawaban baru yang dipilih.

Sebelum daftar pertanyaan diserahkan kembali, mohon untuk diperiksa ulang, jangan sampai ada pertanyaan yang tidak terjawab. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara tersebut akan sangat berguna sebagai masukan yang sangat berharga bagi saya.

Oleh karena itu saya sangat berterima kasih dan menghargai kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dalam membantu penelitian saya tentang “Analisis Kinerja Direktorat Jenderal Bina Marga dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*”. Semoga isian kesioner dari Bapak/Ibu/Saudara akan membawa instansi ini menjadi lebih baik dan memuaskan.

Jakarta, Juni 2010

Hormat saya,

Gita Dinarsanti

Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur :
3. Alamat :
4. Kota :
5. Jenis Kelamin : a) Pria b) Wanita
6. Pendidikan terakhir :
7. Jabatan Saudara : (mohon diisi)



LAMPIRAN 2
KUESIONER TENTANG KETERLIBATAN MITRA KERJA
DITJEN BINA MARGA

Pernyataan-pernyataan di bawah ini menyangkut **beberapa aspek yang berhubungan dengan keterlibatan sebagai mitra kerja Ditjen Bina Marga**. Bagaimana pelayanan Ditjen Bina Marga yang telah anda terima selama ini dari aspek-aspek tersebut di bawah ini.

Contoh Jawaban: 1 2 3 4

1 : Sangat Tidak Puas

2 : Tidak Puas

3 : Puas

4 : Sangat Puas

Mohon untuk melingkari jawaban yang paling tepat menurut anda terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini.

1.	Prosedur penerimaan berkas yang cepat dan tepat.	1	2	3	4
2.	Pelayanan pemeriksaan kelengkapan berkas yang cepat dan tepat.	1	2	3	4
3.	Pelayanan waktu pemrosesan berkas yang cepat dan tepat.	1	2	3	4
4.	Rantai birokrasi administrasi yang tidak panjang dan tidak terlalu lama	1	2	3	4
5.	Kemampuan staff dan pejabat dalam menangani penyelesaian masalah yang dihadapi tamu yang berkaitan dengan Ditjen Bina Marga	1	2	3	4
6.	Petugas penerima berkas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.	1	2	3	4
7.	Pencegahan pengulangan kelengkapan persyaratan administrasi	1	2	3	4
8.	Pencegahan penarikan biaya atas jasa pelayanan yang diberikan	1	2	3	4
9.	Ketrampilan para petugas dalam bekerja.	1	2	3	4
10.	Pelayanan yang sopan dan ramah.	1	2	3	4
11.	Kepercayaan Bapak/Ibu/Saudara terhadap ketepatan pelayanan yang diberikan.	1	2	3	4
12.	Perhatian terhadap keluhan Bapak/Ibu/Saudara berkaitan dengan Ditjen Bina Marga.	1	2	3	4
13.	Kesesuaian pelayanan kepada anda selaku penyedia jasa konsultan	1	2	3	4
14.	Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan.	1	2	3	4
15.	Penataan di dalam ruangan dan di luar ruangan.	1	2	3	4

LAMPIRAN 3

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Karyawan Ditjen Bina Marga
Di Jakarta

Dengan hormat,

Bersama ini perkenalkan saya, Gita Dinarsanti meminta kesediaan Bapak/Ibu guna mengisi daftar pertanyaan yang saya lampirkan.

Daftar pertanyaan ini tidak ada hubungannya dengan kondite dan karier Bapak dan Ibu pada instansi ini. Daftar pertanyaan dibuat dalam rangka kepentingan peneliti guna penyusunan tesis yang dalam proses penyelesaian.

Isian daftar pertanyaan di bawah ini saya harapkan ditulis dengan jujur dan sungguh-sungguh sesuai dengan perasaan, pikiran Bapak/Ibu tanpa dipengaruhi oleh siapapun. Dalam hal ini tidak ada jawaban yang saya anggap salah. Semua jawaban adalah benar sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu rasakan selama ini.

Dengan rendah hati saya menjamin kerahasiaan identitas para pengisi kuesioner. Akhir kata saya menghaturkan banyak terima kasih atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu untuk menyampaikan informasi yang saya perlukan

Hormat saya,

Gita Dinarsanti
Peneliti

PERTANYAAN TENTANG DATA PRIBADI

Isilah data pribadi anda dengan cara melingkari jawaban yang anda pilih sesuai dengan jawaban anda dan isilah kolom titik-titik yang tersedia.

