

KUESIONER

**EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT NEGARA
(UNIT PELAYANAN)**

A. Petunjuk

Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan di lingkungan Sekretariat Negara, kami mengadakan survei untuk mengevaluasi pelaksanaan standar pelayanan baik yang ditetapkan dalam Permensesneg Nomor 10 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Unit Kerja di Lingkungan Sekretariat Negara maupun Standar Pelayanan yang bersifat intern.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon bantuan Saudara untuk dapat mengisi kuesioner di bawah ini berdasarkan kinerja nyata tahun 2009. Pengisian kuesioner tersebut mohon dilakukan dengan melibatkan seluruh pelaksana pelayanan (pejabat Eselon III s.d. staf) di unit kerja Saudara. Jawaban yang Saudara berikan merupakan representasi jawaban unit kerja Saudara. Dalam menjawab setiap pertanyaan mohon memperhatikan batasan/pengertian untuk masing-masing pertanyaan, sebagaimana terlampir.

Terima kasih atas partisipasi Saudara.

B. Identitas Responden

Responden adalah pimpinan unit kerja (pejabat Eselon II).

Unit Kerja :

Nama Responden :

Jenis Kelamin : Laki-laki/perempuan*)

Jabatan :

Nama Standar Pelayanan :

Unggulan :

*) Coret yang tidak perlu

C. Pertanyaan**1. Struktur Standar Pelayanan**

- 1.1. Apakah Standar Pelayanan sudah disosialisasikan/dikomunikasikan kepada para pelaksana pelayanan?
- a. Tidak
 - b. Ya

- 1.2. Apakah Standar Pelayanan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh Pelaksana Pelayanan?
- Tidak
 - Ya, namun hanya sebagian
 - Ya, seluruhnya
- 1.3. Apakah Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan pelayanan di unit kerja Saudara?
- Tidak
 - Ya
- 1.4. Apakah Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan bersifat terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan untuk penyempurnaan?
- Tidak
 - Ya

2. Sistem dan Prosedur

- 2.1. Apakah Standar Pelayanan yang ditetapkan telah digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan pelayanan?
- Tidak
 - Ya, sebagian menjadi acuan
 - Ya, selalu menjadi acuan
- 2.2. Apakah terdapat prosedur pengelolaan pengaduan pengguna pelayanan?
- Tidak ada
 - Ada, namun tidak dilaksanakan dengan baik
 - Ada dan berfungsi dengan baik
- 2.3. Apakah Standar Pelayanan diketahui secara terbuka oleh pengguna pelayanan?
- Tidak
 - Ya, telah diterbitkan dalam bentuk buku dan dapat diakses melalui situs Sekretariat Negara
 - Ya, disamping telah diterbitkan dalam bentuk buku dan dapat diakses melalui situs Sekretariat Negara, juga telah disebarluaskan melalui media lain, seperti *leaflet*, *banner*, dll atau dipajang di tempat pelayanan
- 2.4. Apakah prosedur pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan?
- Tidak
 - Ya, sebagian telah dilaksanakan
 - Ya, seluruhnya telah dilaksanakan
- 2.5. Apakah pelaksanaan pelayanan secara keseluruhan telah sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan?
- Tidak
 - Ya, sesuai dengan standar waktu
 - Ya, lebih cepat dari standar waktu

- 2.6. Apakah setiap tahapan prosedur pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan alokasi waktu masing-masing tahapan yang telah ditentukan?
- Tidak
 - Ya, sebagian
 - Ya, seluruhnya

3. Sumber Daya Manusia

- 3.1. Apakah setiap pelaksana pelayanan memiliki uraian tugas yang jelas?
- Tidak
 - Ya, sebagian
 - Ya, seluruhnya
- 3.2. Apakah terdapat pedoman internal tentang sikap dan perilaku (etika pelaksana pelayanan)?
- Tidak ada
 - Ada, tapi belum tertulis
 - Ada dan tertulis
- 3.3. Bagaimana kedisiplinan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan?
- Tidak disiplin
 - Cukup disiplin
 - Disiplin
- 3.4. Bagaimana tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan?
- Kurang terampil
 - Cukup terampil
 - Sangat terampil (sangat cepat dan teliti)
- 3.5. Apakah di unit kerja Saudara terdapat kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pelaksana pelayanan?
- Tidak ada
 - Ada, sesuai dengan rencana dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan
 - Ada, dan selalu disesuaikan dengan rencana dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan

4. Sarana dan Prasarana

- 4.1. Apakah sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan telah memadai?
- Tidak
 - Ya, sebagian
 - Ya, seluruhnya

- 4.2. Apakah sarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna pelayanan? (kebersihan, kelayakan, dan kemanfaatan)?
- a. Tidak
 - b. Ya, sebagian
 - c. Ya, seluruhnya
- 4.3. Apakah terdapat sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon pengaduan, email, dan lainnya)?
- a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak berfungsi dengan baik
 - c. Ada dan berfungsi dengan baik

Jakarta,

Responden,

.....