

2017



LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA

KATA PENGANTAR

Kami panjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Pekerjaanini telah selesai dilaksanakan.

Laporan akhir ini merupakan laporan hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Politeknik Pelayaran Surabaya. Laporan akhir ini merupakan bagian dari pelaksanaan Pekerjaan Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Politeknik Pelayaran Surabaya.

Demikian laporan ini disampaikan untuk memberikan hasil dalam rangka untuk menyempurnakan Pekerjaan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Politeknik Pelayaran Surabaya. Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan pendahuluan ini.

Surabaya, 07 Juli 2017

Penyusun



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	5
B. Dasar Hukum	7
C. Maksud dan Tujuan	6
D. Ruang Lingkup	6
BAB II METODOLOGI	7
BAB III PEMBAHASAN	10
BAB IV SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	12
LAMPIRAN.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 19 telah mengamatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing. Undang-Undang tersebut mewajibkan penyelenggara mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur sebagai jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja Politeknik Pelayaran Surabaya, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT" bagi para pelanggan Politeknik Pelayaran Surabaya.

B. DASAR HUKUM

1. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26//M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Politeknik Pelayaran Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana menyerap aspirasi masyarakat baik berupa saran, harapan, sekaligus keluhan terhadap pelayanan yang

telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

D. RUANG LINGKUP

Kegiatan survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan DiklatPoliteknik Pelayaran Surabaya, sebanyak 187 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Politeknik Pelayaran Surabaya kepada pelanggannya.

BAB II

METODOLOGI

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan sebagai upaya pemenuhan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan terhadap masyarakat di Politeknik Pelayaran Surabaya.

Kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

- A. Kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat ini dimulai pada tanggal 17 Juli 2017, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:
 1. Penyegaran materi untuk tim penyusun indeks kepuasan masyarakat, yang terdiri dari :
 - a. Pembina (pengarah)
 - b. Pelaksana yang terdiri dari :
 1. Ketua
 2. Anggota sekaligus sebagai surveyor sebanyak 3 orang.
 2. Penyiapan bahan
 - a. Kuesioner

Dalam survei indeks kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia.
 - b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian 1 : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Identitas pencatat berisi data pencatat.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi namberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

3. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan sebanyak 187. Responden ditentukan secara acak sesuai dengan cakupan unit pelayanan Politeknik Pelayaran Surabaya. 187 responden diambilkan dari pelanggan Politeknik Pelayaran Surabaya yang terdiri dari peserta diklat pembentukan, peserta diklat peningkatan, dan peserta diklat keterampilan.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Data diambil dari wilayah kerja Politeknik Pelayaran Surabaya.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan ± selama 3 (tiga) hari kerja.

4. Pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Survei dilaksanakan pada tanggal 17 sampai 21 Juli 2017 di wilayah Peliteknik Pelayaran Surabaya. Dengan menyebar 187 lembar kuesioner kepuasan masyarakat dengan mengambil sample acak.

5. Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM-nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing-

masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai ratarata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM \times \text{Nilai Penimbang}$$

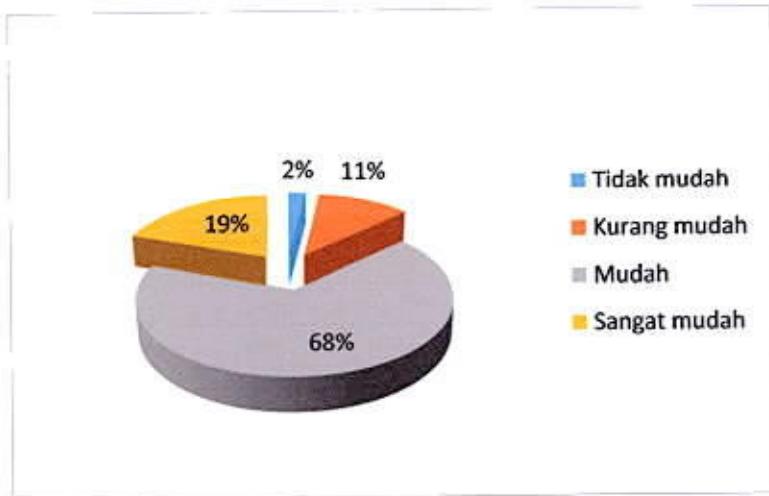
BAB III

PEMBAHASAN

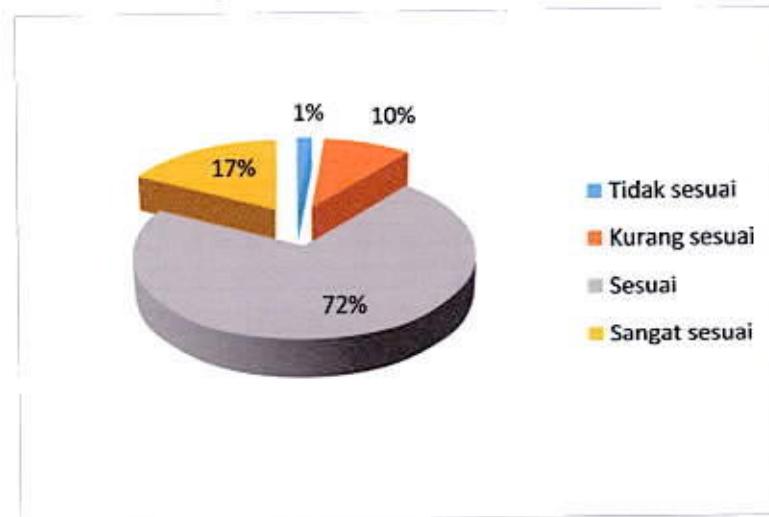
Setelah dilakukannya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tanggal 17 sampai 21 Juli 2017, dan data survei Indeks Kepuasan Masyarakat telah dianalisa, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- Responden : Peserta Diklat (Pembentukan, Keterampilan dan Peningkatan)

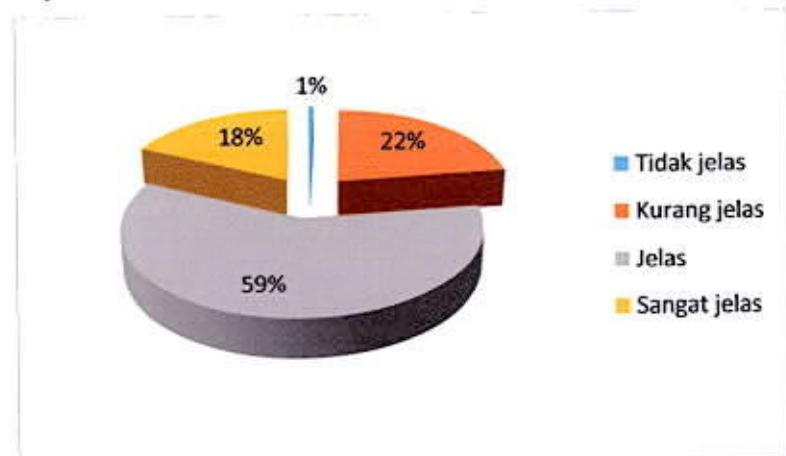
1. Kemudahan Prosedur Layanan



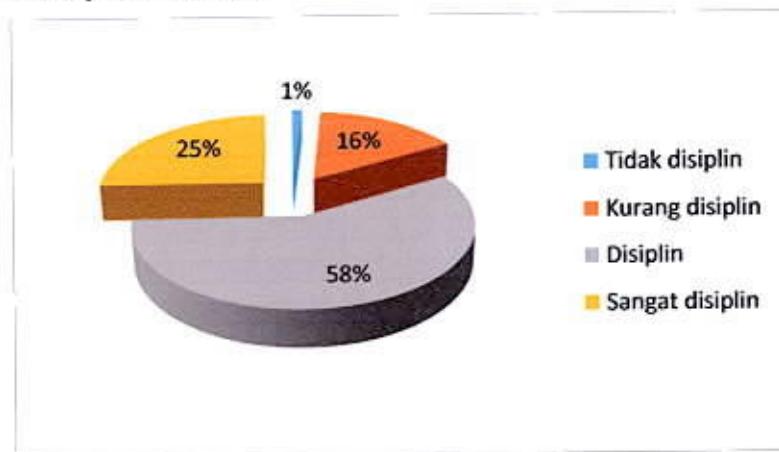
2. Kesesuaian Persyaratan



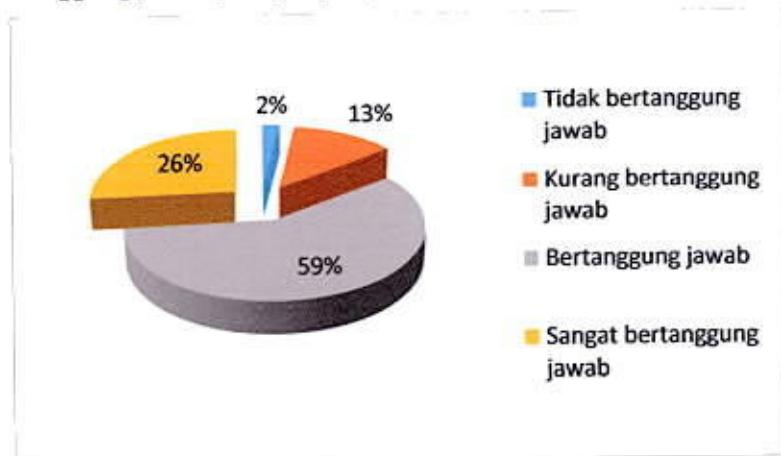
3. Kepastian Waktu Pelayanan



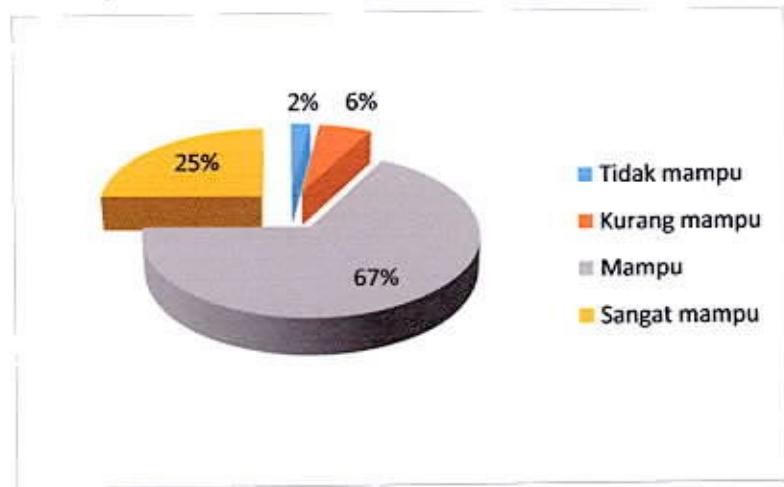
4. Kedisiplinan Petugas



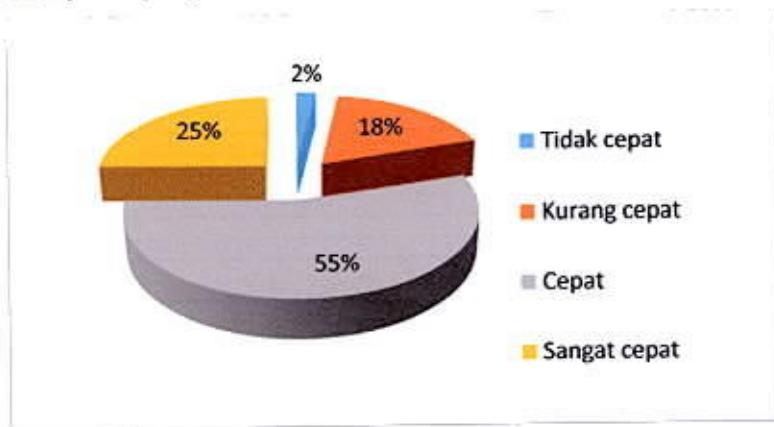
5. Tanggung jawab petugas pelayanan



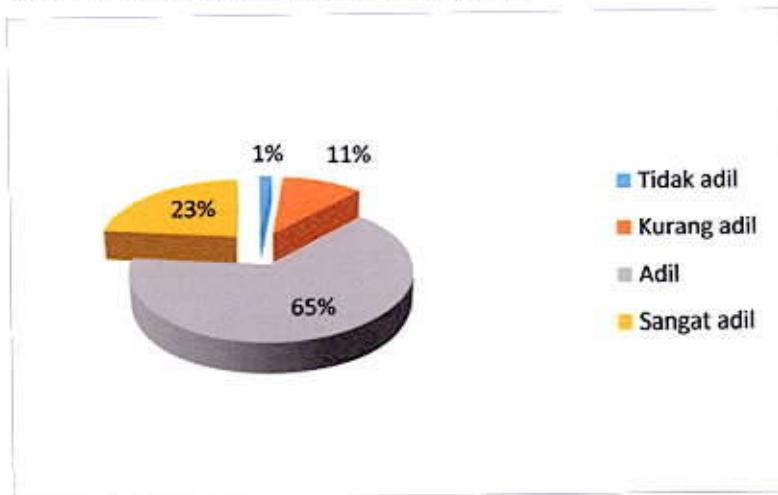
6. Kemampuan petugas



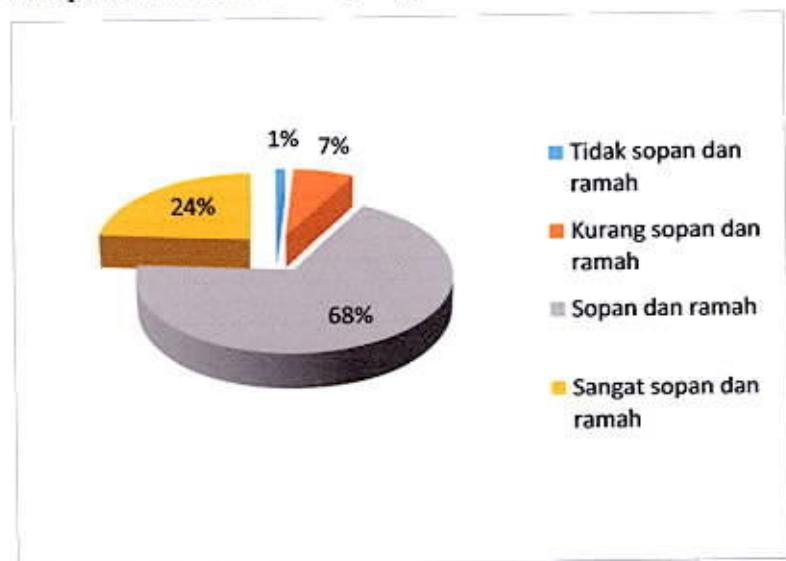
7. Kecepatan pelayanan



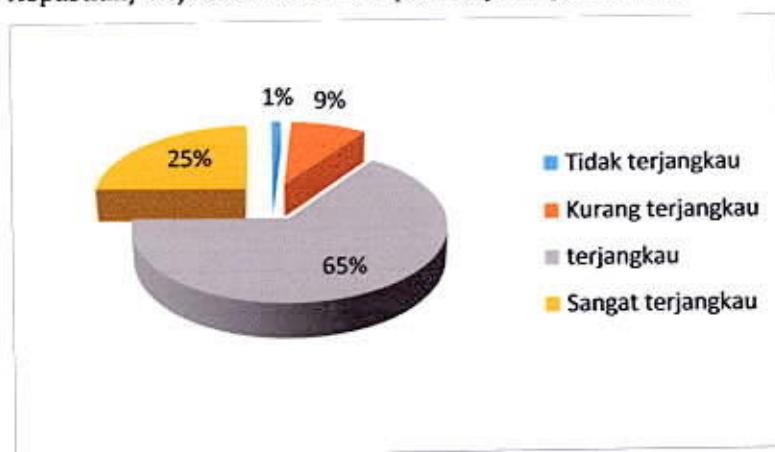
8. Keadilan dalam proses pemberian layanan



