

NO. _____

**KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
TAHUN 2016**

NAMA UNIT PELAYANAN	
----------------------------	--

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia!
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
3. Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia!
4. Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!
5. Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menangani!
6. Isian Saudara di jaga kerahasiaannya.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi oleh Petugas
Umur tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Status Kawin	1. Belum Kawin 2. Kawin 3. Janda 4. Duda	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. Tdk Lulus SD 3. SLTP 5. D1-D2-D3 7. S-2 ke Atas 2. SD 4. SLTA 6. S-1/D4	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan	1. Pelajar 3. Buruh 5. Petani 7. PNS/BUMN/D 2. Pedagang 4. Wiraswasta 6. TNI/POLRI/PNS 8. Lainnya.....	<input type="checkbox"/>

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara?			
	P *)		P *)
1. Persyaratan pelayanan di Unit Pelayanan ini? a. Tidak sederhana.	1	6. Kemampuan petugas di Unit Pelayanan ini? a. Tidak mampu.	1

b. Kurang sederhana.	2	b. Kurang mampu.	2
c. Sederhana.	3	c. Mampu.	3
d. Sangat sederhana.	4	d. Sangat mampu.	4
2. Prosedur pelayanan di Unit Pelayanan ini?		7. Tingkat kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak mudah.	1	a. Sangat rendah	1
b. Kurang mudah.	2	b. Rendah	2
c. Mudah.	3	c. Tinggi	3
d. Sangat mudah.	4	d. Sangat Tinggi	4
3. Ketepatan waktu pelayanan?		8. Apakah di lingkungan Unit Pelayanan telah dipajang Maklumat Pelayanan?	
a. Selalu tidak tepat.	1	a. Belum ada.	1
b. Kadang-kadang tepat.	2	b. Ada, tetapi tidak jelas.	2
c. Banyak tepatnya.	3	c. Ada, jelas, tetapi tidak dipajang di tempat strategis	3
d. Selalu tepat.	4	d. Ada, jelas, dan dipajang di tempat strategis.	4
4. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?		9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya?	
a. Selalu tidak sesuai.	1	a. Belum ada.	1
b. Kadang-kadang sesuai.	2	b. Ada dan belum ditindaklanjuti.	2
c. Banyak sesuai.	3	c. Ada, ditindaklanjuti dan tetapi tercatat.	3
d. Selalu sesuai.	4	d. Ada, ditindaklanjuti dan tercatat.	4
5. Hasil pelayanan yang diterima dengan target yang telah ditetapkan di Unit Pelayanan ini?		10. Kelengkapan sarana prasarana di Unit Pelayanan ini?	
a. Tidak sesuai target.	1	a. Tidak lengkap.	1
b. Kurang sesuai target.	2	b. Kurang lengkap.	2
c. Sesuai target.	3	c. Lengkap.	3
d. Melebihi target.	4	d. Sangat lengkap.	4

*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Pemalang