

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI NTT

Tanggal Survei :

Jam Survei : 08.00-12.00
13.00-17.00

PROFIL

Nama Responden : _____ (Boleh inisial atau tidak diisi)
 Jenis Kelamin : L P Usia: _____ Tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA _____ (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : _____ (misal : upaya hukum, informasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

PETUNJUK :

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
2.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah
3.	Waktu Penyelesaian	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan?	a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	a. Tidak Mahal b. Kurang Mahal c. Mahal d. Sangat Mahal
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan dengan hasil yang diberikan	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
6.	Kompetensi Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	a. Tidak Ramah b. Kurang Ramah c. Ramah d. Sangat Ramah
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	a. Tidak Ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi tapi kurang maksimal d. Dikelola sangat baik
9.	Sarana dan Prasarana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	a. Buruk b. Cukup Baik c. Baik d. Sangat baik

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
10.	Gratifikasi	Petugas pelayanan tidak meminta/menerima imbalan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan.	a. Sangat tidak setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
11.	Pungutan Liar	Tidak terdapat praktik pungutan liar (Pungli)	a. Sangat tidak setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
12.	Percaloan	Tidak Terdapat praktik percaloan atau perantara yang tidak resmi.	a. Sangat tidak setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
13.	Diskriminasi	Tidak ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan	a. Sangat tidak setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju

Selanjutnya, mohon Bapak/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Pelayanan dalam rangka pengamanan PERDA dan PERKADA pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi NTT bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

Saran-Saran Perbaikan : _____