1. Umur sekarang :tahun
2. Jenis kelamin : a) Pria
b) Wanita
3. Lama bekerja di Ditjen Bina Marga : Tahun
4. Unit kerja/SKPD :
5. Tingkat Jabatan (Posisi) :
6. Pendidikan Terakhir :
7. Status Perkawinan : a) Kawin
b) Tidak kawin

LAMPIRAN 4

KUESIONER PESPEKTIF BISNIS INTERNAL

Pernyataan-pernyataan di bawah ini menggambarkan **sejauh mana sarana, prasarana dan proses mendukung kinerja suatu organisasi.**

Contoh Jawaban: SS S TS STS

SS : Sangat Setuju dengan pernyataan tersebut

S : Setuju dengan pernyataan tersebut

TS : Tidak setuju dengan pernyataan tersebut

STS : Sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut

Mohon untuk melingkari jawaban yang paling tepat menurut anda terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini.

	SARANA dan PRASARANA				
1.	Peralatan alat tulis kantor yang dibutuhkan tersedia dan dalam kondisi baik	SS	S	TS	STS
2.	Pengecekan dan perbaikan inventaris kantor dilakukan	SS	S	TS	STS
3.	Data dan informasi yang dibutuhkan dalam pekerjaan dapat diperoleh dengan mudah dan lengkap	SS	S	TS	STS
4.	Komputerisasi telah berjalan dengan baik dalam menunjang efektifitas dan efisiensi bekerja	SS	S	TS	STS
	PROSES	SS	S	TS	STS
5.	Target dan waktu penyelesaian pekerjaan sesuai dengan kemampuan pegawai	SS	S	TS	STS
6.	Pegawai mampu mengatasi hambatan dalam pekerjaan	SS	S	TS	STS
7.	Terdapa instruksi yang jelas dalam melakukan pekerjaan	SS	S	TS	STS
8.	Pegawai mampu melaksanakan tugas sesuai dengan SOP	SS	S	TS	STS

LAMPIRAN 5

KUESIONER TENTANG KEPUASAN KERJA

Pernyataan-pernyataan di bawah ini menyangkut **beberapa aspek yang berhubungan dengan kepuasan kerja**. Bagaimana kepuasan kerja yang telah anda terima dan aspek-aspek tersebut di bawah ini. Mohon untuk melingkari jawaban yang paling tepat menurut anda terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini.

1.	Saya puas dengan gaji dan insentif yang saya terima.	SS	S	TS	STS
2.	Secara berkala pimpinan memberikan umpan balik atas prestasi kerja karyawannya.	SS	S	TS	STS
3.	Kesempatan untuk dapat berkembang dalam menekuni pekerjaan ini cukup besar	SS	S	TS	STS
4.	Teguran yang dilakukan pimpinan bersifat mendidik.	SS	S	TS	STS
5.	Terjalin hubungan kerja yang hangat antara pimpinan dan karyawan.	SS	S	TS	STS
6.	Pembagian beban kerja di Ditjen Bina Marga cukup merata.	SS	S	TS	STS
7.	Adanya penghargaan jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik.	SS	S	TS	STS
8.	Pimpinan mengerti dan tanggap terhadap persoalan yang saya hadapi.	SS	S	TS	STS
9.	Saya diberi wewenang dan tanggung jawab dalam melaksanakan program.	SS	S	TS	STS
10.	Peralatan kerja di Ditjen Bina Marga cukup memadai.	SS	S	TS	STS
11.	Pimpinan melakukan penilaian kinerja secara obyektif.	SS	S	TS	STS
12.	Terjalin kerjasama antar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.	SS	S	TS	STS
13.	Pekerjaan saya memberikan ketenangan hidup	SS	S	TS	STS
14.	Saya merasa leluasa untuk dapat memberikan pendapat kepada atasan.	SS	S	TS	STS
15.	Terbuka kesempatan untuk mengerjakan sesuatu dengan kemampuan saya	SS	S	TS	STS
16.	Suasana kerja di Ditjen Bina Marga saat ini membuat saya betah.	SS	S	TS	STS
17.	Saya mendapatkan banyak pengalaman kerja yang berguna bagi hidup saya di sini.	SS	S	TS	STS
18.	Cara pimpinan membina bawahan bijaksana.	SS	S	TS	STS
19.	Pimpinan mampu mengambil keputusan dengan cepat dan tepat.	SS	S	TS	STS

LAMPIRAN 6

KUESIONER TENTANG KOMITMEN ORGANISASI

Pernyataan-pernyataan di bawah ini menggambarkan **sejauh mana keterikatan, keterlibatan dan sikap tanggung jawab seorang karyawan terhadap kantornya**. Mohon untuk melingkari jawaban yang paling tepat menurut anda terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini.

