

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SOLOK

Tanggal Survei :

08.00 – 12.00

Jam Survei :

13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA

LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang Diterima : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, poli umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden/ masyarakat)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	P*)	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	P*)
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	1 2 3 4	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	1 2 3 4
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang kurang c. Cepat d. Sangat cepat</p>	1 2 3 4	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	1 2 3 4
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan?</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	1 2 3 4	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan maksimal</p>	1 2 3 4
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	1 2 3 4	<p>1. Pertanyaan No.4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.</p> <p>2. Pertanyaan 6 dan 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.</p>	