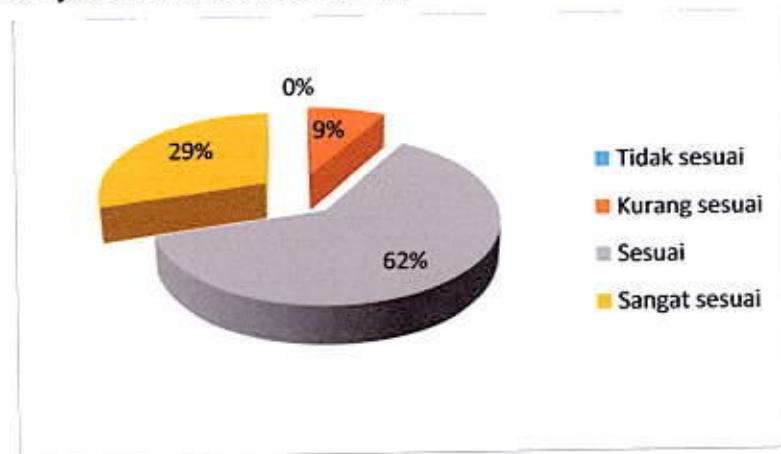
9. Kesopanan dan keramahan petugas



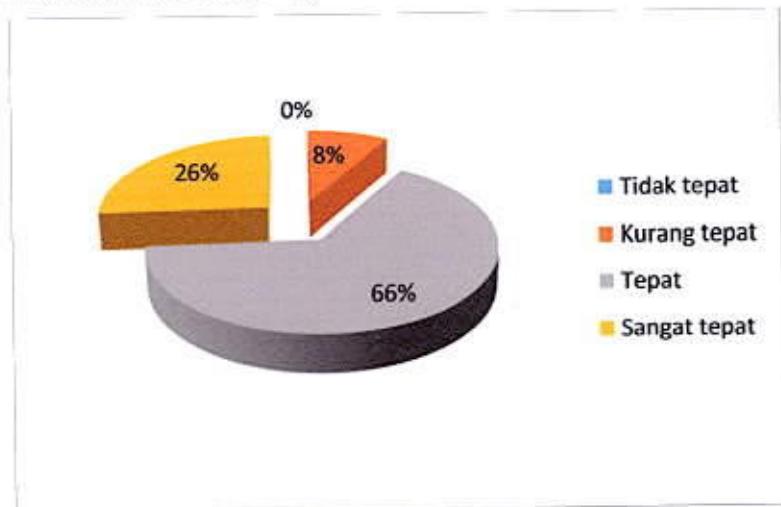
10. Kepastian/ kejelasan informasi pembiayaan pendidikan



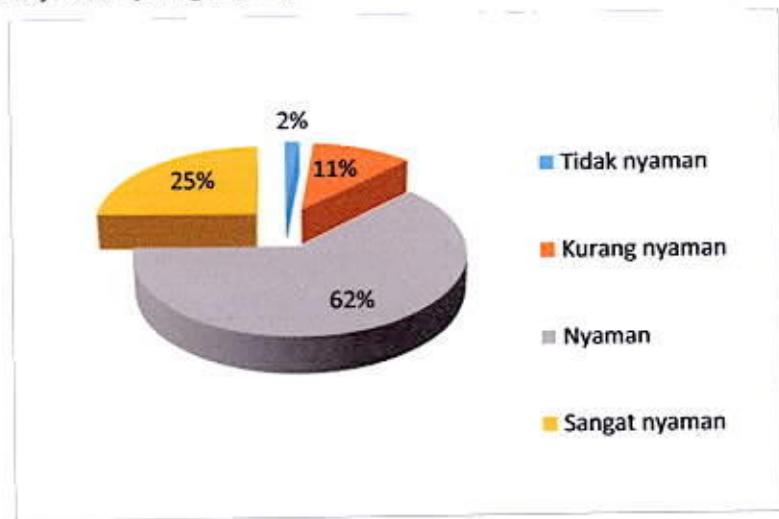
11. Kenyamanan dilokasi pelayanan



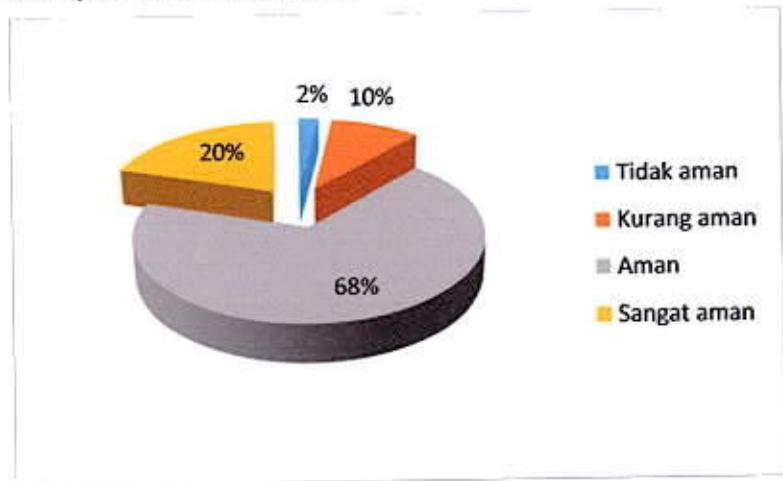
12. Keamanan dilokasi pelayanan



13. Kejelasan petugas pelayanan dalam memberikan informasi pelayanan



14. Kewajaran biaya pendidikan



A. ANALISA MASALAH

Berdasarkan grafik analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), rata-rata hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 3,071 dengan nilai konversi IKM 76,781, itu berarti bahwa hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tergolong dalam kategori "BAIK" (2,51 – 3,25). Dari 187 responden memberikan nilai tertinggi pada unsur pelayanan nomor 2 (dua) yaitu "Kesesuaian Persyaratan" dengan presentase **72% Sesuai**. Namun dari 187 responden yang memberikan nilai kurang sesuai paling tinggi terdapat pada unsur pelayanan nomor 3 (kepastian waktu pelayanan) sebesar **22%** serta yang memberikan nilai tidak sesuai paling tinggi terdapat pada unsur pelayanan nomor 13 (tiga belas) yaitu "Kejelasan petugas dalam pelayanan/ memberikan informasi di lokasi pelayanan" dengan presentase sebesar **11% Tidak Sesuai**.

Berdasarkan data-data diatas, maka dapat direkapitulasi bahwa unsur-unsur pelayanan yang perlu mendapatkan perbaikan adalah:

1. Unsur pelayanan terkait Kepastian Waktu Pelayanan (unsur nomor 3)
2. Unsur pelayanan terkait Kejelasan petugas dalam pelayanan/ memberikan informasi di lokasi pelayanan (unsur nomor 13)

Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang harus terus menerus ditingkatkan adalah

1. Unsur pelayanan terkait kemudahan prosedur pelayanan (unsur nomor 1)
2. Unsur pelayanan terkait Persyaratan Pelayanan (unsur nomor 2)
3. Unsur pelayanan terkait Kedisiplinan Petugas Pelayanan (unsur nomor 4)
4. Unsur pelayanan terkait Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (unsur nomor 5)
5. Unsur pelayanan terkait Kemampuan Petugas Pelayanan (unsur nomor 6)
6. Unsur pelayanan terkait Kecepatan Pelayanan (unsur nomor 7)
7. Unsur pelayanan terkait Keadilan Mendapatkan Pelayanan (unsur nomor 8)
8. Unsur pelayanan terkait Kesopanan dan Keramahan Petugas (unsur nomor 9)

9. Unsur pelayanan terkait Kepastian/ kejelasan informasi pembiayaan pendidikan (unsur nomor 10)
10. Unsur pelayanan terkait Kenyamanan Lokasi Pelayanan (unsur nomor 11)
11. Unsur pelayanan terkait keamanan lokasi pelayanan (unsur nomor 12)
12. Unsur pelayanan terkait Kewajaran biaya pendidikan (unsur nomor 14)

B. PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan hasil analisa data dan masalah terkait dengan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Politeknik Pelayaran Surabaya tahun 2017 maka harus ditetapkan Rencana tindak lanjut, berikut adalah rencana tindak lanjutnya:

1. Mereview prosedur pelayanan diklat termasuk keamanan pelayanan di Politeknik Pelayaran Surabaya
2. Melakukan sosialisasi prosedur Pelayanan Diklat baik kepada petugas dan pelanggan
3. Melakukan survey Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) kembali setelah tindak lanjut perbaikan dilakukan untuk mengetahui keefektifan tindak lanjut perbaikan tersebut.

BAB IV

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. SIMPULAN

Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Politeknik Pelayaran Surabaya pada tanggal 17 – 21 Juli 2017 terhadap 187 responden maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Rata-rata hasil penilaian yang diberikan adalah kategori "BAIK" dengan nilai 3,071 untuk semua unsur pelayanan yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun demikian, masih diperlukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Nilai IKM Politeknik Pelayaran Surabaya setelah dikonversikan berada pada interval 62,51 – 81,25. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Politeknik Pelayaran Surabaya adalah "BAIK".
3. Unsur- unsur yang perlu diperbaiki adalah:
 - a. Unsur pelayanan terkait Kepastian Waktu Pelayanan (unsur nomor 3)
 - b. Unsur pelayanan terkait Kejelasan petugas dalam pelayanan/ memberikan informasi di lokasi pelayanan (unsur nomor 13)
4. Unsur-unsur pelayanan yang harus terus menerus ditingkatkan adalah
 - a. Unsur pelayanan terkait kemudahan prosedur pelayanan (unsur nomor 1)
 - b. Unsur pelayanan terkait Persyaratan Pelayanan (unsur nomor 2)
 - c. Unsur pelayanan terkait Kedisiplinan Petugas Pelayanan (unsur nomor 4)
 - d. Unsur pelayanan terkait Tanggung Jawab Petugas Pelayanan (unsur nomor 5)
 - e. Unsur pelayanan terkait Kemampuan Petugas Pelayanan (unsur nomor 6)
 - f. Unsur pelayanan terkait Kecepatan Pelayanan (unsur nomor 7)

- g. Unsur pelayanan terkait Keadilan Mendapatkan Pelayanan (unsur nomor 8)
 - h. Unsur pelayanan terkait Kesopanan dan Keramahan Petugas (unsur nomor 9)
 - i. Unsur pelayanan terkait Kepastian/ kejelasan informasi pembiayaan pendidikan (unsur nomor 10)
 - j. Unsur pelayanan terkait Kenyamanan Lokasi Pelayanan (unsur nomor 11)
 - k. Unsur pelayanan terkait keamanan lokasi pelayanan (unsur nomor 12)
 - l. Unsur pelayanan terkait Kewajaran biaya pendidikan (unsur nomor 14)
5. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*Direktur*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

B. REKOMENDASI

Beberapa rekomendasi berikut adalah tindak lanjut yang diperlukan untuk mendukung peningkatan pelayanan di Politeknik Pelayaran Surabaya sebagai berikut:

- a. Membentuk Tim Survei IKM atau menunjuk dan/atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan survei IKM di wilayah kerjanya. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survei IKM yang betul-betul valid dan akuntabel.
- b. Melaksanakan pengukuran indeks kepuasan masyarakat minimal setahun sekali.
- c. Memperbaiki dan Meningkatkan pelayanan di Politeknik Pelayaran Surabaya.
- d. Menetapkan mekanisme yang lebih cepat untuk proses verifikasi dokumen pada saat pendaftaran untuk mempercepat pelayanan.

LAMPIRAN 1

REKAPITULASI NILAI RESPONDEN

TABEL REKAPITULASI DATA DIRI RESPONDEN

NO. RES	UMUR	JENIS KELAMIN	PEND. TERAKHIR	PEKERJAAN	KETERANGAN
1	1	2	3	4	PEMBENTUKAN
2	1	1	3	4	PEMBENTUKAN
3	1	1	3	4	PEMBENTUKAN
4	1	1	3	4	PEMBENTUKAN
5	1	1	5	1	PEMBENTUKAN
6	1	2	4	4	PEMBENTUKAN
7	2	2	6	5	PEMBENTUKAN
8	1	2	4	4	PEMBENTUKAN
9	1	1	4	4	PEMBENTUKAN
10	1	1	4	4	PEMBENTUKAN
11	1	1	3	4	PEMBENTUKAN
12	1	1	3	4	PEMBENTUKAN
13	1	1	3	4	PEMBENTUKAN
14	1	1	3	4	PEMBENTUKAN
15	1	1	4	4	PEMBENTUKAN
16	1	1	4	4	PEMBENTUKAN
17	1	1	4	4	PEMBENTUKAN
18	1	1	4	4	PEMBENTUKAN
19	1	1	4	4	PEMBENTUKAN
20	1	1	4	4	PEMBENTUKAN
21	1	1	4	4	PEMBENTUKAN
22	1	1	3	4	PEMBENTUKAN
23	1	1	3	4	PEMBENTUKAN
24	2	1	3	4	PEMBENTUKAN
25	2	1	3	4	PEMBENTUKAN
26	2	1	3	4	PEMBENTUKAN
27	2	1	3	4	PEMBENTUKAN
28	2	1	4	4	PEMBENTUKAN
29	2	1	4	4	PEMBENTUKAN
30	2	1	3	4	PEMBENTUKAN
31	2	1	3	4	PEMBENTUKAN
32	2	1	3	4	PEMBENTUKAN
33	2	1	3	4	PEMBENTUKAN
34	1	1	3	4	PEMBENTUKAN
35	2	1	4	4	PEMBENTUKAN
36	2	1	3	4	PEMBENTUKAN
37	1	1	3	4	PEMBENTUKAN
38	2	1	3	4	PEMBENTUKAN
39	1	2	3	4	PEMBENTUKAN
40	2	2	3	4	PEMBENTUKAN
41	1	1	3	4	PEMBENTUKAN
42	1	1	3	4	PEMBENTUKAN
43	1	1	4	4	PEMBENTUKAN
44	2	1	4	4	PEMBENTUKAN
45	1	1	4	4	PEMBENTUKAN
46	2	1	3	4	PEMBENTUKAN
47	1	1	3	4	PEMBENTUKAN
48	2	1	4	4	PEMBENTUKAN
49	1	1	3	4	PEMBENTUKAN
50	1	1	3	4	PEMBENTUKAN
51	2	1	4	4	PEMBENTUKAN
52	2	1	4	4	PEMBENTUKAN
53	2	1	4	4	PEMBENTUKAN
54	2	1	4	4	PEMBENTUKAN
55	2	1	4	4	PEMBENTUKAN
56	2	1	4	4	PEMBENTUKAN
57	2	1	4	4	PEMBENTUKAN
58	2	1	4	4	PEMBENTUKAN
59	2	1	3	3	PEMBENTUKAN
60	2	1	3	3	PEMBENTUKAN
61	2	1	3	3	PEMBENTUKAN
62	1	1	4	4	PEMBENTUKAN

Ket:

Umur :	Jumlah
< 21 tahun	1 74
21 - 30 tahun	2 100
31 - 40 tahun	3 10
41 - 50 tahun	4 2
> 50 tahun	5 1
	187
Jenis Kelamin :	
Laki-laki	1 179
Perempuan	2 8
	187
Pendidikan Terakhir :	
SD	1 0
SLTP	2 6
SLTA	3 114
D1, D2, D3	4 65
DIV, S1	5 1
S2	6 1
	187
Pekerjaan Utama :	
PNS/TNI/Polri	1 3
Pelaut	2 42
Wirausaha/ Usahawan	3 25
Taruna/ Mahasiswa	4 83
Lainnya	5 34
	187

TABEL REKAPITULASI DATA DIRI RESPONDEN

NO. RES	UMUR	JENIS KELAMIN	PEND. TERAKHIR	PEKERJAAN	KETERANGAN
63	2	1	4	4	KETERAMPILAN
64	1	1	4	4	KETERAMPILAN
65	1	1	4	4	KETERAMPILAN
66	2	1	3	2	KETERAMPILAN
67	2	1	4	5	KETERAMPILAN
68	1	1	4	2	KETERAMPILAN
69	2	1	3	3	KETERAMPILAN
70	1	1	4	3	KETERAMPILAN
71	2	1	3	1	KETERAMPILAN
72	2	1	4	2	KETERAMPILAN
73	2	1	4	2	KETERAMPILAN
74	2	1	4	3	KETERAMPILAN
75	2	1	4	1	KETERAMPILAN
76	2	1	3	3	KETERAMPILAN
77	2	2	4	2	KETERAMPILAN
78	2	1	4	3	KETERAMPILAN
79	1	1	4	4	KETERAMPILAN
80	1	1	3	2	KETERAMPILAN
81	2	1	4	4	KETERAMPILAN
82	2	1	4	4	KETERAMPILAN
83	2	1	4	4	KETERAMPILAN
84	2	1	4	4	KETERAMPILAN
85	1	1	4	4	KETERAMPILAN
86	1	1	4	4	KETERAMPILAN
87	2	1	4	4	KETERAMPILAN
88	1	1	4	4	KETERAMPILAN
89	1	1	4	4	KETERAMPILAN
90	1	1	4	4	KETERAMPILAN
91	1	1	4	4	KETERAMPILAN
92	2	1	4	4	KETERAMPILAN
93	2	1	4	4	KETERAMPILAN
94	1	1	4	4	KETERAMPILAN
95	2	1	4	4	KETERAMPILAN
96	2	1	4	4	KETERAMPILAN
97	2	1	4	4	KETERAMPILAN
98	2	1	4	4	KETERAMPILAN
99	2	1	4	4	KETERAMPILAN
100	2	1	4	4	KETERAMPILAN
101	1	1	3	3	KETERAMPILAN
102	1	1	3	2	KETERAMPILAN
103	1	1	3	3	KETERAMPILAN
104	2	1	3	3	KETERAMPILAN
105	2	1	3	3	KETERAMPILAN
106	2	1	3	3	KETERAMPILAN
107	1	1	3	2	KETERAMPILAN
108	3	1	3	3	KETERAMPILAN
109	2	1	3	2	KETERAMPILAN
110	1	1	3	2	KETERAMPILAN
111	2	1	3	5	KETERAMPILAN
112	2	1	3	2	KETERAMPILAN
113	1	1	3	2	KETERAMPILAN
114	1	1	3	5	KETERAMPILAN
115	2	1	3	5	KETERAMPILAN
116	2	1	3	2	KETERAMPILAN
117	2	1	3	5	KETERAMPILAN
118	2	1	3	2	KETERAMPILAN
119	2	1	3	2	KETERAMPILAN
120	2	1	2	2	KETERAMPILAN
121	1	1	3	5	KETERAMPILAN
122	1	1	3	2	KETERAMPILAN
123	1	1	3	5	KETERAMPILAN
124	2	1	3	5	KETERAMPILAN

