

## 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** : .....

**Nama Responden** : \_\_\_\_\_

**Alamat Responden** : \_\_\_\_\_

**No Handphone** : \_\_\_\_\_

NO	PERTANYAAN	YA	TIDAK
U1.1	Apakah Saudara Mengetahui Syarat permohonan Pelayanan?		
U1.2	Apakah Informasi tentang syarat dipublikasikan?		
U1.3	Apakah syarat yang dipublikasikan sesuai dengan pelaksanaan?		
U2.1	Apakah Saudara Mengetahui Prosedur Pelayanan?		
U2.2	Apakah Informasi tentang prosedur dipublikasikan?		
U2.3	Apakah Pelaksanaan Pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan?		
U3.1	Apakah Saudara Mengetahui Berapa Lama waktu pelayanan?		
U3.2	Apakah Informasi Tantang Waktu pelayanan diinformasikan secara terbuka/dipublikasikan?		
U3.3	Apakah sesuai antara waktu yang ditentukan dengan pelaksanaan pelayanan?		
U4.1	Apakah Saudara Mengetahui Berapa Biaya pelayanan?		
U4.2	Apakah Informasi Tantang Biaya/tarif pelayanan diinformasikan secara terbuka/dipublikasikan?		
U4.3	Apakah sesuai antara Biaya/tariff yang ditentukan dengan pelaksanaan pelayanan?		

U4.4	Apakah saudara membayar lebih dari biaya yang telah ditentukan		
U4.5	Berapa Biaya yang saudara keluarkan untuk Tambahan biaya pelayanan?		
U5.1	Apakah produk pelayanan yang saudara terima sesuai dengan harapan saudara?		
U5.2	Apakah produk pelayanan yang saudara terima sesuai dengan Ketentuan yang telah ditetapkan?		
U6.1	Apakah petugas menguasai pelayanan yang diberikan?		
U6.2	Apakah petugas selalu siap di tempat pelayanan pada jam pelayanan yang telah ditentukan?		
U7.1	Apakah petugas menyapa saudara?		
U7.2	Apakah Petugas melayani dengan responsif?		
U7.3	Apakah petugas melayani dengan adil dan tidak diskriminatif?		
U8.1	Apakah Petugas memberikan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan?		
U9.1	Apakah Saudara Pernah Menyampaikan Pengaduan?		
U9.2	Apakah saudara mengetahui prosedur menyampaikan pengaduan?		
U9.3	Apakah tata cara Pengaduan diinformasikan secara terbuka?		
U9.4	Apakah sesuai antara prosedur yang diinformasikan dengan pelaksanaan pelayanan pengaduan		
U9.5	Apakah saudara puas dengan tindak lanjut penanganan pengaduan?		

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

\_\_\_\_\_