

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DIREKTORAT JENDERAL STRATEGI PERTAHANAN KEMHAN

***)**:

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Ditjen Strahan Kemhan mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang Strategi Pertahanan. Untuk itu Ditjen Strahan berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan 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.

Jakarta,

2021

Kepala Bagian Data & Informasi

Ir. Edy Hartono, M.Si
Kolonel Sus NRP. 519315

DIREKTORAT JENDERAL STRATEGI PERTAHANAN KEMHAN
*):

SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

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

(Jakarta, 2021)

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**.

**) Coret yang tidak perlu*

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			Diisi oleh petugas
Nomor Responden		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur Tahun		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1 Laki-laki	2 Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D2—D4 5. S-1 6. S2 ke atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai swasta 3. Wiraswasta/usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
NIP/DATA LAIN	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK **(Klik jawaban menurut saudara yang paling tepat)**

1. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?
 Sangat Mudah
 Mudah
 Cukup Mudah
 Tidak Mudah

2. Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?
 Sangat Sesuai
 Sesuai
 Cukup Sesuai
 Tidak Sesuai

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang penjelasan petugas yang melayani ?
 Sangat Jelas
 Jelas
 Cukup Jelas
 Tidak Jelas

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam melayani ?
 Sangat Disiplin
 Disiplin
 Cukup Disiplin
 Tidak Disiplin

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan petugas yang melayani ?
 Sangat Cepat
 Cepat
 Cukup Cepat
 Tidak Cepat/Lambat

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?
 Sangat Sopan dan Ramah
 Sopan dan Ramah
 Cukup Sopan dan Cukup Ramah
 Tidak Sopan dan Tidak Ramah

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?
 Sangat Bertanggung Jawab
 Bertanggung Jawab
 Cukup Bertanggung Jawab
 Tidak Bertanggung Jawab

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan petugas dalam memberikan pelayanan?
 Sangat Adil
 Adil
 Cukup Adil
 Tidak Adil

9. Bagaimana menurut Saudara tentang dukungan infrastruktur penunjang pelayanan.yang ada ?
 Sangat Mendukung
 Mendukung
 Cukup Mendukung
 Tidak Mendukung

10. Bagaimana menurut Saudara tentang keamanan dan kenyamanan berada di lingkungan unit pelayanan ?
 Sangat Aman dan Nyaman
 Aman dan Nyaman
 Cukup Aman dan Cukup Nyaman
 Tidak Aman dan Tidak Nyaman

oooOooo