TABEL REKAPITULASI DATA DIRI RESPONDEN

NO. RES	UMUR	JENIS KELAMIN	PEND. TERAKHIR	PEKERJAAN	KETERANGAN
125	1	2	3	2	PENINGKATAN
126	1	1	3	2	PENINGKATAN
127	1	1	3	2	PENINGKATAN
128	2	1	3	5	PENINGKATAN
129	2	1	3	2	PENINGKATAN
130	2	1	3	2	PENINGKATAN
131	2	1	3	2	PENINGKATAN
132	2	1	3	3	PENINGKATAN
133	2	1	3	5	PENINGKATAN
134	1	1	3	3	PENINGKATAN
135	1	1	3	5	PENINGKATAN
136	3	1	4	2	PENINGKATAN
137	2	1	4	2	PENINGKATAN
138	1	1	3	5	PENINGKATAN
139	2	1	3	5	PENINGKATAN
140	2	1	4	3	PENINGKATAN
141	1	1	3	2	PENINGKATAN
142	1	1	3	2	PENINGKATAN
143	2	1	3	2	PENINGKATAN
144	3	1	3	5	PENINGKATAN
145	2	1	3	4	PENINGKATAN
146	4	1	2	5	PENINGKATAN
147	2	1	3	5	PENINGKATAN
148	2	1	3	5	PENINGKATAN
149	2	1	3	5	PENINGKATAN
150	2	1	3	5	PENINGKATAN
151	3	1	4	4	PENINGKATAN
152	2	1	3	5	PENINGKATAN
153	2	1	3	5	PENINGKATAN
154	1	1	3	3	PENINGKATAN
155	3	1	3	2	PENINGKATAN
156	2	1	3	2	PENINGKATAN
157	2	1	3	2	PENINGKATAN
158	5	1	2	2	PENINGKATAN
159	2	1	3	5	PENINGKATAN
160	2	1	4	3	PENINGKATAN
161	2	1	3	5	PENINGKATAN
162	2	1	3	5	PENINGKATAN
163	3	1	3	5	PENINGKATAN
164	2	1	2	3	PENINGKATAN
165	1	1	3	3	PENINGKATAN
166	1	1	3	5	PENINGKATAN
167	1	1	3	5	PENINGKATAN
168	1	1	2	3	PENINGKATAN
169	3	1	3	2	PENINGKATAN
170	2	1	2	2	PENINGKATAN
171	1	1	3	3	PENINGKATAN
172	2	1	3	2	PENINGKATAN
173	4	1	3	2	PENINGKATAN
174	1	1	3	5	PENINGKATAN
175	3	1	3	2	PENINGKATAN
176	2	1	3	3	PENINGKATAN
177	2	1	3	2	PENINGKATAN
178	1	1	3	2	PENINGKATAN
179	2	1	3	2	PENINGKATAN
180	2	1	3	3	PENINGKATAN
181	3	1	3	2	PENINGKATAN
182	2	1	3	5	PENINGKATAN
183	3	1	3	5	PENINGKATAN
184	2	1	3	5	PENINGKATAN
185	1	1	3	2	PENINGKATAN
186	2	1	3	5	PENINGKATAN
187	1	1	3	5	PENINGKATAN

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
ALAMAT

PESERTA DIKLAT (PEMBENTUKAN, KETERAMPILAN DAN PENINGKATAN)
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
Tlp/Fax.....

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	2	4	2	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	2
5	1	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3
6	4	1	2	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3
7	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4
8	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	2	2
9	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2
10	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2
14	3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2
15	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
16	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
23	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3
24	4	3	4	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
31	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
34	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3
40	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
41	3	2	3	1	1	3	3	3	2	2	3	2	1	1
42	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3
43	1	1	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	1	2
44	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3
47	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2
48	3	2	2	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2
49	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
52	2	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
53	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
54	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2
55	2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	1	2	2	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
57	3	3	2	1	4	1	2	2	1	3	3	2	1	1
58	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
63	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
66	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
67	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
68	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
69	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
72	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
73	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
79	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
84	3	3	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3
85	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3
86	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3
87	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3

NOMOR URUT RESPONDEEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
91	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
93	3	3	3	3	3	3	4	3	1	4	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2
96	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3
98	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3
99	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3
100	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	2	3	2	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3
106	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4
108	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	2	3	3	3	2	1	1	4	3	2	3	4	4	3
112	2	3	3	3	2	1	1	4	3	2	3	4	4	3
113	2	3	3	3	2	1	1	4	3	2	3	4	4	3
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2
116	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
117	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
118	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
119	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3
122	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
123	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	3
125	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
127	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2
128	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
129	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
131	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
133	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	3
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
186	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3
187	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
Jml Nilai Per Unsur	568	569	550	574	578	588	565	578	588	586	600	593	580	572
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yg terisi	3.037	3.043	2.941	3.070	3.091	3.144	3.021	3.091	3.144	3.134	3.209	3.171	3.102	3.059
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.071	0.216	0.216	0.209	0.218	0.219	0.223	0.215	0.219	0.223	0.222	0.228	0.225	0.220	0.217
IKM Unit pelayanan														76.781 "")
Bernilai 1	4	3	1	2	4	4	4	3	2	2	0	0	3	4
Bernilai 2	21	18	42	30	24	11	34	20	13	17	16	16	21	18
Bernilai 3	126	134	111	108	110	126	103	121	128	122	116	123	117	128
Bernilai 4	36	32	33	47	49	46	46	43	44	46	55	48	46	37
	187	187	187	187	187	187	187	187	187	187	187	187	187	187

NILAI IKM 3.071

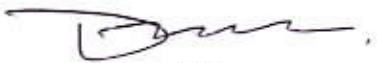
NILAI KONVERSI IKM 76.781

MUTU PELAYANAN B

KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK

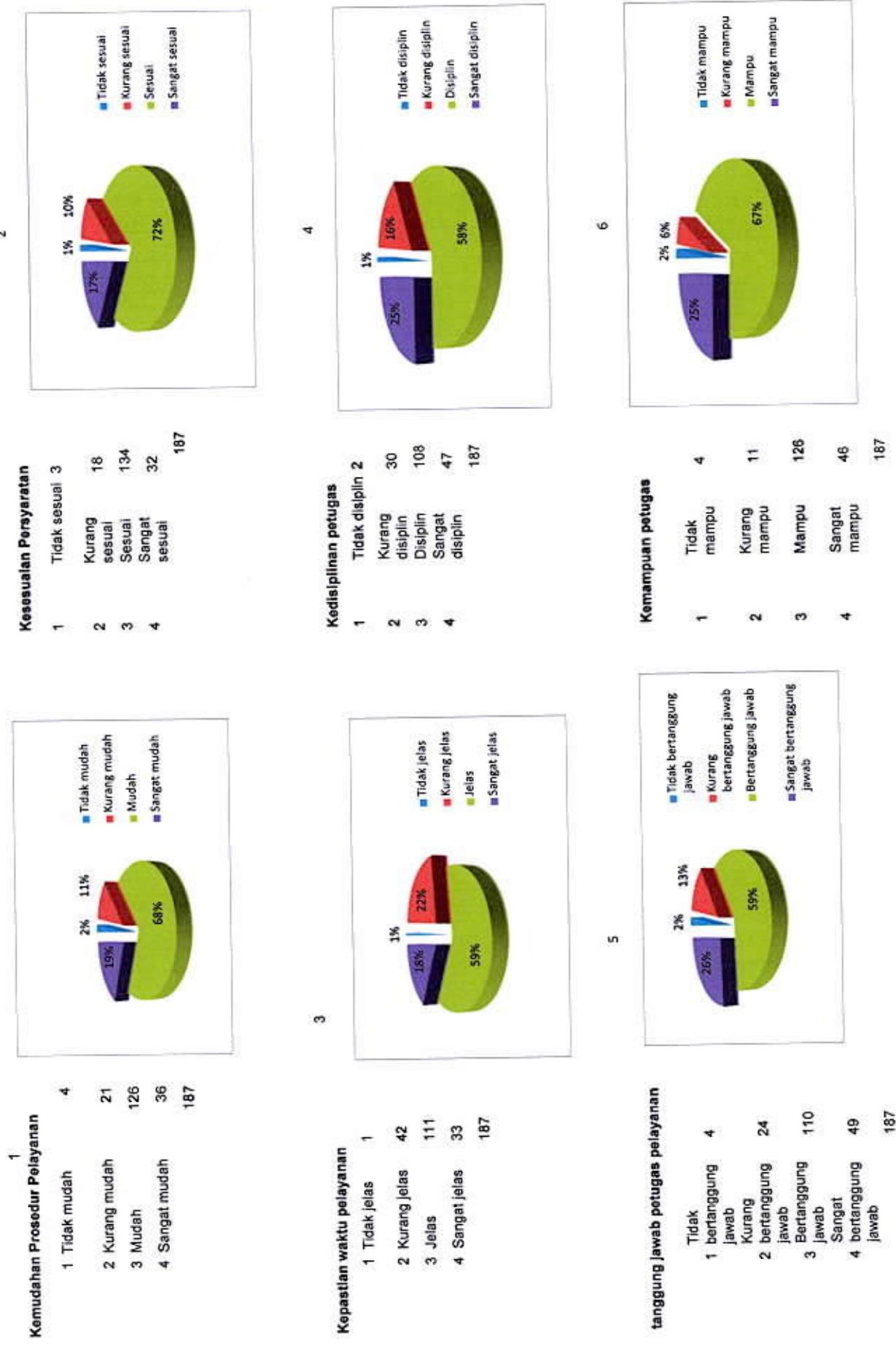
Surabaya, 24/11/2017

Penanggung Jawab



(... DWI ...)

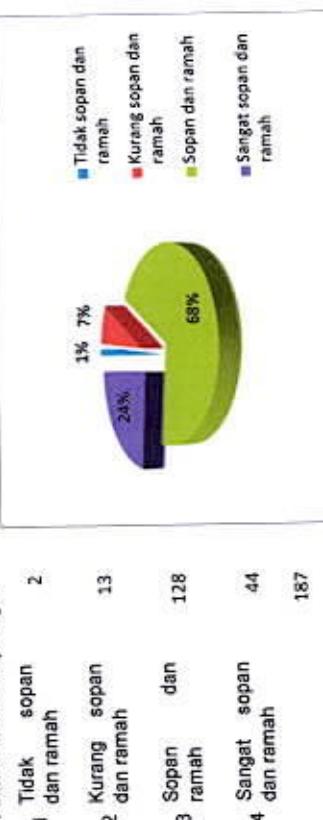
DIAGRAM



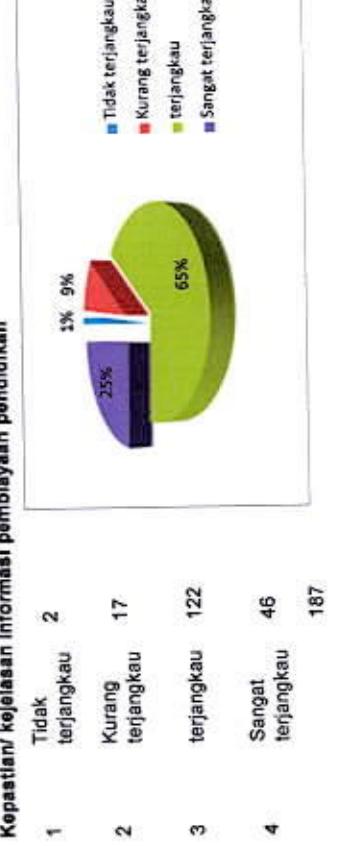
Kesopanan dan keramahan petugas

1 Tidak sopan dan ramah	2	Tidak sopan dan ramah	13
2 Kurang sopan dan ramah	34	Kurang sopan dan ramah	103
3 Sopan dan ramah	46	Sopan dan ramah	128
4 Sangat sopan dan ramah	187	Sangat sopan dan ramah	44

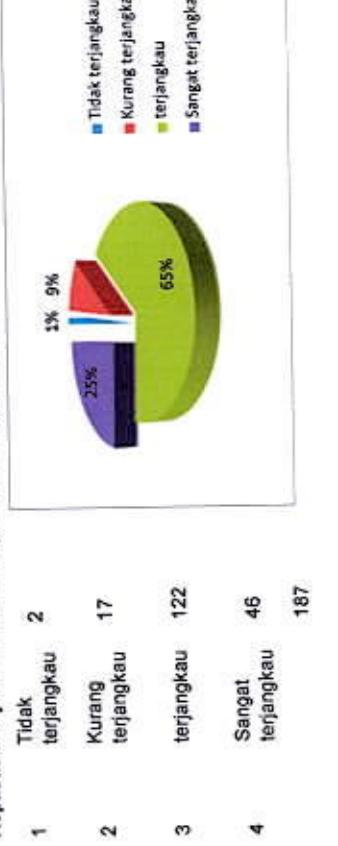
Kesopanan dan keramahan petugas



Kedekian dalam proses pemberian pelayanan

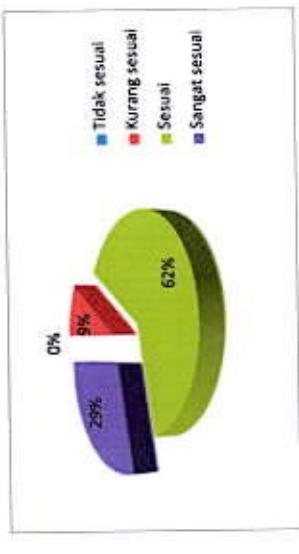


Kepastian/ kejelasan informasi pembayaran pendidikan



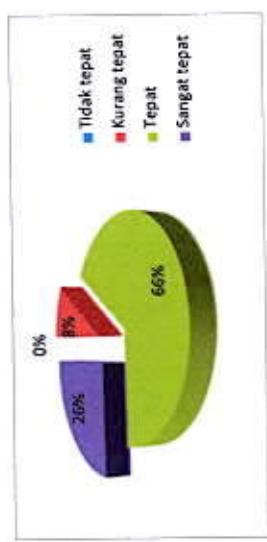
Kenyamanan di lokasi pelayanan

11



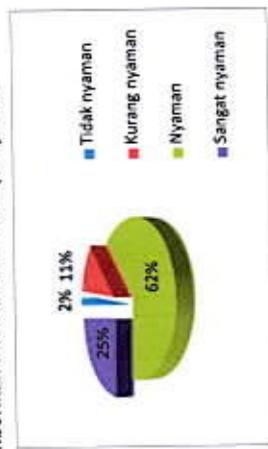
Kemudahan di lokasi pelayanan

12



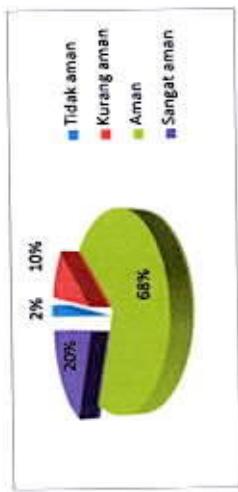
Kejelasan petugas dalam pelayanan/ memberikan informasi di lokasi pelayanan

