

## Survey Kepuasan Masyarakat

Selamat Pagi/Siang/Sore.. Saat ini kami sedang melakukan studi/riset tentang Pelayanan Publik di Wilayah..... Kami harapkan saudara berkenan untuk meluangkan waktu untuk diwawancara mengenai topik penelitian kami

**BIDANG** : .....

**UNIT PELAYANAN** : .....

**ALAMAT** : .....

**TELEPON/FAX** : .....

No. Kuisisioner			
Kecamatan			
Nama Responden	: _____	Nama Interviewer	: _____
Alamat Rumah	: _____	Tanggal Interview	: _____
	: Rt: _____ Rw: _____	Waktu	: _____ s.d. _____
	: Kel/Desa: _____		
Jenis Kelamin	: Pria (1) Wanita (2)	Lama Interview	: _____ Menit
Telp	: ( ) _____	Nama Pemeriksa	: _____
HP	: _____	Tanggal Pemeriksaan	: _____
			: _____

NO	PERTANYAAN	Persepsi			
		1	2	3	4
U1.a	Kejelasan persyaratan pelayanan				
U1.b	Kesesuaian persyaratan yang ditentukan dengan pelaksanaan elayanan				
U2a	Kejelasan prosedur pelayanan				
U2.b	Kesesuaian alur yang ditentukan dengan pelaksanaan pelayanan				
U3.a	Kepastian waktu pelayanan				
U3.b	Ketepatan waktu pelayanan dengan jadwal yang ditetapkan				
U4.a	Kejelasan tarif pelayanan				
U4.b	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan				
U4.c	Kewajaran biaya untuk mendapatkan layanan				
U5.a	Kesesuaian hasil pelayanan dengan dengan ketentuan yang sudah ditetapkan				
U6.a	Kepastian / keberadaan petugas				
U6.b	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan				
U6.c	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan				
U7.a	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan				
U7.b	Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan				
U7.c	Keadilan petugas dalam memberikan pelayanan				
U7.d	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan				
U8.a	Kesesuaian janji pelayanan dengan pelaksanaan pelayanan				
U9.a	Ketepatan penyelesaian pengaduan				
U9.b	Kesesuaian prosedur pengaduan dengan pelaksanaan				
U9.c	Informasi mengenai pengaduan				

**TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA**  
ttd & nama responden

\_\_\_\_\_