

**LAYANAN HYBRID**

| Dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan kami, saat ini kami sedang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini ditujukan kepada Anda yang pernah mengakses layanan dan berinteraksi dengan petugas pelayanan kami. Pengisian survei ini membutuhkan waktu **± 10 Menit.** Adapun respon yang diberikan akan dijaga kerahasiannya dan hanyak akan digunakan untuk kepentingan riset semata. |
| --- |

| **Bagian 1** |
| --- |
| Informasi Responden Survei |

1. Dimana anda mengakses unit pelayanan Anda?
   1. Provinsi:
   2. Kabupaten/Kota:
   3. Unit Penyelenggara Pelayanan:
2. Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas?
   1. Ya
   2. Tidak
3. Jika ya, jenis disabilitas apa yang anda miliki? (Jika tidak, lewati)
   1. Disabilitas Fisik (Tuna Daksa)
   2. Disabilitas Intelektual (Gangguan Kemampuan Belajar, Tuna Grahita, *Down Syndrome*)
   3. Disabilitas Mental (Autisme, ADHD, Tuna Laras)
   4. Disabilitas Sensori (Tuli, Tuna Netra)
4. Apa Jenis Kelamin Anda?
   1. Laki-Laki
   2. Perempuan
5. Sebutkan Usia Anda? \_\_\_\_\_\_\_\_tahun
6. Apa pendidikan terakhir yang Anda selesaikan?
   1. Tidak Sekolah
   2. SD/Sederajat
   3. SMP/Sederajat
   4. SMA/Sederajat
   5. D1/D2/D3
   6. D4/S1
   7. S2
   8. S3
7. Apa pekerjaan Anda?
   1. PNS (ASN/PPPK)
   2. TNI/Polri
   3. Swasta
   4. Wiraswasta
   5. Ibu Rumah Tangga
   6. Pelajar/Mahasiswa
   7. Petani/Nelayan
   8. Pekerja Lepas/Freelance
   9. Tidak Bekerja
   10. Pensiunan
   11. Lain-lain
8. Apa jenis pelayanan yang Anda akses di unit pelayanan tersebut? (Contoh: Pembuatan KTP, Pembuatan KK, dll) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
9. Tanggal berapa Anda menerima produk akhir dari pelayanan tersebut? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
10. Jam berapa Anda menerima produk akhir/konsultasi layanan?
    1. 08.00 – 12.00 (Pagi)
    2. 13.00 – 17.00 (Siang)
    3. Lebih dari 17.00

| **Bagian 2** |
| --- |
| Kepuasan Terhadap Pelayanan |

Untuk mengetahui kepuasan terhadap layanan yang diberikan, kami mohon kesediaan Anda untuk menjawab beberapa pertanyaan di bawah ini (silang atau lingkari salah satu jawaban):

1. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
2. Tidak Sesuai
3. Kurang Sesuai
4. Sesuai
5. Sangat Sesuai
6. Bagaimana penilaian Anda tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
7. Tidak Mudah
8. Kurang Mudah
9. Mudah
10. Sangat Mudah
11. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?
12. Tidak Sesuai
13. Kurang Sesuai
14. Sesuai
15. Sangat Sesuai
16. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
17. Tidak Sesuai
18. Kurang Sesuai
19. Sesuai
20. Sangat Sesuai
21. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
22. Tidak Sesuai
23. Kurang Sesuai
24. Sesuai
25. Sangat Sesuai

6a. Bagaimana kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

1. Tidak Cepat
2. Kurang Cepat
3. Cepat
4. Sangat Cepat

6b. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan petugas pelayanan?

1. Tidak Baik
2. Kurang Baik
3. Baik
4. Sangat Baik

7a. Bagaimana kemudahan dalam penggunaan fitur pada aplikasi sistem layanan?

1. Tidak Mudah
2. Kurang Mudah
3. Mudah
4. Sangat Mudah

7b. Bagaimana penilaian Anda terhadap perilaku petugas pelayanan?

1. Tidak Baik
2. Kurang Baik
3. Baik
4. Sangat Baik

8. Bagaimana penilaian Anda mengenai ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran?

1. Tidak Baik
2. Kurang Baik
3. Baik
4. Sangat Baik

9a. Bagaimana penilaian Anda mengenai kualitas isi/konten dari aplikasi sistem layanan?

1. Tidak Baik
2. Kurang Baik
3. Baik
4. Sangat Baik

9b. Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit pelayanan?

1. Tidak Baik
2. Kurang Baik
3. Baik
4. Sangat Baik

10. Secara keseluruhan seberapa puas anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?

1. Sangat Tidak Puas
2. Tidak Puas
3. Netral
4. Puas
5. Sangat Puas

11. Mengapa anda tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini? (Dijawab hanya jika dalam pertanyaan nomor 10, diberikan jawaban 1 dan 2) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

12. Saya akan merekomendasikan layanan unit ini kepada orang lain (Lingkari salah satu nomor di bawah ini):

| Sangat Tidak Merekomendasikan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Sangat Merekomendasikan |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

13. Silahkan beri kritik dan saran anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini:  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

| **Bagian 3** |
| --- |
| Perilaku Anti Korupsi |

Untuk melihat apakah ada praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam Unit Pelayanan ini, kami mohon kesediaan Anda untuk memberikan persetujuan pada beberapa pernyataan di bawah ini (silang atau lingkari salah satu jawaban):

1. Standar dan prosedur pemberian layanan pada unit ini diinformasikan dengan jelas
2. Sangat Tidak Setuju
3. Tidak Setuju
4. Netral
5. Setuju
6. Sangat Setuju
7. Tidak ada pungutan liar (pungli) oleh petugas pada unit pelayan ini
8. Sangat Tidak Setuju
9. Tidak Setuju
10. Netral
11. Setuju
12. Sangat Setuju
13. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit pelayanan ini
14. Sangat Tidak Setuju
15. Tidak Setuju
16. Netral
17. Setuju
18. Sangat Setuju
19. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas oleh petugas diluar ketentuan yang berlaku pada unit pelayanan ini
20. Sangat Tidak Setuju
21. Tidak Setuju
22. Netral
23. Setuju
24. Sangat Setuju

| **Bagian 4** |
| --- |
| Data Input Terhadap Kuesioner |

Sebagai bahan masukan terhadap kuesioner yang dikembangkan, kami mohon masukan Anda dengan menjawab pertanyaan di bawah ini (silang atau lingkari salah satu jawaban):

1. Seberapa mudah Anda memahami pertanyaan-pertanyaan di atas?
   1. Sangat Tidak Mudah
   2. Tidak Mudah
   3. Mudah
   4. Sangat Mudah