13



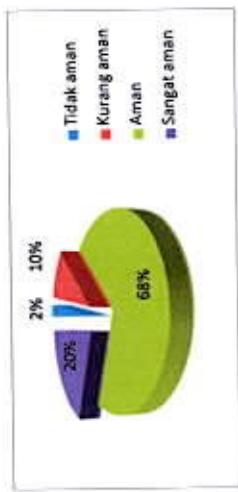
Kewajaran biaya pendidikan

14



Keamanan di lokasi pelayanan

15



**TABEL REKAPITULASI DATA DIRI RESPONDEN
DIKLAT PEMBENTUKAN**

NO. RES	UMUR	J. KELAMIN	PEND. TERAKHIR	PEKERJAAN
1	1	2	3	4
2	1	1	3	4
3	1	1	3	4
4	1	1	3	4
5	1	1	5	1
6	1	2	4	4
7	2	2	6	5
8	1	2	4	4
9	1	1	4	4
10	1	1	4	4
11	1	1	3	4
12	1	1	3	4
13	1	1	3	4
14	1	1	3	4
15	1	1	4	4
16	1	1	4	4
17	1	1	4	4
18	1	1	4	4
19	1	1	4	4
20	1	1	4	4
21	1	1	4	4
22	1	1	3	4
23	1	1	3	4
24	2	1	3	4
25	2	1	3	4
26	2	1	3	4
27	2	1	3	4
28	2	1	4	4
29	2	1	4	4
30	2	1	3	4
31	2	1	3	4
32	2	1	3	4
33	2	1	3	4
34	1	1	3	4
35	2	1	4	4
36	2	1	3	4
37	1	1	3	4
38	2	1	3	4
39	1	2		
40	2	2	3	4
41	1	1	3	4
42	1	1	3	4
43	1	1	4	4
44	2	1	4	4
45	1	1	4	4
46	2	1	3	4
47	1	1	3	4
48	2	1	4	4
49	1	1	3	4
50	1	1	3	4
51	2	1	4	4
52	2	1	4	4
53	2	1	4	4
54	2	1	4	4
55	2	1	4	4
56	2	1	4	4
57	2	1	4	4
58	2	1	4	4
59	2	1	3	3
60	2	1	3	3
61	2	1	3	3
62	1	1	4	4

Ket:

Umur :		Jumlah
< 21 tahun	1	33
21 - 30 tahun	2	29
31 - 40 tahun	3	0
41 - 50 tahun	4	0
> 50 tahun	5	0
		62
Jenis Kelamin :		
Laki-laki	1	56
Perempuan	2	6
		62
Pendidikan Terakhir :		
SD	1	0
SLTP	2	0
SLTA	3	33
D1, D2, D3	4	27
DIV, S1	5	1
S2	6	1
		62
Pekerjaan Utama :		
PNS/TNI/Polri	1	1
Pelaut	2	0
Wirausaha/ Usahawan	3	3
Taruna/ Mahasiswa	4	57
Lainnya	5	1
		62

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : PESERTA DIKLAT PEMBENTUKAN
 ALAMAT : POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
 Tlp/Fax:

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	2	4	2	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	2
5	1	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3
6	4	1	2	2	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3
7	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4
8	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3
9	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2
10	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2
14	3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2
15	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
16	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
23	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3
24	4	3	4	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
31	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
34	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3
40	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
41	3	2	3	1	1	3	3	2	2	3	3	2	1	1
42	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	
43	1	1	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	1	2
44	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3
47	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2
48	3	2	2	3	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2
49	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
52	2	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
53	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
54	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2
55	2	2	3	2	3	2	2	3	4	1	2	2	2	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
57	3	3	2	1	4	1	2	2	1	3	3	2	1	1
58	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
Jml Nilai Per Unsur	183	181	181	190	195	191	182	187	193	186	195	191	185	185
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur Jml kuesioner yg terisi	2.952	2.919	2.919	3.065	3.145	3.081	2.935	3.016	3.113	3.000	3.145	3.081	2.984	2.984
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.071	0.210	0.207	0.207	0.218	0.223	0.219	0.208	0.214	0.221	0.213	0.223	0.219	0.212	3.006")
IKM Unit pelayanan														
Bernilai 1	2	2	0	2	1	1	0	3	1	2	0	0	3	2
Bernilai 2	13	11	19	9	8	5	17	8	9	7	7	10	11	12
Bernilai 3	33	39	29	34	34	44	32	36	34	42	39	37	32	33
Bernilai 4	14	10	14	17	19	12	13	15	18	11	16	15	16	15
	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62

NILAI IKM 3.006

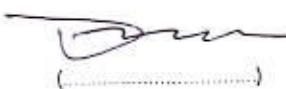
NILAI KONVERSI IKM 75.151

MUTU PELAYANAN B

KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK

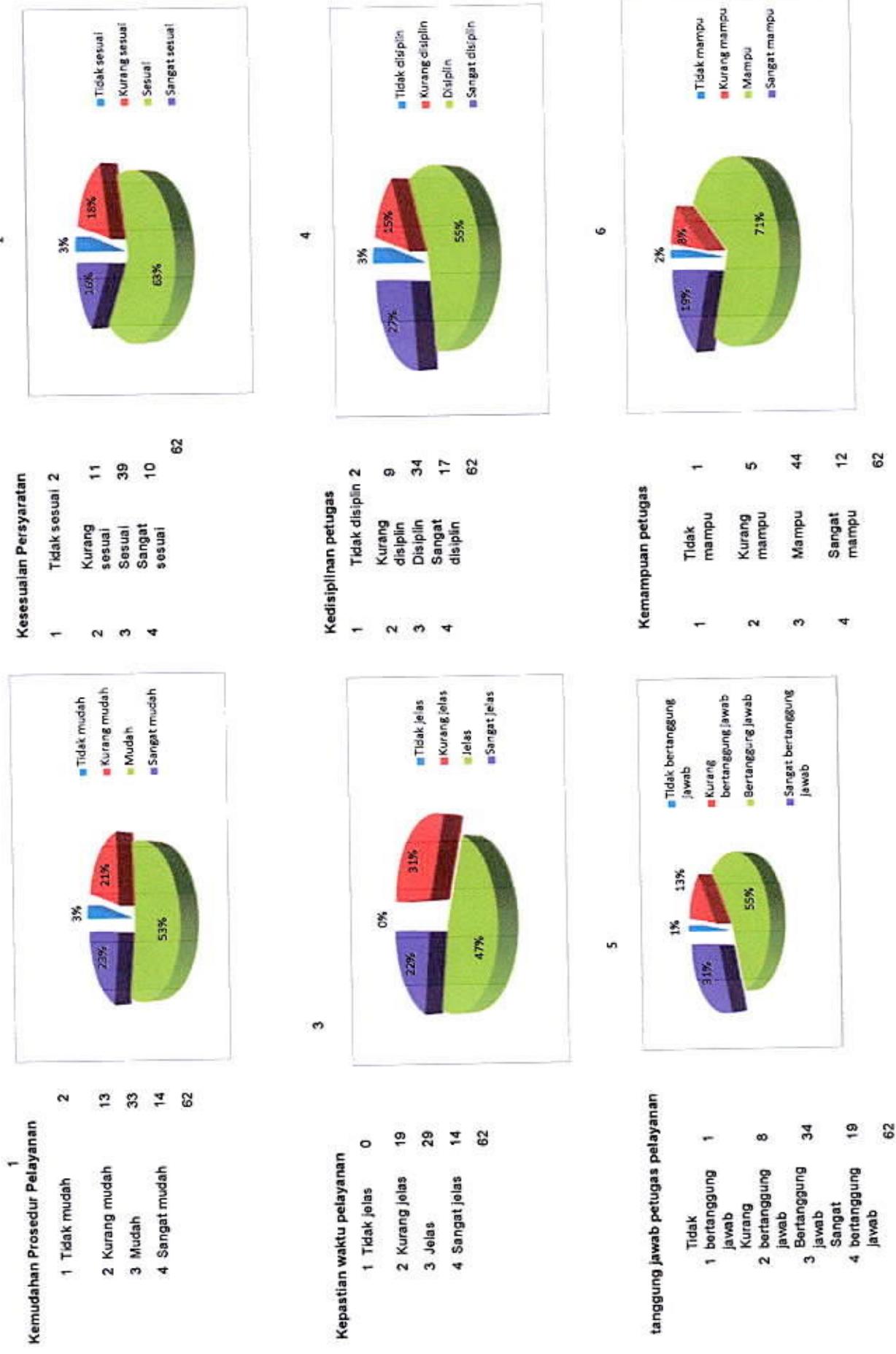
Surabaya, 24 Mei 2017

Penanggung Jawab



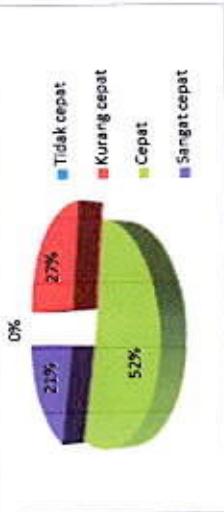
(.....)

DIAGRAM PESERTA DIKLAT PEMBENTUKAN



Kecepatan Pelayanan

1 Tidak cepat	0
2 Kurang cepat	17
3 Cepat	32
4 Sangat cepat	13
5 Sangat cepat	62

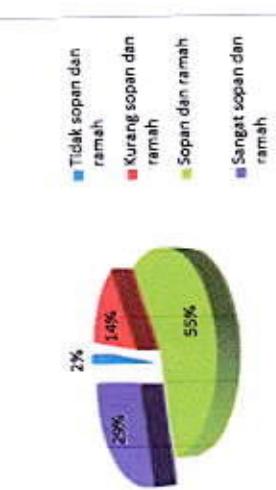


7

Kesopanan dan keramahan petugas

1 Tidak sopan dan ramah	1
2 Kurang sopan dan ramah	9
3 Sopan dan ramah	34
4 Sangat sopan dan ramah	18
Total	62

Kepastian/kejelasan informasi pembayaran pendidikan

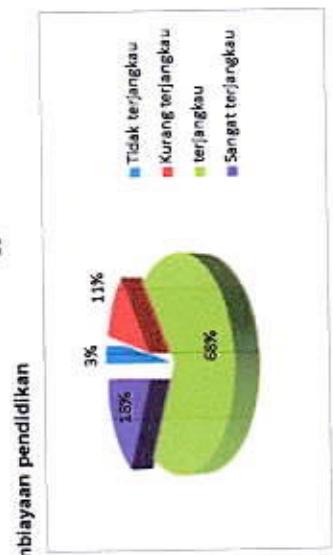


9

Kedidikan dalam proses pemberian pelayanan

1 Tidak adil	3
2 Kurang adil	8
3 Adil	36
4 Sangat adil	15
Total	62

Kepastian/kejelasan informasi pembayaran pendidikan

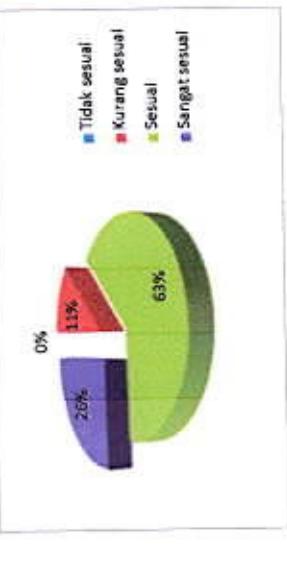


10

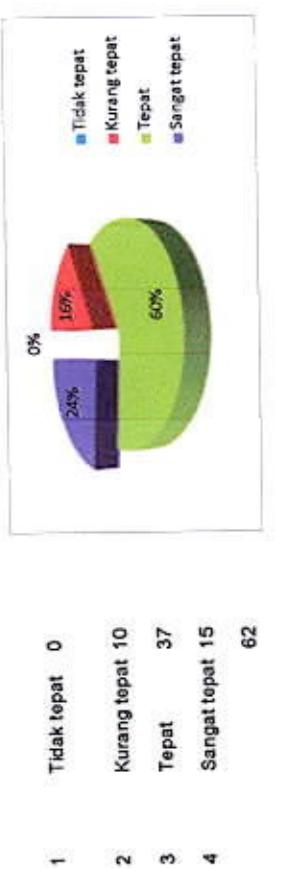
8

11

Kenyamanan di lokasi pelayanan

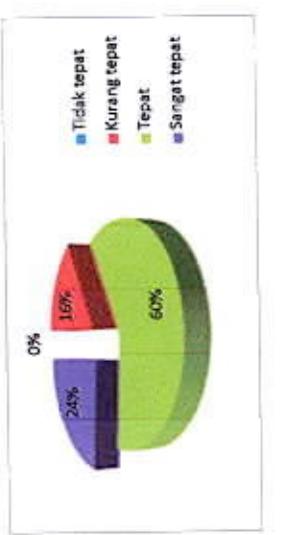


Kenyamanan di lokasi pelayanan

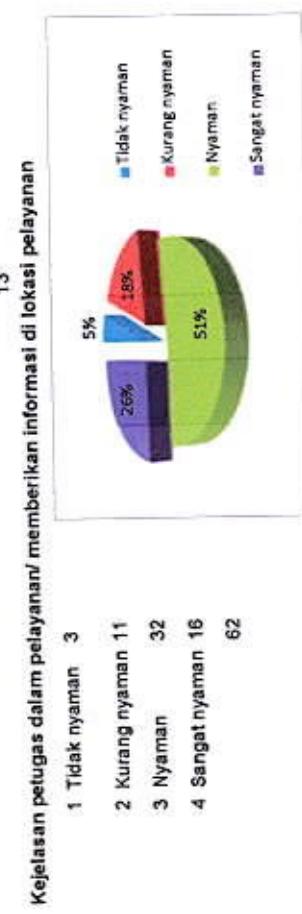


12

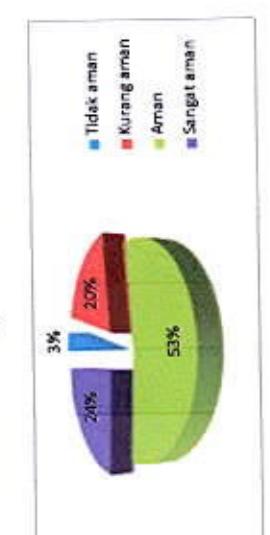
Kemudahan di lokasi pelayanan



Kejelasan petugas dalam pelayanan/ memberikan informasi di lokasi pelayanan

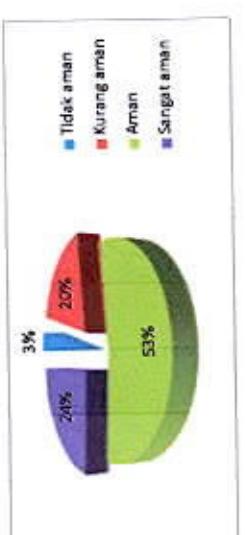


Kewajaran biaya pendidikan



13

Kewajaran biaya pendidikan



14

**TABEL REKAPITULASI DATA DIRI RESPONDEN
DIKLAT KETERAMPILAN**

NO. RES	UMUR	J. KELAMIN	PEND. TERAKHIR	PEKERJAAN
1	2	1	4	4
2	1	1	4	4
3	1	1	4	4
4	2	1	3	2
5	2	1	4	5
6	1	1	4	2
7	2	1	3	3
8	1	1	4	3
9	2	1	3	1
10	2	1	4	2
11	2	1	4	2
12	2	1	4	3
13	2	1	4	1
14	2	1	3	3
15	2	2	4	2
16	2	1	4	3
17	1	1	4	4
18	1	1	3	2
19	2	1	4	4
20	2	1	4	4
21	2	1	4	4
22	2	1	4	4
23	1	1	4	4
24	1	1	4	4
25	2	1	4	4
26	1	1	4	4
27	1	1	4	4
28	1	1	4	4
29	1	1	4	4
30	2	1	4	4
31	2	1	4	4
32	1	1	4	4
33	2	1	4	4
34	2	1	4	4
35	2	1	4	4
36	2	1	4	4
37	2	1	4	4
38	2	1	4	4
39	1	1	3	3
40	1	1	3	2
41	1	1	3	3
42	2	1	3	3
43	2	1	3	3
44	2	1	3	3
45	1	1	3	2
46	3	1	3	3
47	2	1	3	2
48	1	1	3	2
49	2	1	3	5
50	2	1	3	2
51	1	1	3	2
52	1	1	3	5
53	2	1	3	5
54	2	1	3	2
55	2	1	3	5
56	2	1	3	2
57	2	1	3	2
58	2	1	2	2
59	1	1	3	5
60	1	1	3	5
61	1	1	3	2
62	2	1	3	5

Ket:

Umur :	Jumlah
< 21 tahun	1 23
21 - 30 tahun	2 38
31 - 40 tahun	3 1
41 - 50 tahun	4 0
> 50 tahun	5 0
	62

Jenis Kelamin :	
Laki-laki	1 61
Perempuan	2 1
	62

Pendidikan Terakhir :	
SD	1 0
SLTP	2 1
SLTA	3 28
D1, D2, D3	4 33
DIV, S1	5 0
S2	6 0
	62

Pekerjaan Utama :	
PNS/TNI/Polri	1 2
Pelaut	2 17
Wirausaha/ Usahawan	3 11
Taruna/ Mahasiswa	4 24
Lainnya	5 8
	62

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN PESERTA DIKLAT KETERAMPILAN
ALAMAT POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
 Tlp/Fax.....