1.	Saya merasa bangga karena termasuk dalam organisasi Ditjen Bina Marga ini	SS	S	TS	STS
2.	Saya merasa ikut memiliki Ditjen Bina Marga ini	SS	S	TS	STS
3.	Saya harus bersikap loyal/patuh kepada Ditjen Bina Marga	SS	S	TS	STS
4.	Ada kepercayaan pada Ditjen Bina Marga ini, sehingga timbul rasa persatuan dan kesatuan di antara karyawan	SS	S	TS	STS
5.	Saya yakin bahwa apa yang dianggap baik oleh Ditjen Bina Marga akan baik pula untuk saya	SS	S	TS	STS
6.	Saya optimis tentang masa depan yang semakin cerah bersama Ditjen Bina Marga ini.	SS	S	TS	STS
7.	Saya diberi kesempatan untuk melakukan pekerjaan yang menantang	SS	S	TS	STS
8.	Saya mengetahui tentang tugas pokok saya	SS	S	TS	STS
9.	Saya mengetahui tentang cara melakukan tugas dengan baik.	SS	S	TS	STS
10.	Saya memperoleh informasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik.	SS	S	TS	STS
11.	Prakarsa yang disampaikan staf dinilai positif oleh pimpinan.	SS	S	TS	STS
12.	Saya berkesempatan melakukan sesuatu yang baru dari waktu ke waktu.	SS	S	TS	STS
13.	Tugas dan tanggung jawab pekerjaan telah sesuai dengan kemampuan, pendidikan, ketrampilan dan bakat yang saya miliki.	SS	S	TS	STS
14.	<p>Saya mengetahui Visi dan Misi Organisasi Ditjen Bina Marga</p> <p>A. Tidak (Langsung ke Pertanyaan No.30)</p> <p>B. Ya, Sebutkan:</p> <p>- Visi Ditjen Bina Marga</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>- Misi Ditjen Bina Marga</p> <p>.....</p> <p>.....</p>				
30.	Sebutkan alasan mengapa Bapak/Ibu tidak tahu Visi dan Misi Ditjen Bina Marga				

LAMPIRAN 7

KUESIONER TENTANG PENINGKATAN KETERAMPILAN (*SKILL*)/PENDIDIKAN

Pernyataan-pernyataan di bawah ini menyangkut beberapa **aspek yang berhubungan dengan peningkatan keterampilan (*skill*)/pendidikan**. Bagaimana menurut anda yang telah di terima selama ini dari aspek-aspek tersebut di bawah ini:

Contoh Jawaban: SS S TS STS
 S : Sangat setuju dengan pernyataan tersebut
 SS : Setuju dengan pernyataan tersebut
 TS : Tidak setuju dengan pernyataan tersebut
 STS : Sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut

Mohon untuk melingkari jawaban yang paling tepat menurut anda terhadap pernyataan-pernyataan di bawah ini.

1.	Saya diberi kesempatan untuk memperoleh pengetahuan/keterampilan (misalnya: komputer, keuangan, administrasi dan bahasa asing)	SS	S	TS	STS
2.	Setiap tahun kesempatan ikut pelatihan selalu ada paling tidak setahun sekali	SS	S	TS	STS
3.	Pimpinan menunjuk saya untuk ikut pelatihan tertentu	SS	S	TS	STS
4.	Keinginan untuk ikut pelatihan atau peningkatan pendidikan adalah keinginan saya sendiri	SS	S	TS	STS
5.	Setelah ikut pelatihan atau pendidikan kemampuan menyelesaikan tugas-tugas kantor dapat lebih cepat saya selesaikan	SS	S	TS	STS
6.	Pelatihan bahasa asing (inggris) akan sangat membantu tugas kantor sehari-hari	SS	S	TS	STS
7.	Sebaiknya pelatihan/pendidikan yang terkait dengan tugas kantor dilaksanakan di dalam kantor saja	SS	S	TS	STS
8.	Agar keterampilan saya meningkat, saya mempelajari sendiri fasilitas yang ada di kantor.	SS	S	TS	STS
9.	Setiap karyawan perlu selalu meningkatkan keterampilannya masing-masing.	SS	S	TS	STS
10.	Pelatihan bahasa asing/inggris sangat dibutuhkan oleh Pejabat mulai dari eselon IV, III, & II	SS	S	TS	STS
11.	Jika diberi kesempatan ikut pelatihan yang terkait dengan pekerjaan atau tugas kantor saya tidak akan menolaknya.	SS	S	TS	STS

