

KUESIONER

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA PEJABAT PENGELOLA
INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID) PEMBANTU
DI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI BANTEN**



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI BANTEN
TAHUN 2020**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Banten mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan dan Integritas pegawai di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Banten , yang diambil dengan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran pimpinan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Banten dan masyarakat pengguna layanan di Website PPID Provinsi Banten.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, Februari 2020

Tim Survei

DAFTAR PERTANYAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI BANTEN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan

Penjabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

Website Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Banten

Assalamu'alaikum, Wr.Wb.

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. Terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Instansi pemerintah kepada masyarakat. Survey ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat pengguna layanan mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Banten, untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. Untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, Februari 2020

Tim Survei

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA LAYANAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA PROVINSI BANTEN**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00-12.00
 13.00-17.00

PROFIL

Nama Responden : _____ (Boleh inisial atau tidak diisi)
 Jenis Kelamin : L P Usia : _____ Tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA _____ (Sebutkan)
 Jenis Layanan yang diterima : _____ (misal : upaya hukum, informasi dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

PETUNJUK :

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
2. Cara Pengisian Kuesioner
 Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
2.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah
3.	Waktu Penyelesaian	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan	a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat

		pelayanan ?	c. Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	a. Tidak Mahal b. Kurang Mahal c. Mahal d. Sangat Mahal
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
6.	Kompetensi Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?	a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	a. Tidak Ramah b. Kurang Ramah c. Ramah d. Sangat Ramah
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	a. Tidak Ada b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi c. Berfungsi Kurang Maksimal d. Dikelola dengan Sangat Baik
9.	Sarana dan Prasarana	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
10.	Gratifikasi	Petugas pelayanan tidak meminta/menerima imbalan uang/ barang terkait pelayanan yang diberikan.	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
11.	Pungutan Liar	Tidak terdapat praktik pungutan liar (Pungli)	a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
12.	Percaloan	Tidak Terdapat praktik percaloan atau perantara yang tidak resmi.	a. Sangat Tidak Setuju

		<ul style="list-style-type: none"> b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
13. Diskriminasi	Tidak ada diskriminasi dalam pemberian pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Sangat Tidak Setuju b. Tidak Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju

Selanjutnya, mohon Bapak/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Banten bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

Saran-Saran Perbaikan :