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
7	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
10	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
11	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
17	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
22	3	3	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3
23	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3
24	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	1
25	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2
26	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	4	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2
34	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3
36	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3
37	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3
38	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	2	3	2	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
45	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3
46	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
47	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	2	3	3	3	2	1	1	4	3	2	3	4	4	3
50	2	3	3	3	2	1	1	4	3	2	3	4	4	3
51	2	3	3	3	2	1	1	4	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2
55	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
56	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
57	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
58	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3
60	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
61	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	3
Jml Nilai Per Unsur	192	195	188	193	192	199	189	203	202	200	203	201	198	194
NRR Per Unsur =	3.097	3.145	3.032	3.113	3.097	3.210	3.048	3.274	3.258	3.226	3.274	3.242	3.194	3.129
Jml nilai per unsur :														
Jml kuesioner yg terisi														
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.071	0.220	0.223	0.215	0.221	0.220	0.228	0.216	0.232	0.231	0.229	0.232	0.230	0.227	0.222
														3.148
														"*)
														78.701
														"")
IKM Unit pelayanan														

Bermilai 1	0	0	0	0	1	3	3	0	1	0	0	0	0	2
Bermilai 2	5	3	11	12	12	2	12	5	2	7	4	3	6	3
Bermilai 3	46	47	38	31	29	36	26	35	39	34	37	41	38	42
Bermilai 4	11	12	13	19	20	21	21	22	20	21	21	18	18	15
	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62

NILAI IKM 3.148

NILAI KONVERSI IKM 78.701

MUTU PELAYANAN B

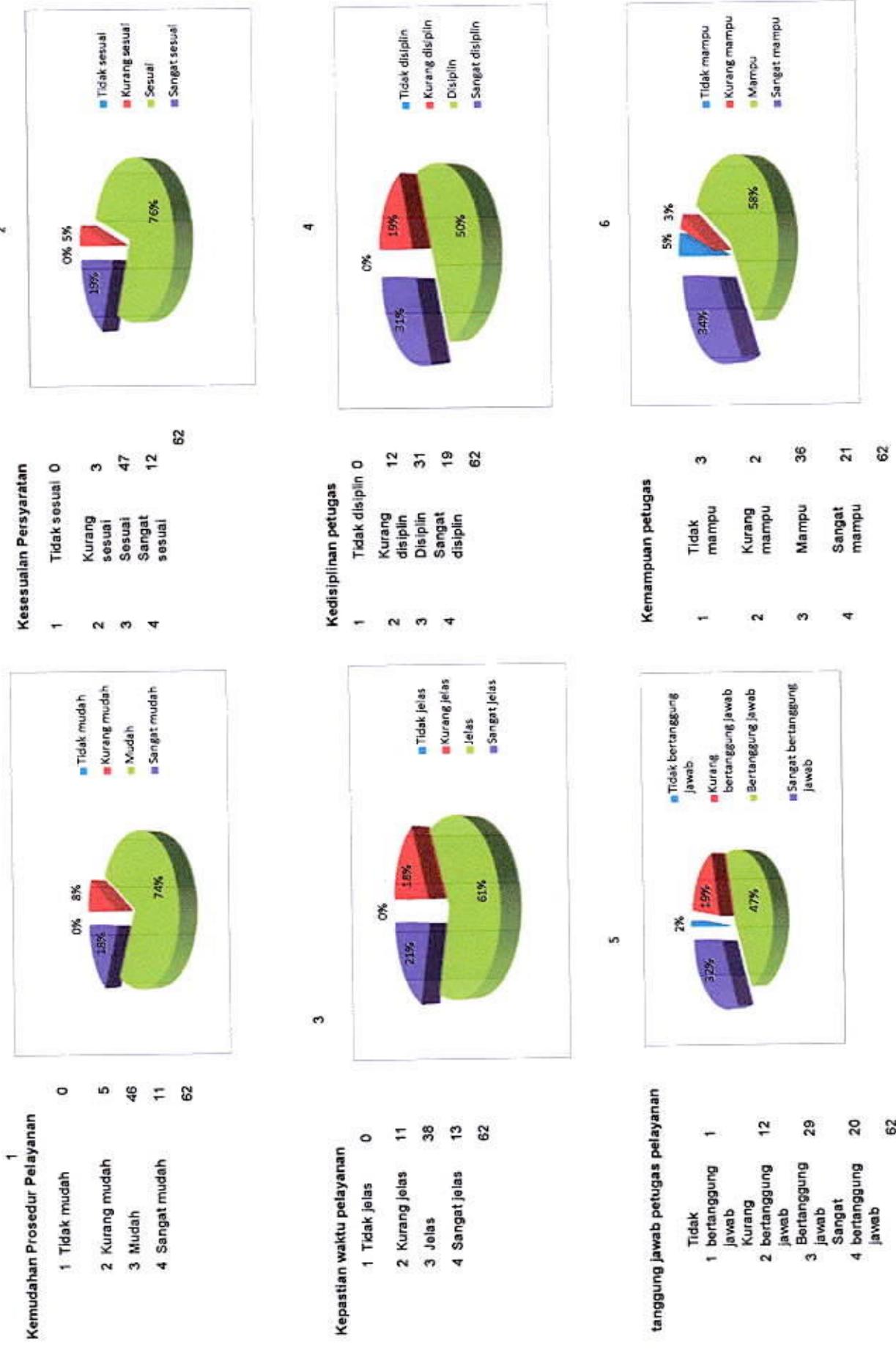
KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK

Surabaya, Juli - 2017

Penanggung Jawab

(... DWI ... H.)

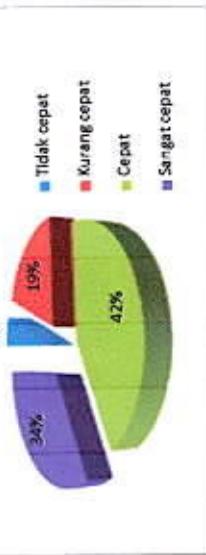
DIAGRAM PESERTA DIKLAT KETERAMPILAN



Kecepatan Pelayanan

1 Tidak cepat	3
2 Kurang cepat	12
3 Cepat	26
4 Sangat cepat	21
5 Sangat cepat	62

Keadilan dalam proses pemberian pelayanan



7

Tidak adil	0
Kurang adil	5
Adil	35
Sangat adil	22
Sangat cepat	62

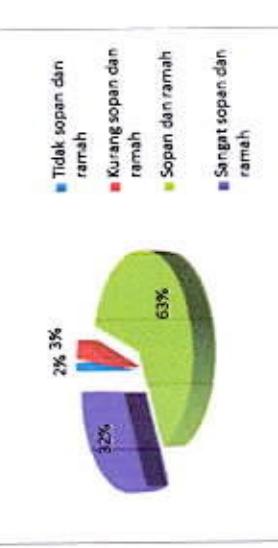
8

Tidak adil	0
Kurang adil	5
Adil	35
Sangat adil	22
Sangat cepat	62

Kesopanan dan keramahan petugas

1 Tidak sopan dan ramah	1
2 Kurang sopan dan ramah	2
3 Sopan dan ramah	39
4 Sangat sopan dan ramah	20
5 Sangat sopan dan ramah	62

Kepastian/ kejelasan informasi/pembayaran pendidikan



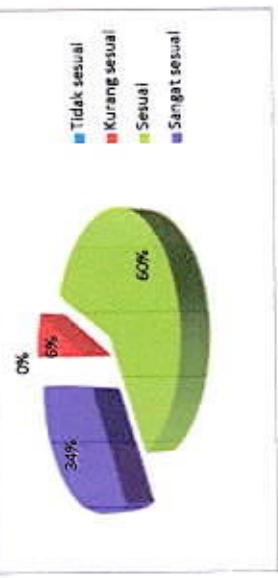
9

Tidak terjangkau	0
Kurang terjangkau	7
terjangkau	34
Sangat terjangkau	21
Sangat terjangkau	62

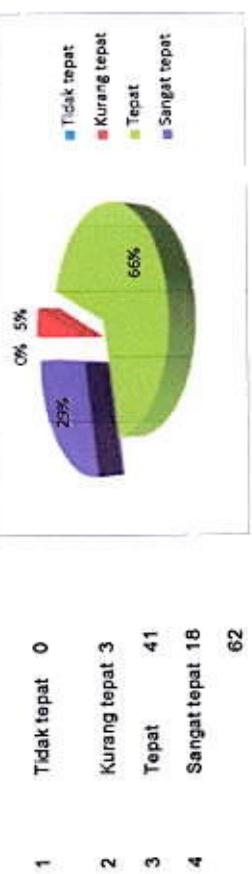
10

Tidak terjangkau	0
Kurang terjangkau	7
terjangkau	34
Sangat terjangkau	21
Sangat terjangkau	62

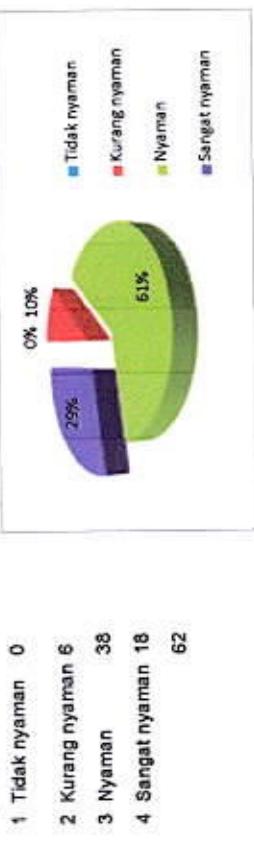
Kenyamanan di lokasi pelayanan



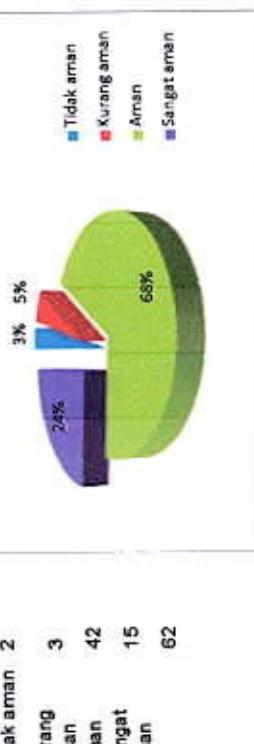
Keamanan di lokasi pelayanan



Kejelasan petugas dalam pelayanan/ memberikan informasi di lokasi pelayanan



Kewajaran biaya pendidikan



TABEL REKAPITULASI DATA DIRI RESPONDEN PENINGKATAN

NO. RES	UMUR	J. KELAMIN	PEND. TERAKHIR	PEKERJAAN
1	1	2	3	2
2	1	1	3	2
3	1	1	3	5
4	2	1	3	2
5	2	1	3	2
6	2	1	3	2
7	2	1	3	3
8	2	1	3	5
9	2	1	3	3
10	1	1	3	5
11	1	1	4	2
12	3	1	4	2
13	2	1	3	5
14	1	1	3	5
15	2	1	4	3
16	2	1	3	2
17	1	1	3	2
18	1	1	3	2
19	2	1	3	5
20	3	1	3	4
21	2	1	3	5
22	4	1	2	5
23	2	1	3	5
24	2	1	3	5
25	2	1	3	5
26	2	1	3	4
27	3	1	4	5
28	2	1	3	5
29	2	1	3	3
30	1	1	3	2
31	3	1	3	2
32	2	1	3	2
33	2	1	2	2
34	5	1	2	5
35	2	1	3	3
36	2	1	4	3
37	2	1	3	5
38	2	1	3	5
39	3	1	2	3
40	2	1	3	3
41	1	1	3	5
42	1	1	3	5
43	1	1	2	3
44	1	1	3	2
45	3	1	2	2
46	2	1	3	3
47	1	1	3	2
48	2	1	3	2
49	4	1	3	5
50	1	1	3	2
51	3	1	3	3
52	2	1	3	2
53	2	1	3	2
54	1	1	3	2
55	2	1	3	3
56	2	1	3	2
57	3	1	3	5
58	2	1	3	5
59	3	1	3	5
60	2	1	3	2
61	1	1	3	5
62	2	1	3	5
63	1	1	3	5

Ket:

Umur :		Jumlah
< 21 tahun	1	18
21 - 30 tahun	2	33
31 - 40 tahun	3	9
41 - 50 tahun	4	2
> 50 tahun	5	1
		63
Jenis Kelamin :		
Laki-laki	1	62
Perempuan	2	1
		63
Pendidikan Terakhir :		
SD	1	0
SLTP	2	5
SLTA	3	53
D1, D2, D3	4	5
DIV, S1	5	0
S2	6	0
		63
Pekerjaan Utama :		
PNS/TNI/Polri	1	0
Pelaut	2	25
Wirausaha/ Usahawan	3	11
Taruna/ Mahasiswa	4	2
Lainnya	5	25
		63

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN PESERTA DIKLAT PENINGKATAN
ALAMAT POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
Telp/Fax.....

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
47	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	1	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3
49	3	3	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3
50	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3
51	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
57	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
58	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
59	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3
63	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
Jml Nilai Per Unsur	193	193	181	191	191	198	194	188	193	200	202	201	197	193
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yg terisi	3.063	3.063	2.873	3.032	3.032	3.143	3.079	2.984	3.063	3.175	3.206	3.190	3.127	3.063
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0.071	0.218	0.218	0.204	0.215	0.215	0.223	0.219	0.212	0.218	0.225	0.228	0.227	0.222	0.218
IKM Unit pelayanan														76.494 **)

Bermilai 1	2	1	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Bermilai 2	3	4	12	9	4	4	5	7	2	3	5	3	4	3
Bermilai 3	47	48	44	43	47	46	45	50	55	46	40	45	47	53
Bermilai 4	11	10	6	11	10	13	12	6	6	14	18	15	12	7
	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63

NILAI IKM 3.060

NILAI KONVERSI IKM 76.494

MUTU PELAYANAN B

KINERJA UNIT PELAYANAN BAIK

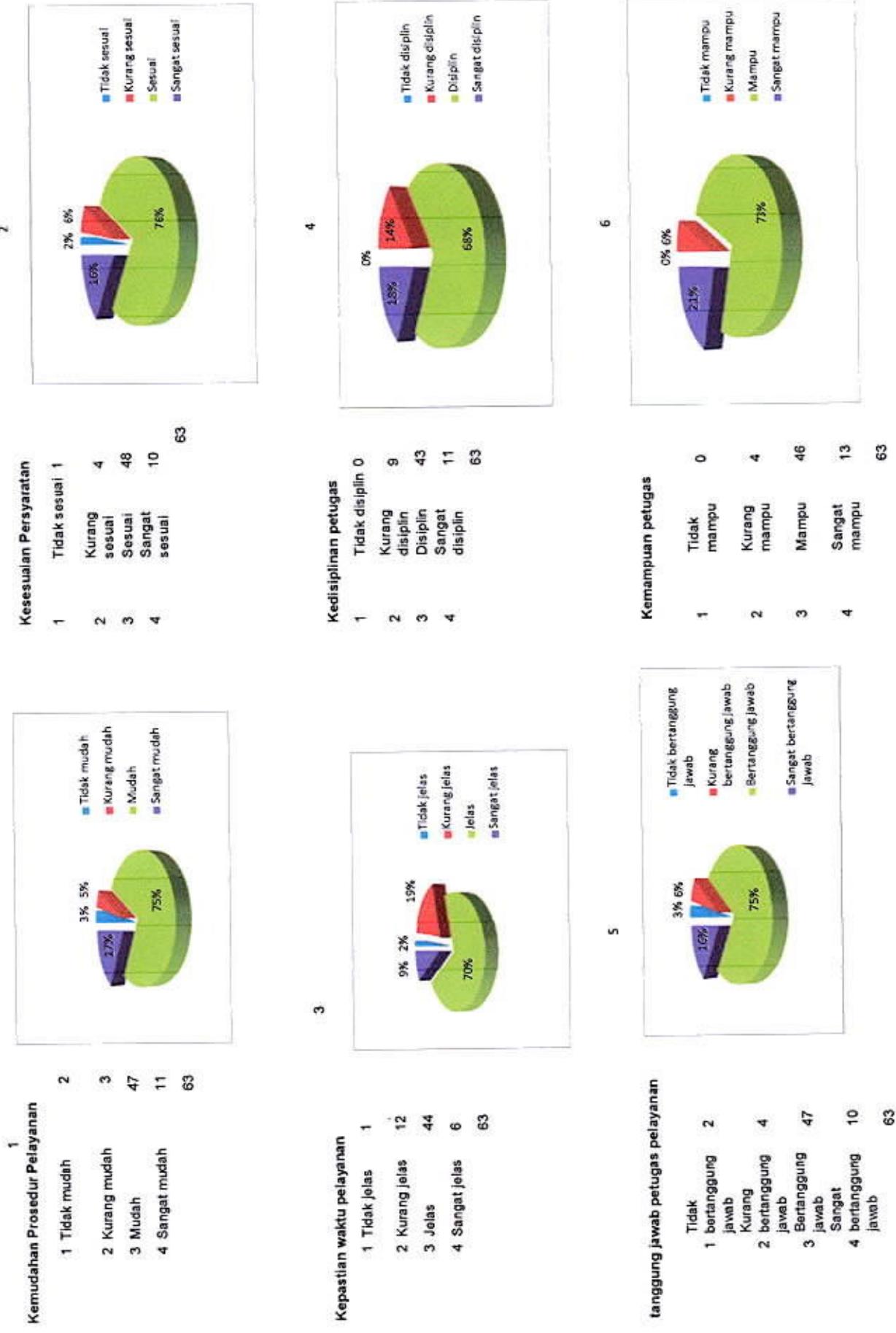
Surabaya,

2017

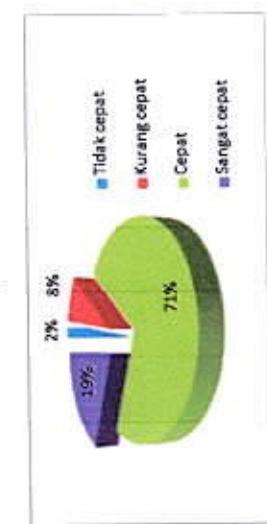
Penanggung Jawab

(DWI H)