LAMPIRAN 8

**Rekap Hasil Penelitian Tentang Pengukuran kinerja dengan
Pendekatan *Balanced Scorecard***

No.	Pernyataan	Jawaban				Jumlah
		1	2	3	4	
	Perspektif Pelanggan					
1.	Prosedur penerimaan berkas yang cepat dan tepat.	0	15	24	12	51
2.	Pelayanan pemeriksaan kelengkapan berkas yang cepat dan tepat.	11	4	23	13	51
3.	Pelayanan waktu pemrosesan berkas yang cepat dan tepat.	5	6	35	5	51
4.	Rantai birokrasi administrasi yang tidak panjang dan tidak terlalu lama	0	4	38	9	51
5.	Kemampuan staff dan pejabat dalam menangani penyelesaian masalah yang dihadapi tamu yang berkaitan dengan Ditjen Bina Marga	0	11	14	26	51
6	Petugas penerima berkas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.	4	11	27	9	51
7.	Pencegahan pengulangan kelengkapan persyaratan administrasi	0	7	30	14	51
8.	Pencegahan penarikan biaya atas jasa pelayanan yang diberikan	0	9	42	0	51
9.	Ketrampilan para petugas dalam bekerja.	0	6	28	17	51
10.	Pelayanan yang sopan dan ramah.	0	0	42	9	51
11.	Kepercayaan Bapak/Ibu/Saudara terhadap ketepatan pelayanan yang diberikan.	5	11	24	11	51
12.	Perhatian terhadap keluhan Bapak/Ibu/Saudara berkaitan dengan Ditjen Bina Marga.	5	16	30	0	51
13.	Kesesuaian pelayanan kepada anda selaku penyedia jasa konsultan	0	8	37	6	51
14.	Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan.	7	5	29	10	51
15.	Penataan di dalam ruangan dan di luar ruangan.	0	20	24	7	51
	Perspektif Proses Bisnis Internal					
16.	Peralatan alat tulis kantor yang dibutuhkan tersedia dan dalam kondisi baik	10	102	114	74	300
17.	Pengecekan dan perbaikan inventaris kantor dilakukan	10	29	106	155	300

(Lanjutan Lampiran 8)

No.	Pernyataan	Jawaban				Jumlah
		1	2	3	4	
18.	Data dan informasi yang dibutuhkan dalam pekerjaan dapat diperoleh dengan mudah dan lengkap	85	136	69	10	300
19.	Komputerisasi telah berjalan dengan baik dalam menunjang efektifitas dan efisiensi bekerja	30	176	82	12	300
20.	Target dan waktu penyelesaian pekerjaan sesuai dengan kemampuan pegawai	7	110	158	25	300
21.	Pegawai mampu mengatasi hambatan dalam pekerjaan	13	11	245	31	300
22.	Terdapa instruksi yang jelas dalam melakukan pekerjaan	7	161	102	30	300
23.	Pegawai mampu melaksanakan tugas sesuai dengan SOP	17	9	258	16	300
	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan					
24.	Saya puas dengan gaji dan insentif yang saya terima.	39	133	122	6	300
25.	Secara berkala pimpinan memberikan umpan balik atas prestasi kerja karyawannya.	15	51	192	42	300
26.	Kesempatan untuk dapat berkembang dalam menekuni pekerjaan ini cukup besar	14	38	162	86	300
27.	Teguran yang dilakukan pimpinan bersifat mendidik.	19	2	247	32	300
28.	Terjalin hubungan kerja yang hangat antara pimpinan dan karyawan.	22	43	218	17	300
29.	Pembagian beban kerja di Ditjen Bina Marga cukup merata.	14	139	135	12	300
30.	Adanya penghargaan jika saya melaksanakan pekerjaan dengan baik.	5	81	193	21	300
31.	Pimpinan mengerti dan tanggap terhadap persoalan yang saya hadapi.	34	61	194	11	300
32.	Saya diberi wewenang dan tanggung jawab dalam melaksanakan program.	6	30	229	35	300
33.	Peralatan kerja di Ditjen Bina Marga cukup memadai.	28	46	195	31	300
34.	Pimpinan melakukan penilaian kinerja secara obyektif.	11	53	221	15	300
35.	Terjalin kerjasama antar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.	12	53	202	33	300
36.	Pekerjaan saya memberikan ketenangan hidup	12	78	195	15	300
37.	Saya merasa leluasa untuk dapat memberikan pendapat kepada atasan.	18	79	188	15	300

