



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara/i yang kami hormati,

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat sangat membutuhkan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan publik instansi pemerintah.

Untuk itu Pemprov Kalbar berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat melalui SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

Survey ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh Pelayanan Publik di instansi pemerintah.

Pertanyaan sengaja dibuat sederhana mungkin sehingga mudah dipahami dan tidak terlalu menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga.

Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survey ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey.

Atas perhatian, partisipasi dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

Pontianak2020

Tim Survey

**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

BIDANG :
UNIT PELAYANAN :
ALAMAT :
TELEPON / FAX :

PERHATIAN

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. **Survey ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.**

| I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden) | | Diisi oleh Petugas | II. Pengumpul data |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Nomor Responden | | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | Nama : |
| Umur | Tahun | <input type="text"/> <input type="text"/> | NIP : |
| Jenis Kelamin | 1. Laki – Laki 2. Perempuan | <input type="checkbox"/> | Data lain : |
| Pendidikan | 1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat | 4. D1 – D3 – D4 5. S-1 6. S-2 / S-3 | <input type="checkbox"/> |
| Pekerjaan Utama | 1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. Pegawai BUMN / BUMD 4. Pegawai Swasta | 5. Wiraswasta / Wirausaha 6. Petani / rumah tangga 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Lainnya | <input type="checkbox"/> |

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari atau centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

| Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ? | Baik Sekali | Baik | Cukup / Sedang | Buruk |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| |  |  |  |  |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | P*) 1 2 3 4 | 6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu | 1 2 3 4 |
| 2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah | 1 2 3 4 | 7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah | 1 2 3 4 |
| 3. Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan waktu pelayanan apakah sesuai waktu yang ditentukan ? a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang c. Tepat Waktu d. Sangat tepat | 1 2 3 4 | 8. Bagaimana pendapat Anda terhadap tersedianya Maklumat Pelayanan dan bagaimana penerapannya ? a. Tidak ada / tidak melihat b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya dengan sangat baik | 1 2 3 4 |
| 4. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditentukan ? a. Selalu tidak sesuai b. Kadang-kadang sesuai c. Sesuai / relatif murah d. Selalu sesuai / tanpa biaya | 1 2 3 4 | 9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti | 1 2 3 4 |
| 5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | 1 2 3 4 | *) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas) | |

IV. Saran Perbaikan dan Harapan :