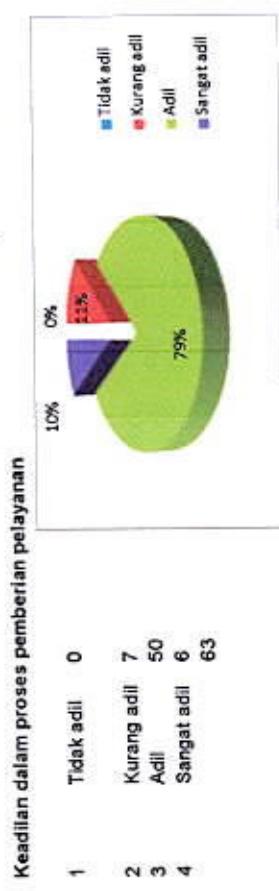
DIAGRAM PESERTA DIKLAT PENINGKATAN



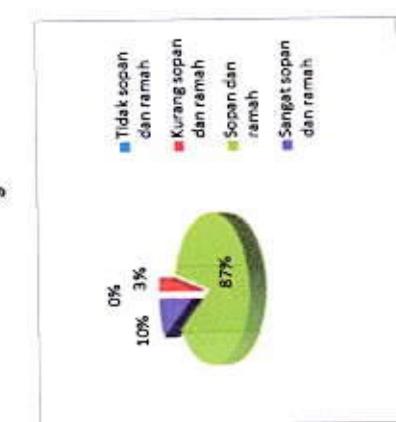
7



8



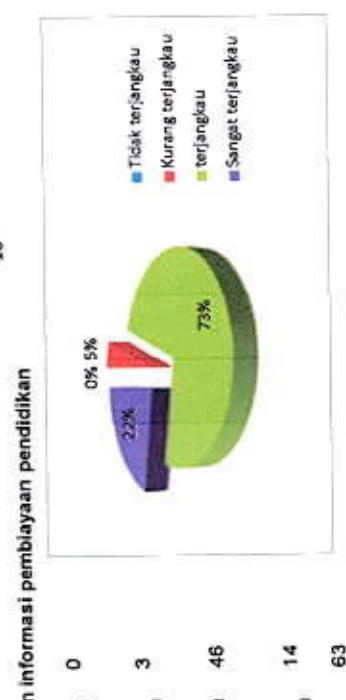
9



Kesopanan dan keramahan petugas

1	Tidak sopan dan ramah	0
2	Kurang sopan dan ramah	2
3	Sopan dan ramah	55
4	Sangat sopan dan ramah	6
		63

10

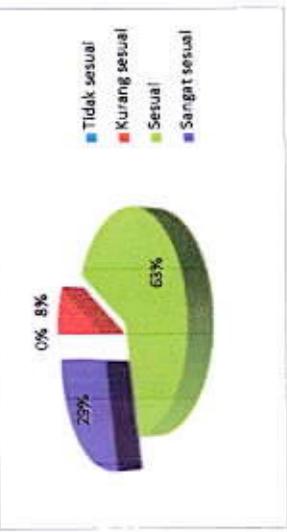


Kepastian/kejelasan informasi pembayaran pendidikan

10

Kenyamanan di lokasi pelayanan

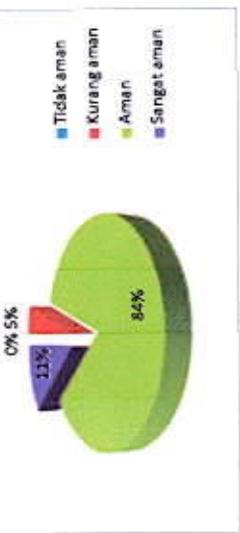
11 Kewajaran dilokasi pelayanan



1 Tidak sesuai	0
2 Kurang sesuai	5
3 Sesuai	40
4 Sangat sesuai	18
63	0

Kejelasan petugas dalam pelayanan/ memberikan informasi di lokasi pelayanan

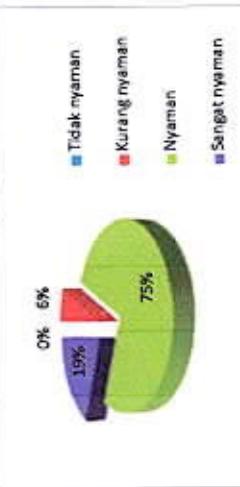
12 Kewajaran dilokasi pelayanan



1 Tidak tepat	0
2 Kurang tepat	3
3 Tepat	45
4 Sangat tepat	15
63	0

Kejelasan petugas dalam pelayanan/ memberikan informasi di lokasi pelayanan

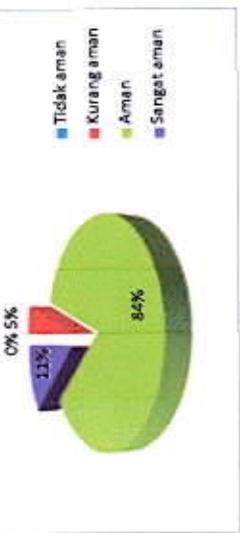
13 Kewajaran biaya pendidikan



1 Tidak nyaman	0
2 Kurang nyaman	4
3 Nyaman	47
4 Sangat nyaman	12
63	0

Kejelasan petugas dalam pelayanan/ memberikan informasi di lokasi pelayanan

14 Kewajaran biaya pendidikan

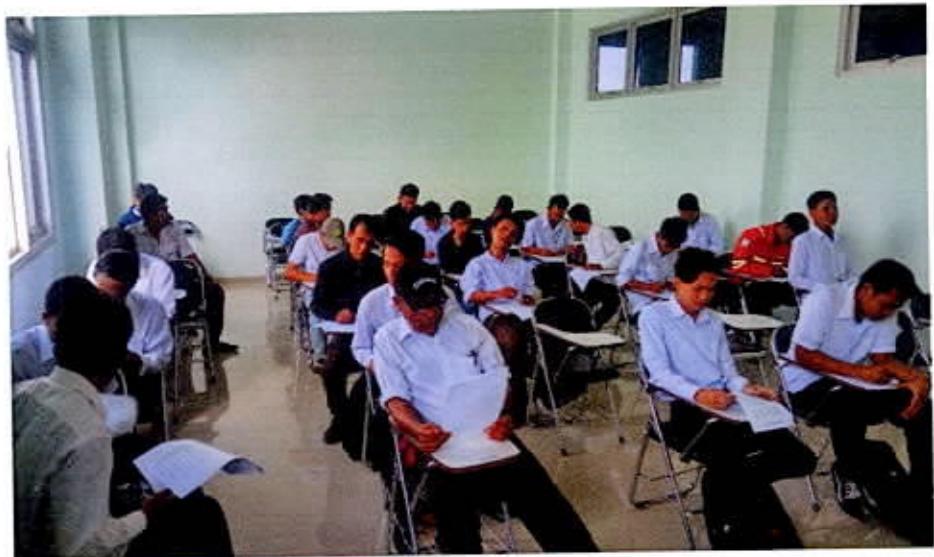


1 Tidak aman	0
2 Kurang aman	3
3 Aman	53
4 Sangat aman	7
63	0

LAMPIRAN 2

FOTO-FOTO KEGIATAN











LAMPIRAN 3

SAMPEL KUESIONER IKM

DIKLAT PEMBENTUKAN

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

..... 200...

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :
UNIT PELAYANAN:
ALAMAT :
TELEPON/FAX : /

(..... 200...)

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Umur	19 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki ② Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP ③ SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2 ke Atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pelaut 3. Wiraswasta/Usahawan	④ Taruna/Mahasiswa 5. Lainnya

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

PERNYATAAN	NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1 2 3 4
a. Tidak mudah <input checked="" type="radio"/> b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak disiplin <input checked="" type="radio"/> b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> d. Sangat bertanggung jawab	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak mampu b. Kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Mampu d. Sangat mampu	
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak adil b. Kurang adil <input checked="" type="radio"/> c. Adil d. Sangat adil	
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak sopan/tidak ramah <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sopan/kurang ramah c. Sopan/ramah d. Sangat sopan/sangat ramah	
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan	1 2 3 4
a. Tidak Jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas	
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman <input checked="" type="radio"/> c. Nyaman d. Sangat nyaman	
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman <input checked="" type="radio"/> d. Sangat aman	
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas <input checked="" type="radio"/> d. Sangat jelas	
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan	1 2 3 4
a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar <input checked="" type="radio"/> d. Sangat wajar	

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *)

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

....., 200...

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *)

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN :

ALAMAT :

TELEPON/FAX :

{ , 200...)

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			Diisi Oleh Petugas
Umur Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan		<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> 1. SD Kebawah <input type="checkbox"/> 2. SLTP <input type="checkbox"/> 3. SLTA	<input checked="" type="checkbox"/> 4. D1-D2-D3 <input type="checkbox"/> 5. S-1 <input type="checkbox"/> 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	<input type="checkbox"/> 1. PNS/TNI/Polri <input type="checkbox"/> 2. Pelaut <input checked="" type="checkbox"/> 3. Wiraswasta/Usahawan	<input type="checkbox"/> 4. Taruna/Mahasiswa <input type="checkbox"/> 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

PERNYATAAN	NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah <input type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai. <input type="radio"/> d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai <input type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin <input checked="" type="radio"/> c. Disiplin <input type="radio"/> d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Mampu <input type="radio"/> d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat <input type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan a. Tidak adil b. Kurang adil <input checked="" type="radio"/> c. Adil <input type="radio"/> d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan/ramah <input type="radio"/> d. Sangat sopan/sangat ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan a. Tidak Jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas <input type="radio"/> d. Sangat jelas	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman <input checked="" type="radio"/> c. Nyaman <input type="radio"/> d. Sangat nyaman	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan a. Tidak aman b. Kurang aman <input checked="" type="radio"/> c. Aman <input type="radio"/> d. Sangat aman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan a. Tidak jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas <input type="radio"/> d. Sangat jelas	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan a. Tidak wajar b. Kurang wajar <input checked="" type="radio"/> c. Wajar <input type="radio"/> d. Sangat wajar	1 2 3 4

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.
Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

200

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :
UNIT PELAYANAN :
ALAMAT :
TELEPON/FAX :

(.....200...)

PERHATIAN

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

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Umur	20..... Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	<input checked="" type="checkbox"/> 1. SD Kebawah <input type="checkbox"/> 2. SLTP <input checked="" type="checkbox"/> 3. SLTA	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	<input type="checkbox"/> 1. PNS/TNI/Polri <input type="checkbox"/> 2. Pelaut <input type="checkbox"/> 3. Wiraswasta/Usahawan	<input checked="" type="checkbox"/> 4. Taruna/Mahasiswa <input type="checkbox"/> 5. Lainnya <input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

PERNYATAAN	NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin <input checked="" type="radio"/> d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil <input checked="" type="radio"/> d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah c. Sopan/ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan/sangat ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan a. Tidak Jelas b. Kurang jelas c. Jelas <input checked="" type="radio"/> d. Sangat jelas	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman <input checked="" type="radio"/> d. Sangat nyaman	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman <input checked="" type="radio"/> d. Sangat aman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas <input checked="" type="radio"/> d. Sangat jelas	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar <input checked="" type="radio"/> d. Sangat wajar	1 2 3 4

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

....., 200.....

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN:

ALAMAT :

TELEPON/FAX : /

{ , 200... }

PERHATIAN

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

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			Diisi Oleh Petugas
Umur	19 Tahun		
Jenis Kelamin	① Laki-laki ② Perempuan		<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP ③ SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pelaut 3. Wiraswasta/Usahawan	④ Taruna/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

PERNYATAAN	NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin <input checked="" type="radio"/> c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan a. Tidak cepat <input checked="" type="radio"/> b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil <input checked="" type="radio"/> d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan/ramah d. Sangat sopan/sangat ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan a. Tidak Jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman <input checked="" type="radio"/> c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman <input checked="" type="radio"/> d. Sangat aman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas <input checked="" type="radio"/> d. Sangat jelas	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan a. Tidak wajar <input checked="" type="radio"/> b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara YangTerhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

..... 200.....

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN:

ALAMAT :

TELEPON/FAX :

(..... 200...)

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			Diisi Oleh Petugas
Umur21..... Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan		<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="checkbox"/> PNS/TNI/Polri 2. Pelaut 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Taruna/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

PERNYATAAN	NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1 2 3 4
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin <input checked="" type="radio"/> c. Disiplin d. Sangat disiplin	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak mampu <input checked="" type="radio"/> b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil <input checked="" type="radio"/> d. Sangat adil	
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah c. Sopan/ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan/sangat ramah	
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan	1 2 3 4
a. Tidak Jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas	
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman <input checked="" type="radio"/> c. Nyaman d. Sangat nyaman	
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak aman b. Kurang aman <input checked="" type="radio"/> c. Aman d. Sangat aman	
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas	
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan	1 2 3 4
a. Tidak wajar b. Kurang wajar <input checked="" type="radio"/> c. Wajar d. Sangat wajar	

Rating Deck

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
 INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
 DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

....., 200..

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
 DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : *KEMENTERIAN PERENCANAAN*
 UNIT PELAYANAN : *POLITE&NIK PELAYANAN SURABAYA*
 ALAMAT : *Jl. Gajah Ambyar Boulevard No. 7 Surabaya (KP 60294)*,
 TELEPON/FAX :

(..... , 200 ..)

PERHATIAN

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

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			Diisi Oleh Petugas
Umur	22 Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> Laki-laki 2. Perempuan		<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP <input checked="" type="radio"/> SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pelaut 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Taruna/Mahasiswa <input checked="" type="radio"/> Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

PERNYATAAN	NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan a. Tidak sesuai <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin <input checked="" type="radio"/> c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan a. Tidak cepat <input checked="" type="radio"/> b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan a. Tidak adil b. Kurang adil <input checked="" type="radio"/> c. Adil d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan/ramah d. Sangat sopan/sangat ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan a. Tidak jelas <input checked="" type="radio"/> b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan a. Tidak nyaman <input checked="" type="radio"/> b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan a. Tidak aman b. Kurang aman <input checked="" type="radio"/> c. Aman d. Sangat aman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan a. Tidak jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan a. Tidak wajar b. Kurang wajar <input checked="" type="radio"/> c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4

RATING ENGINE

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

..... 200.....

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN:

ALAMAT :

TELEPON/FAX :

(..... 200...)

PERHATIAN

- Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat diperlengkungjawabkan.
- Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
- Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			Diisi Oleh Petugas
Umur	19 Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan		
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP <input checked="" type="checkbox"/> 3. SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2 ke Atas	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pelaut <input checked="" type="checkbox"/> 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Taruna/Mahasiswa 5. Lainnya	

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

PERNYATAAN	NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sesuai. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan a. Tidak sesuai <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin <input checked="" type="radio"/> c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan a. Tidak mampu <input checked="" type="radio"/> b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan a. Tidak cepat <input checked="" type="radio"/> b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan a. Tidak adil b. Kurang adil <input checked="" type="radio"/> c. Adil d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan/tidak ramah <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sopan/kurang ramah c. Sopan/ramah d. Sangat sopan/sangat ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan a. Tidak Jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman <input checked="" type="radio"/> c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan a. Tidak aman b. Kurang aman <input checked="" type="radio"/> c. Aman d. Sangat aman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan a. Tidak jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan Tidak wajar <input checked="" type="radio"/> b. Kurang wajar Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4

Ratih Beck

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
 INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
 DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

(.....) 21 July 2007

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
 DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG: *Ratih Beck*

UNIT PELAYANAN: *Polsek Pol*

ALAMAT: *Alam Gurung Anyar*

TELEPON/FAX:

(.....) 21 July 2007

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			Diisi Oleh Petugas
Umur Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan		<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> 1. SD Kebawah <input type="checkbox"/> 2. SLTP <input checked="" type="checkbox"/> 3. SLTA	<input type="checkbox"/> 4. D1-D2-D3 <input type="checkbox"/> 5. S-1 <input type="checkbox"/> 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	<input type="checkbox"/> 1. PNS/TNI/Polri <input checked="" type="checkbox"/> 2. Pelaut <input type="checkbox"/> 3. Wiraswasta/Usahawan	<input type="checkbox"/> 4. Taruna/Mahasiswa <input type="checkbox"/> 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

PERNYATAAN	NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. (a) Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. (b) Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai (c) Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan (a) Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan (a) Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan a. Tidak mampu (b) Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat (c) Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan a. Tidak adil b. Kurang adil (c) Adil d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah (c) Sopan/ramah d. Sangat sopan/sangat ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan a. Tidak jelas b. Kurang jelas (c) Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan a. Tidak nyaman (b) Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan a. Tidak aman b. Kurang aman (c) Aman d. Sangat aman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan a. Tidak jelas b. Kurang jelas (c) Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan a. Tidak wajar b. Kurang wajar (c) Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4

Latung DOK

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

..... 200...