(Lanjutan lampiran 8)

No.	Pernyataan	Jawaban				Jumlah
		1	2	3	4	
38.	Terbuka kesempatan untuk mengerjakan sesuatu dengan kemampuan saya	3	28	248	21	300
39.	Suasana kerja di Ditjen Bina Marga saat ini membuat saya betah.	0	59	223	18	300
40.	Saya mendapatkan banyak pengalaman kerja yang berguna bagi hidup saya di sini.	0	16	244	40	300
41.	Cara pimpinan membina bawahan bijaksana.	19	31	223	27	300
42.	Pimpinan mampu mengambil keputusan dengan cepat dan tepat.	23	26	232	19	300
43.	Saya merasa bangga karena termasuk dalam organisasi Ditjen Bina Marga ini	0	17	214	69	300
44.	Saya merasa ikut memiliki Ditjen Bina Marga ini	0	10	225	65	300
45.	Saya harus bersikap loyal/patuh kepada Ditjen Bina Marga	10	7	228	55	300
46.	Ada kepercayaan pada Ditjen Bina Marga ini, sehingga timbul rasa persatuan dan kesatuan di antara karyawan	23	240	28	9	300
47.	Saya yakin bahwa apa yang dianggap baik oleh Ditjen Bina Marga akan baik pula untuk saya	11	63	205	21	300
48.	Saya optimis tentang masa depan yang semakin cerah bersama Ditjen Bina Marga ini.	15	27	202	56	300
49.	Saya diberi kesempatan untuk melakukan pekerjaan yang menantang	13	48	223	16	300
50.	Saya mengetahui tentang tugas pokok saya	7	19	247	27	300
51.	Saya mengetahui tentang cara melakukan tugas dengan baik.	14	21	231	43	300
52.	Saya memperoleh informasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik.	16	34	223	27	300
53.	Prakarsa yang disampaikan staf dinilai positif oleh pimpinan.	13	31	241	15	300
54.	Saya berkesempatan melakukan sesuatu yang baru dari waktu ke waktu.	14	64	209	13	300
55.	Tugas dan tanggung jawab pekerjaan telah sesuai dengan kemampuan, pendidikan, ketrampilan dan bakat yang saya miliki.	11	83	187	19	300
56.	Saya diberi kesempatan untuk memperoleh pengetahuan/keterampilan (misalnya: komputer, keuangan, administrasi dan bahasa asing)	13	27	209	51	300
57.	Setiap tahun kesempatan ikut pelatihan selalu ada paling tidak setahun sekali	12	42	198	48	300
58.	Pimpinan menunjuk saya untuk ikut	17	73	179	31	300

(Lanjutan lampiran 8)

No.	Pernyataan	Jawaban				Jumlah
		1	2	3	4	
	pelatihan tertentu					
59.	Keinginan untuk ikut pelatihan atau peningkatan pendidikan adalah keinginan saya sendiri	16	63	187	34	300
60.	Setelah ikut pelatihan atau pendidikan kemampuan menyelesaikan tugas-tugas kantor dapat lebih cepat saya selesaikan	13	16	210	61	300
61.	Pelatihan bahasa asing (inggris) akan sangat membantu tugas kantor sehari-hari	17	20	208	55	300
62.	Sebaiknya pelatihan/pendidikan yang terkait dengan tugas kantor dilaksanakan di dalam kantor saja	14	44	185	57	300
63.	Agar keterampilan saya meningkat, saya mempelajari sendiri fasilitas yang ada di kantor.	11	80	187	22	300
64.	Setiap karyawan perlu selalu meningkatkan keterampilannya masing-masing.	10	16	202	72	300
65.	Pelatihan bahasa asing/inggris sangat dibutuhkan oleh Pejabat mulai dari eselon IV, III, & II	19	41	172	68	300
66.	Jika diberi kesempatan ikut pelatihan yang terkait dengan pekerjaan atau tugas kantor saya tidak akan menolaknya.	11	18	256	56	300