**KEPALA DESA ……….**

**KECAMATAN …….. KABUPATEN KUNINGAN**

BUTIR-BUTIR QUESIONER

TENTANG SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

1. **Unsur Perilaku**
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang perilaku petugas pelayanan pada saat memberikan pelayanan :
3. Tidak sopan dan tidak ramah
4. Kurang sopan dan kurang ramah
5. Sopan dan ramah
6. Sangat sopan dan ramah
7. Apakah petugas menghadirkan nilai-nilai etika dalam melakukan pelayanan :
8. Tidak pernah menghadirkan nila-nilai etika
9. Kurang menghadirkan nilai-nilai etika
10. Jarang menghadirkan nilai-nilai etika
11. Selalu menghadirkan nilai-nilai etika
12. **Unsur Biaya (Tarif)**
13. Apakah petugas menetapkan biaya pada saat melakukan pelayanan :
14. Sangat mahal
15. Murah
16. Mahal
17. Gratis
18. Ketika tidak dilakukan pemungutan biaya, apakah melakukan pelayanan secara maksimal :
19. Tidak maksimal
20. Agak maksimal
21. Kurang maksimal
22. Sangat maksimal
23. **Unsur Waktu**
24. Menyangkut waktu pelayanan, bagaimana pendapat Bapak/Ibu ketika Perangkat Desa melakukan pelayanan :
25. Sangat lambat
26. Cepat
27. Kurang cepat
28. Sangat cepat
29. Ketika memperhatikan pelayanan, apakah petugas memperlihatkan ketelitian dan kehati-hatian memeriksa berkas yang diajukan Bapak?lbu?
30. Tidak teliti dan tidak hati-hati
31. Kurang teliti dan kurang hati-hati
32. Teliti dan hati-hati
33. Sangat teliti dan hati-hati

﻿

1. **Unsur Prosedur Pelayanan**
2. Prosedur (langkah-langkah ) pelayanan yang memusatan pelayan has selalu dilakukan para petugas yang melakukan pelayanan Apa yang san Bapak/Ibu menyangkut prosedur yang dilakukan petugas
3. Sulit sekali
4. Agak Sulit
5. Mudah
6. Sangat Mudah
7. Bagaimana penjelasan prosedur yang dijelaskan petugas dalam melakukan pelayanan :
8. Sulit dimengerti
9. Kurang dimengerti
10. Mudah dimengerti
11. Sangat mudah dimengerti
12. **Unsur Kesesuaian Jenis Layanan dan Persyaratan**
13. Apakah terdapat kesesuaian antara jenis pelayanan yang dimehen dengan persyaratan yang diminta oleh petugas
14. Tidak sesuai
15. Sesuai
16. Kurang sesuai
17. Sangat sesuai
18. Ketika terjadi kesesuaian, apakan pengajuan persyaratan dari petugas pelayanan memberatkan buat Bapak/Ibu :
19. Sangat memberatkan
20. Kurang begitu memberatkan
21. Terkadang memberatkan
22. Tidak memberatkan
23. **Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan**
24. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kemampuan petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan publik?
25. Tidak mampu
26. Mampu
27. Kurang mampu
28. Sangat mampu
29. Apakah kemampuan yang dimiliki petugas pelayanan dibarengi dengan menerapkan prinsip efektivitas dan efesiensi?
30. Tidak dibarengi
31. Terkadang dibarengi
32. Kurang dibarengi
33. Sangat dibarengi
34. **Unsur Penanganan Pengaduan**
    1. Pada saat melakukan pelayanan, apakah Pemerintah Desa menyediakan sarana pelayanan pengaduan?
       1. Tidak menyediakan sarana pengaduan
       2. Menyediakan sarana pengaduan tapi pengelolaannya kurang maksimal
       3. Menyediakan sarana pengaduan tapi tidak maksimal pengelolaannya
       4. Menyediakan sarana pengaduan tapi tidak maksimal pengelolaannya
    2. Ketika mengajukan pengaduan terkait pelayanan yang tidak prima atau tidak maksimal, apakah petugas pelayanan menindak lanjuti pengaduan?
       1. Tidak pernah menindak lanjuti
       2. Terkadang menindak lanjuti
       3. Kurang menindak lanjuti
       4. Selalu menindak lanjuti
35. **Unsur Sarana Pelayanan**
    1. Menyangkut kelengkapan sarana, apakah sarana di ruang pelayanan bisa dikatakan lengkap?
       1. Tidak lengkap
       2. Kurang Lengkap
       3. Lengkap
       4. Sangat Lengkap
    2. Menurut Bapak/Ibu, kelengkapan sarana yang tersedia dapat menunjang pelayanan maksimal?
       1. Tidak menunjang
       2. Kurang menunjang
       3. Agak menunjang
       4. Sangat menunjang

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)**  (Lingkari Kode Angka Sesuai Jawaban Masyarakat / Responden) | | | |
| Nama/Nomor Responden | **:** |  | |
| Umur | **:** | **…………………..** Tahun | |
| Jenis Kelamin | **:** | 1. Laki-laki | 1. Perempuan |
| Pendidikan | **:** | 1. SD 2. SLTP | 1. SMA 2. SMK |
| Pekerjaan Utama | **:** | 1. PNS 2. TNI | 1. Polri 2. …………….. |