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN :

ALAMAT :

TELEPON/FAX :

(..... 200...)

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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 diretaslakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			Diisi Oleh Petugas
Umur	21 Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan		<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP <input checked="" type="checkbox"/> 3. SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri <input checked="" type="checkbox"/> 2. Pelaut 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Taruna/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

PERNYATAAN	NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin <input checked="" type="radio"/> c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyesalakan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan a. Tidak adil b. Kurang adil <input checked="" type="radio"/> c. Adil d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan/ramah d. Sangat sopan/sangat ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan a. Tidak Jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman <input checked="" type="radio"/> c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan a. Tidak aman b. Kurang aman <input checked="" type="radio"/> c. Aman d. Sangat aman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan a. Tidak jelas <input checked="" type="radio"/> b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan a. Tidak wajar <input checked="" type="radio"/> b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4

LATIN ENGINE

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

..... 200....

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN :

ALAMAT :

TELEPON/FAX : /

(..... ,) 200...)

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			Diisi Oleh Petugas
Umur	19..... Tahun		
Jenis Kelamin	① Laki-laki 2. Perempuan		<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP ③ SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pelaut ③ Wiraswasta/Usahawan	4. Taruna/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

PERNYATAAN		NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	<input type="radio"/> a. Tidak mudah <input checked="" type="radio"/> b. Kurang mudah <input type="radio"/> c. Mudah <input type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	<input type="radio"/> a. Tidak sesuai. <input type="radio"/> b. Kurang sesuai. <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai. <input type="radio"/> d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	<input type="radio"/> a. Tidak sesuai <input type="radio"/> b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai <input type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak disiplin <input type="radio"/> b. Kurang disiplin <input checked="" type="radio"/> c. Disiplin <input type="radio"/> d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak bertanggung jawab <input type="radio"/> b. Kurang bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> c. Bertanggung jawab <input type="radio"/> d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak mampu <input type="radio"/> b. Kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Mampu <input type="radio"/> d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan	<input checked="" type="radio"/> a. Tidak cepat <input type="radio"/> b. Kurang cepat <input type="radio"/> c. Cepat <input type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak adil <input type="radio"/> b. Kurang adil <input checked="" type="radio"/> c. Adil <input type="radio"/> d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak sopan/tidak ramah <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sopan/kurang ramah <input type="radio"/> c. Sopan/ramah <input type="radio"/> d. Sangat sopan/sangat ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan	<input checked="" type="radio"/> a. Tidak Jelas <input type="radio"/> b. Kurang jelas <input type="radio"/> c. Jelas <input type="radio"/> d. Sangat jelas	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan	<input checked="" type="radio"/> a. Tidak nyaman <input type="radio"/> b. Kurang nyaman <input type="radio"/> c. Nyaman <input type="radio"/> d. Sangat nyaman	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan	<input checked="" type="radio"/> a. Tidak aman <input type="radio"/> b. Kurang aman <input type="radio"/> c. Aman <input type="radio"/> d. Sangat aman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan	<input checked="" type="radio"/> a. Tidak jelas <input type="radio"/> b. Kurang jelas <input type="radio"/> c. Jelas <input type="radio"/> d. Sangat jelas	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan	<input checked="" type="radio"/> a. Tidak wajar <input type="radio"/> b. Kurang wajar <input type="radio"/> c. Wajar <input type="radio"/> d. Sangat wajar	1 2 3 4

DIKLAT KETERAMPILAN

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

....., 200.....

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN :

ALAMAT :

TELEPON/FAX : J.....

(..... 200...)

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Umur 21..... Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	<input checked="" type="checkbox"/> 4. D1-D2-D3 <input type="checkbox"/> 5. S-1 <input type="checkbox"/> 6. S-2 ke Atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pelaut 3. Wiraswasta/Usahawan	<input checked="" type="checkbox"/> 4. Taruna/Mahasiswa <input type="checkbox"/> 5. Lainnya

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

PERNYATAAN	NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1 2 3 4
a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak disiplin <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak bertanggung jawab <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak mampu <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak cepat <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak adil <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan/ramah d. Sangat sopan/sangat ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan	1 2 3 4
a. Tidak Jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="checkbox"/> c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman <input checked="" type="checkbox"/> c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak aman b. Kurang aman <input checked="" type="checkbox"/> c. Aman d. Sangat aman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak jelas <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan	1 2 3 4
a. Tidak wajar <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4

**KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):**

Deck

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

..... 200...

**INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

GOTONG RAYA

UNIT PELAYANAN :

Dinas

ALAMAT :

TELEPON/FAX :

(..... 200...)

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			Diisi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			
Umur	19..... Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan		<input checked="" type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP <input checked="" type="radio"/> SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2 ke Atas	<input checked="" type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pelaut 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Taruna/Mahasiswa <input checked="" type="radio"/> 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

PERNYATAAN	NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan a. Tidak sesuai <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin <input checked="" type="radio"/> c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan a. Tidak mampu <input checked="" type="radio"/> b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan a. Tidak adil b. Kurang adil <input checked="" type="radio"/> c. Adil d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan/ramah d. Sangat sopan/sangat ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan a. Tidak jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan a. Tidak nyaman <input checked="" type="radio"/> b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman <input checked="" type="radio"/> d. Sangat aman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan a. Tidak jelas <input checked="" type="radio"/> b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan a. Tidak wajar b. Kurang wajar <input checked="" type="radio"/> c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

..... 200..

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN :

ALAMAT :

TELEPON/FAX :

(..... 200..)

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			Diisi Oleh Petugas
Umur	23..... Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1 Laki-laki <input type="checkbox"/> 2 Perempuan		
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2 ke Atas	
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="checkbox"/> 1 PNS/TNI/Polri 2 Pelaut 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Taruna/Mahasiswa 5. Lainnya	

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

PERNYATAAN		NILAI
1.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a.	Tidak mudah	1
b.	Kurang mudah	2
c.	Mudah	3
d.	Sangat mudah	4
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a.	Tidak sesuai	1
b.	Kurang sesuai	2
c.	Sesuai	3
d.	Sangat sesuai	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	
a.	Tidak sesuai	1
b.	Kurang sesuai	2
c.	Sesuai	3
d.	Sangat sesuai	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	
a.	Tidak disiplin	1
b.	Kurang disiplin	2
c.	Disiplin	3
d.	Sangat disiplin	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	
a.	Tidak bertanggung jawab	1
b.	Kurang bertanggung jawab	2
c.	Bertanggung jawab	3
d.	Sangat bertanggung jawab	4
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan	
a.	Tidak mampu	1
b.	Kurang mampu	2
c.	Mampu	3
d.	Sangat mampu	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan	
a.	Tidak cepat	1
b.	Kurang cepat	2
c.	Cepat	3
d.	Sangat cepat	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan	
a.	Tidak adil	1
b.	Kurang adil	2
c.	Adil	3
d.	Sangat adil	4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	
a.	Tidak sopan/tidak ramah	1
b.	Kurang sopan/kurang ramah	2
c.	Sopan/ramah	3
d.	Sangat sopan/sangat ramah	4
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan	
a.	Tidak jelas	1
b.	Kurang jelas	2
c.	Jelas	3
d.	Sangat jelas	4
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan	
a.	Tidak nyaman	1
b.	Kurang nyaman	2
c.	Nyaman	3
d.	Sangat nyaman	4
12.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan	
a.	Tidak aman	1
b.	Kurang aman	2
c.	Aman	3
d.	Sangat aman	4
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan	
a.	Tidak jelas	1
b.	Kurang jelas	2
c.	Jelas	3
d.	Sangat jelas	4
14.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan	
a.	Tidak wajar	1
b.	Kurang wajar	2
c.	Wajar	3
d.	Sangat wajar	4

**KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

....., 200..

**INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN:

ALAMAT :

TELEPON/FAX : /

(..... , 200...)

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			Diisi Oleh Petugas
Umur	22..... Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki <input type="radio"/> 2. Perempuan		<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP <input checked="" type="radio"/> 3. SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pelaut <input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Taruna/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

PERNYATAAN		NILAI
1.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a.	Tidak mudah	1
b.	Kurang mudah	2
c.)	Mudah	3
d.	Sangat mudah	4
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a.	Tidak sesuai	1
b.	Kurang sesuai	2
c.)	Sesuai	3
d.	Sangat sesuai	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	
a.	Tidak sesuai	1
b.	Kurang sesuai	2
c.)	Sesuai	3
d.	Sangat sesuai	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	
a.	Tidak disiplin	1
b.	Kurang disiplin	2
c.)	Disiplin	3
d.	Sangat disiplin	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	
a.	Tidak bertanggung jawab	1
b.	Kurang bertanggung jawab	2
c.)	Bertanggung jawab	3
d.	Sangat bertanggung jawab	4
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan	
a.	Tidak mampu	1
b.	Kurang mampu	2
c.)	Mampu	3
d.	Sangat mampu	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan	
a.	Tidak cepat	1
b.	Kurang cepat	2
c.)	Cepat	3
d.	Sangat cepat	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan	
a.	Tidak adil	1
b.	Kurang adil	2
c.)	Adil	3
d.)	Sangat adil	4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	
a.	Tidak sopan/tidak ramah	1
b.	Kurang sopan/kurang ramah	2
c.)	Sopan/ramah	3
d.)	Sangat sopan/sangat ramah	4
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan	
a.	Tidak Jelas	1
b.	Kurang jelas	2
c.)	Jelas	3
d.)	Sangat jelas	4
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan	
a.	Tidak nyaman	1
b.	Kurang nyaman	2
c.)	Nyaman	3
d.)	Sangat nyaman	4
12.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan	
a.	Tidak aman	1
b.	Kurang aman	2
c.)	Aman	3
d.)	Sangat aman	4
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan	
a.	Tidak jelas	1
b.	Kurang jelas	2
c.)	Jelas	3
d.)	Sangat jelas	4
14.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan	
a.	Tidak wajar	1
b.	Kurang wajar	2
c.)	Wajar	3
d.)	Sangat wajar	4

**KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelegaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

....., 200...

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN:

ALAMAT :

TELEPON/FAX :

(..... , 200...)

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			Dilisi Oleh Petugas
Umur	22 Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan		<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	④ D1-D2-D3 5 S-1 6 S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pelaut ③ Wiraswasta/Usahawan	4. Taruna/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

PERNYATAAN		NILAI
1. Bagaimana pernahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	<input type="radio"/> a. Tidak mudah <input type="radio"/> b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah <input type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	<input type="radio"/> a. Tidak sesuai. <input type="radio"/> b. Kurang sesuai. <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai. <input type="radio"/> d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	<input type="radio"/> a. Tidak sesuai <input type="radio"/> b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai <input type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak disiplin <input type="radio"/> b. Kurang disiplin <input checked="" type="radio"/> c. Disiplin <input type="radio"/> d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak bertanggung jawab <input type="radio"/> b. Kurang bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> c. Bertanggung jawab <input type="radio"/> d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak mampu <input type="radio"/> b. Kurang mampu <input type="radio"/> c. Mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak cepat <input type="radio"/> b. Kurang cepat <input type="radio"/> c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak adil <input type="radio"/> b. Kurang adil <input type="radio"/> c. Adil <input checked="" type="radio"/> d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/kerahmanan petugas dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak sopan/tidak ramah <input type="radio"/> b. Kurang sopan/kurang ramah <input type="radio"/> c. Sopan/ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan/sangat ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan	<input type="radio"/> a. Tidak jelas <input type="radio"/> b. Kurang jelas <input type="radio"/> c. Jelas <input checked="" type="radio"/> d. Sangat jelas	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak nyaman <input type="radio"/> b. Kurang nyaman <input type="radio"/> c. Nyaman <input checked="" type="radio"/> d. Sangat nyaman	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak aman <input type="radio"/> b. Kurang aman <input type="radio"/> c. Aman <input checked="" type="radio"/> d. Sangat aman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak jelas <input type="radio"/> b. Kurang jelas <input type="radio"/> c. Jelas <input checked="" type="radio"/> d. Sangat jelas	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan	<input type="radio"/> a. Tidak wajar <input type="radio"/> b. Kurang wajar <input type="radio"/> c. Wajar <input checked="" type="radio"/> d. Sangat wajar	1 2 3 4

Rating Deck

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat.

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

..... 200

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : *Rating Deck*
UNIT PELAYANAN: *Poltek Tel*
ALAMAT : *Alam Gunung Anyar*
TELEPON/FAX :

(21 Juli 2017)

PERHATIAN

- Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
- Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
- Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			Diisi Oleh Petugas
Umur	17 Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan		<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP <input checked="" type="radio"/> SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="radio"/> 1. PNS/TNI/Polri 2. Pelaut 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Taruna/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

PERNYATAAN	NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah c. Sopan/ramah d. Sangat sopan/sangat ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4

RATING ENGINE

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

SURABAYA, 21 JULI 2007

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN :

ALAMAT : BRONGGALAN SAWAH 5 BARU TENGAH No. 6

TELEPON/FAX : 0821 4087 6664

(SURABAYA, 21 JULI 2007)

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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 dirahasikan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Umur	19 Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP <input checked="" type="checkbox"/> 3. SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2 ke Atas <input type="checkbox"/>
Pekerjaan Ulama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pelaut 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Taruna/Mahasiswa <input checked="" type="checkbox"/> 5. Lainnya <input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

PERNYATAAN	NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan a. Tidak sesuai <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin <input checked="" type="radio"/> c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> b. Kurang bertanggung jawab c. Berlanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan a. Tidak adil b. Kurang adil <input checked="" type="radio"/> c. Adil d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan/ramah d. Sangat sopan/sangat ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan a. Tidak Jelas b. Kurang jelas c. Jelas <input checked="" type="radio"/> d. Sangat jelas	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman <input checked="" type="radio"/> c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman <input checked="" type="radio"/> d. Sangat aman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan a. Tidak jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan a. Tidak wajar b. Kurang wajar <input checked="" type="radio"/> c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

..... 200.....

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN:

ALAMAT :

TELEPON/FAX :

(..... 200)

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Umur	20..... Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	<input checked="" type="checkbox"/> ④ D1-D2-D3 <input type="checkbox"/> 5. S-1 <input type="checkbox"/> 6. S-2 ke Atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pelaut 3. Wiraswasta/Usahawan	<input checked="" type="checkbox"/> ④ Taruna/Mahasiswa <input type="checkbox"/> 5. Lainnya

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

PERNYATAAN	NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin <input checked="" type="radio"/> c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan a. Tidak cepat <input checked="" type="radio"/> b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan a. Tidak adil b. Kurang adil <input checked="" type="radio"/> c. Adil d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan/ramah d. Sangat sopan/sangat ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan a. Tidak Jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman <input checked="" type="radio"/> c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan a. Tidak aman b. Kurang aman <input checked="" type="radio"/> c. Aman d. Sangat aman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan a. Tidak jelas <input checked="" type="radio"/> b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan a. Tidak wajar b. Kurang wajar <input checked="" type="radio"/> c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4

Rating Engine

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat.

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

..... 200.....

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN :

ALAMAT :

TELEPON/FAX :

(Surabaya, 21 Juli 2007)

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			Diisi Oleh Petugas
Umur	20 Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan		<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> 1. SD Kebawah <input type="checkbox"/> 2. SLTP <input checked="" type="checkbox"/> 3. SLTA	<input type="checkbox"/> 4. D1-D2-D3 <input type="checkbox"/> 5. S-1 <input type="checkbox"/> 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	<input type="checkbox"/> 1. PNS/TNI/Polri <input checked="" type="checkbox"/> 2. Pelaut <input type="checkbox"/> 3. Wiraswasta/Usahawan	<input type="checkbox"/> 4. Taruna/Mahasiswa <input type="checkbox"/> 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

PERNYATAAN		NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	<p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah</p>	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	<p>a. Tidak sesuai. <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.</p>	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	<p>a. Tidak sesuai <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	<p>a. Tidak disiplin <input checked="" type="radio"/> b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin</p>	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	<p>a. Tidak bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab</p>	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan	<p>a. Tidak mampu b. Kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Mampu d. Sangat mampu</p>	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan	<p>a. Tidak cepat <input checked="" type="radio"/> b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan	<p>a. Tidak adil b. Kurang adil <input checked="" type="radio"/> c. Adil d. Sangat adil</p>	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	<p>a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan/ramah d. Sangat sopan/sangat ramah</p>	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan	<p>a. Tidak Jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas</p>	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan	<p>a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman <input checked="" type="radio"/> c. Nyaman d. Sangat nyaman</p>	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan	<p>a. Tidak aman b. Kurang aman <input checked="" type="radio"/> c. Aman d. Sangat aman</p>	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan	<p>a. Tidak jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas</p>	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan	<p>a. Tidak wajar b. Kurang wajar <input checked="" type="radio"/> c. Wajar d. Sangat wajar</p>	1 2 3 4

**KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.
Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

200...

**INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :
UNIT PELAYANAN:

ALAMAT :

TELEPON/FAX :

(..... 200...)

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			Diisi Oleh Petugas	
Umur 21 Tahun			
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan	<input type="checkbox"/>		
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SD Kebawah <input type="checkbox"/> SLTP <input checked="" type="checkbox"/> SLTA	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	<input type="checkbox"/> PNS/TNI/Polri <input type="checkbox"/> Pelaut <input type="checkbox"/> Wiraswasta/Usahawan	1. PNS/TNI/Polri 2. Pelaut 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Taruna/Mahasiswa <input checked="" type="checkbox"/> Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

PERNYATAAN		NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		
a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah		1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai. d. Sangat sesuai.		1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan		
a. Tidak sesuai <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan		
a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin <input checked="" type="radio"/> c. Disiplin d. Sangat disiplin		1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan		
a. Tidak bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab		1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan		
a. Tidak mampu b. Kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Mampu d. Sangat mampu		1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan		
a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat		1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan		
a. Tidak adil <input checked="" type="radio"/> b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil		1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan		
a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan/ramah d. Sangat sopan/sangat ramah		1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan		
a. Tidak Jelas <input checked="" type="radio"/> b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas		1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan		
a. Tidak nyaman <input checked="" type="radio"/> b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman		1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan		
a. Tidak aman <input checked="" type="radio"/> b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman		1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan		
a. Tidak jelas <input checked="" type="radio"/> b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas		1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan		
a. Tidak wajar b. Kurang wajar <input checked="" type="radio"/> c. Wajar d. Sangat wajar		1 2 3 4

DIKLAT PENINGKATAN

125

**KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

.....200...

**INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN:

ALAMAT :

TELEPON/FAX : /

(.....200...)

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Umur	20..... Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki <input type="radio"/> 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	<input checked="" type="checkbox"/> D1-D2-D3 <input type="checkbox"/> 5. S-1 <input type="checkbox"/> 6. S-2 ke Atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pelaut 3. Wiraswasta/Usahawan	<input checked="" type="radio"/> 4. Taruna/Mahasiswa <input type="radio"/> 5. Lainnya

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

PERNYATAAN		NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	<input type="radio"/> a. Tidak mudah <input checked="" type="radio"/> b. Kurang mudah <input type="radio"/> c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	<input type="radio"/> a. Tidak sesuai <input type="radio"/> b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai <input type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	<input type="radio"/> a. Tidak sesuai <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai <input type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak disiplin <input type="radio"/> b. Kurang disiplin <input checked="" type="radio"/> c. Disiplin <input type="radio"/> d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak bertanggung jawab <input type="radio"/> b. Kurang bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> c. Bertanggung jawab <input type="radio"/> d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak mampu <input checked="" type="radio"/> b. Kurang mampu <input type="radio"/> c. Mampu <input type="radio"/> d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak cepat <input checked="" type="radio"/> b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat <input type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak adil <input type="radio"/> b. Kurang adil <input checked="" type="radio"/> c. Adil <input type="radio"/> d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak sopan/tidak ramah <input type="radio"/> b. Kurang sopan/kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan/ramah <input type="radio"/> d. Sangat sopan/sangat ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan	<input type="radio"/> a. Tidak Jelas <input checked="" type="radio"/> b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas <input type="radio"/> d. Sangat jelas	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak nyaman <input checked="" type="radio"/> b. Kurang nyaman <input checked="" type="radio"/> c. Nyaman <input type="radio"/> d. Sangat nyaman	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak aman <input checked="" type="radio"/> b. Kurang aman <input checked="" type="radio"/> c. Aman <input type="radio"/> d. Sangat aman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan	<input type="radio"/> a. Tidak jelas <input checked="" type="radio"/> b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas <input type="radio"/> d. Sangat jelas	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan	<input type="radio"/> a. Tidak wajar <input checked="" type="radio"/> b. Kurang wajar <input checked="" type="radio"/> c. Wajar <input type="radio"/> d. Sangat wajar	1 2 3 4

Rating Engine

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

200

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN :

ALAMAT :

TELEPON/FAX : /

(..... 200...)

PERHATIAN

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

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Umur	20 Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP <input checked="" type="checkbox"/> 3. SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2 ke Atas <input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri <input checked="" type="checkbox"/> 2. Pelaut 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Taruna/Mahasiswa 5. Lainnya <input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

Nama	
NIP/DATA LAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

PERNYATAAN	NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin <input checked="" type="radio"/> d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan a. Tidak adil b. Kurang adil <input checked="" type="radio"/> c. Adil d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan/ramah d. Sangat sopan/sangat ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan a. Tidak jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman <input checked="" type="radio"/> d. Sangat nyaman	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan a. Tidak aman b. Kurang aman <input checked="" type="radio"/> c. Aman d. Sangat aman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas <input checked="" type="radio"/> d. Sangat jelas	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan a. Tidak wajar b. Kurang wajar <input checked="" type="radio"/> c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4

27

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan,

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

....., 200.....

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN:

ALAMAT :

TELEPON/FAX :

(..... , 200 ..)

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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 dirahasikan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Dilisi Oleh Petugas
Umur	19 Tahun	<input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1 Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP <input checked="" type="checkbox"/> 3. SLTA	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pelaut 3. Wiraswasta/Usahawan	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> 4. Taruna/Mahasiswa <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

PERNYATAAN	NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1 2 3 4
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil	
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah c. Sopan/ramah d. Sangat sopan/sangat ramah	
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan	1 2 3 4
a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman	
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman	
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan	1 2 3 4
a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar	

DEK

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

200

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN:

ALAMAT : Jl. GUNUNG ANYAR Boulevard No. 1 Surabaya

TELEPON/FAX :

(..... , , 200...)

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Umur	20..... Tahun	
Jenis Kelamin	① Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP ③ SLTA	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pelaut ③ Wiraswasta/Usahawan	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

PERNYATAAN	NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan a. Tidak sesuai <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin <input checked="" type="radio"/> c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan a. Tidak adil b. Kurang adil <input checked="" type="radio"/> c. Adil d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan/ramah d. Sangat sopan/sangat ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan a. Tidak Jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman <input checked="" type="radio"/> c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan a. Tidak aman b. Kurang aman <input checked="" type="radio"/> c. Aman d. Sangat aman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan a. Tidak jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan a. Tidak wajar b. Kurang wajar <input checked="" type="radio"/> c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4

Fating Engine

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

..... 200.....

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN:

ALAMAT :

TELEPON/FAX :

(..... 200...)

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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 dirahasakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			Diisi Oleh Petugas
Umur	27..... Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan		<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> 1. SD Kebawah <input type="checkbox"/> 2. SLTP <input checked="" type="checkbox"/> 3. SLTA	<input type="checkbox"/> 4. D1-D2-D3 <input type="checkbox"/> 5. S-1 <input type="checkbox"/> 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	<input type="checkbox"/> 1. PNS/TNI/Polri <input checked="" type="checkbox"/> 2. Pelaut <input type="checkbox"/> 3. Wiraswasta/Usahawan	<input type="checkbox"/> 4. Taruna/Mahasiswa <input type="checkbox"/> 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

PERNYATAAN		NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		
a. Tidak mudah	1	
b. Kurang mudah	2	
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	
d. Sangat mudah	4	
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		
a. Tidak sesuai	1	
b. Kurang sesuai	2	
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	
d. Sangat sesuai	4	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan		
a. Tidak sesuai	1	
<input checked="" type="radio"/> b. Kurang sesuai	2	
c. Sesuai	3	
d. Sangat sesuai	4	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan		
a. Tidak disiplin	1	
<input checked="" type="radio"/> b. Kurang disiplin	2	
c. Disiplin	3	
d. Sangat disiplin	4	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan		
a. Tidak bertanggung jawab	1	
<input checked="" type="radio"/> b. Kurang bertanggung jawab	2	
c. Bertanggung jawab	3	
d. Sangat bertanggung jawab	4	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan		
a. Tidak mampu	1	
b. Kurang mampu	2	
<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3	
d. Sangat mampu	4	
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan		
a. Tidak cepat	1	
b. Kurang cepat	2	
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	
d. Sangat cepat	4	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan		
a. Tidak adil	1	
b. Kurang adil	2	
<input checked="" type="radio"/> c. Adil	3	
d. Sangat adil	4	
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan		
a. Tidak sopan/tidak ramah	1	
b. Kurang sopan/kurang ramah	2	
c. Sopan/ramah	3	
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan/sangat ramah	4	
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan		
a. Tidak Jelas	1	
b. Kurang jelas	2	
c. Jelas	3	
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat jelas	4	
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan		
a. Tidak nyaman	1	
b. Kurang nyaman	2	
<input checked="" type="radio"/> c. Nyaman	3	
d. Sangat nyaman	4	
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan		
a. Tidak aman	1	
b. Kurang aman	2	
<input checked="" type="radio"/> c. Aman	3	
d. Sangat aman	4	
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan		
a. Tidak jelas	1	
b. Kurang jelas	2	
c. Jelas	3	
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat jelas	4	
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan		
a. Tidak wajar	1	
b. Kurang wajar	2	
<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	3	
d. Sangat wajar	4	

**KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

....., 200..

**INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN :

ALAMAT : JL.G.MUNG anyar boulevard no.1 surabaya (kp.60294)

TELEPON/FAX :

{ , 200.. }

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Umur	35..... Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1 Laki-laki <input type="radio"/> 2 Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP <input checked="" type="radio"/> 3 SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2 ke Atas <input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pelaut 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Taruna/Mahasiswa <input checked="" type="radio"/> 5 Lainnya <input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

PERNYATAAN	NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin <input checked="" type="radio"/> c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan a. Tidak adil b. Kurang adil <input checked="" type="radio"/> c. Adil d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan/ramah d. Sangat sopan/sangat ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan a. Tidak jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman <input checked="" type="radio"/> c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan a. Tidak aman b. Kurang aman <input checked="" type="radio"/> c. Aman d. Sangat aman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan a. Tidak jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan a. Tidak wajar b. Kurang wajar <input checked="" type="radio"/> c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

..... 200.....

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :
UNIT PELAYANAN:
ALAMAT :
TELEPON/FAX : /.....

(..... ,) 200...)

PERHATIAN

- 1 Tujuan survei 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 survei 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 dirahasikan.
- 5 Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Dilisi Oleh Petugas
Umur	27 Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1 Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	<input checked="" type="checkbox"/> D1-D2-D3 <input type="checkbox"/> 5. S-1 <input type="checkbox"/> 6. S-2 ke Atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pelaut 3. Wiraswasta/Usahawan	<input checked="" type="checkbox"/> Taruna/Mahasiswa <input type="checkbox"/> 5. Lainnya

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

PERNYATAAN		NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	1 2 3 4
a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah		
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai		
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai		
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	<input checked="" type="radio"/> c. Disiplin	1 2 3 4
a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin <input checked="" type="radio"/> c. Disiplin d. Sangat disiplin		
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	<input checked="" type="radio"/> c. Bertanggung jawab	1 2 3 4
a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab		
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan	<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	1 2 3 4
a. Tidak mampu b. Kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Mampu d. Sangat mampu		
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan	<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	1 2 3 4
a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat		
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan	<input checked="" type="radio"/> c. Adil	1 2 3 4
a. Tidak adil b. Kurang adil <input checked="" type="radio"/> c. Adil d. Sangat adil		
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan/ramah	1 2 3 4
a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan/ramah d. Sangat sopan/sangat ramah		
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan	<input checked="" type="radio"/> c. Jelas	1 2 3 4
a. Tidak jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas		
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan	<input checked="" type="radio"/> c. Nyaman	1 2 3 4
a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman <input checked="" type="radio"/> c. Nyaman d. Sangat nyaman		
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan	<input checked="" type="radio"/> c. Aman	1 2 3 4
a. Tidak aman b. Kurang aman <input checked="" type="radio"/> c. Aman d. Sangat aman		
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan	<input checked="" type="radio"/> c. Jelas	1 2 3 4
a. Tidak jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas		
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan	<input checked="" type="radio"/> c. Wajar	1 2 3 4
a. Tidak wajar b. Kurang wajar <input checked="" type="radio"/> c. Wajar d. Sangat wajar		

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

..... 200

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : ILATINUS ENGINEER

UNIT PELAYANAN: Peltexpel (pelayanan teknik pelajaran)

ALAMAT : JL Raya Batur

TELEPON/FAX : 081331683293

(Surabaya, 21 JULI 2017)

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			Diisi Oleh Petugas
Umur 23 Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan		<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah <input checked="" type="checkbox"/> 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri <input checked="" type="checkbox"/> 2. Pelaut <input checked="" type="checkbox"/> 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Taruna/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

PERNYATAAN	NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan a. Tidak adil b. Kurang adil c. Adil d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah c. Sopan/ramah d. Sangat sopan/sangat ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan a. Tidak Jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4

**KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

..... 200.....

**INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *):**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN:

ALAMAT :

TELEPON/FAX : /.....

(..... 200...)

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			Diisi Oleh Petugas
Umur	27..... Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan		<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP <input checked="" type="radio"/> 3. SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pelaut <input checked="" type="radio"/> 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Taruna/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

PERNYATAAN	NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin <input checked="" type="radio"/> c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab b. Kurang bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan a. Tidak adil b. Kurang adil <input checked="" type="radio"/> c. Adil d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan/ramah d. Sangat sopan/sangat ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan a. Tidak Jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman <input checked="" type="radio"/> c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan a. Tidak aman b. Kurang aman <input checked="" type="radio"/> c. Aman d. Sangat aman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan a. Tidak jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan a. Tidak wajar b. Kurang wajar <input checked="" type="radio"/> c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4

DECK

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *:

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

200...

INSTANSI PENYELENGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPND/PROV/KAB/KOTA/BUMN/BUMD *:

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :

UNIT PELAYANAN:

ALAMAT :

TELEPON/FAX :

(..... , 200...)

PERHATIAN

1. Tujuan survei 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 survei 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. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			Diisi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)			
Umur	35..... Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1 Laki-laki <input type="checkbox"/> 2 Perempuan		<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP <input checked="" type="checkbox"/> 3. SLTA	4. D1-D2-D3 5. S-1 6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri <input checked="" type="checkbox"/> 2. Pelaut 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Taruna/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPULAN DATA (diisi oleh petugas)

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

PERNYATAAN	NILAI
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin <input checked="" type="radio"/> b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak bertanggung jawab <input checked="" type="radio"/> b. Kurang bertanggung jawab c. Bertanggung jawab d. Sangat bertanggung jawab	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan a. Tidak mampu b. Kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan dalam pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan dalam proses pemberian pelayanan a. Tidak adil b. Kurang adil <input checked="" type="radio"/> c. Adil d. Sangat adil	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan/keramahan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan/ramah d. Sangat sopan/sangat ramah	1 2 3 4
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian/kejelasan informasi penbiayaan pendidikan a. Tidak Jelas <input checked="" type="radio"/> b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lokasi pelayanan a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman <input checked="" type="radio"/> c. Nyaman d. Sangat nyaman	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan di lokasi pelayanan a. Tidak aman b. Kurang aman <input checked="" type="radio"/> c. Aman d. Sangat aman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan petugas dalam pelayanan atau memberikan informasi di lokasi pelayanan a. Tidak jelas b. Kurang jelas <input checked="" type="radio"/> c. Jelas d. Sangat jelas	1 2 3 4
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya pendidikan yang dibayarkan a. Tidak wajar b. Kurang wajar <input checked="" type="radio"/> c. Wajar d. Sangat wajar	1 2 3 4

**LAPORAN
HASIL PENGUKURAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**POLITEKNIK PELAYARAN
SURABAYA – INDONESIA**