

E. Pertanyaan

1. Apakah **persyaratan** yang diminta telah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan di dalam standar pelayanan?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan **prosedur pelayanan** di unit ini?
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah

(Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pengguna pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan)

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kesesuaian** pelaksanaan kegiatan/pelayanan dengan waktu yang telah ditetapkan?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai

4. Apakah Bapak/Ibu mengeluarkan sejumlah biaya untuk mendapatkan pelayanan?
 - a. Ya
 - b. Tidak

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kemanfaatan** produk kegiatan yang dihasilkan dari pelayanan unit ini?
 - a. Tidak bermanfaat
 - b. Kurang bermanfaat
 - c. Bermanfaat
 - d. Sangat bermanfaat

6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kemampuan** pejabat/pegawai dalam memberikan pelayanan?
 - a. Tidak mampu
 - b. Kurang mampu
 - c. Mampu
 - d. Sangat mampu

(Kemampuan yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan)

7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kedisiplinan** pejabat/pegawai dalam memberikan pelayanan?
- Tidak disiplin
 - Kurang disiplin
 - Disiplin
 - Sangat disiplin
8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **tanggung jawab** pejabat/pegawai dalam memberikan pelayanan?
- Tidak bertanggung jawab
 - Kurang bertanggung jawab
 - Bertanggung jawab
 - Sangat bertanggung jawab
9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kesopanan dan keramahan** pejabat/pegawai dalam memberikan pelayanan?
- Tidak sopan dan tidak ramah
 - Kurang sopan dan kurang ramah
 - Sopan dan ramah
 - Sangat sopan dan sangat ramah
10. Apakah pelaksana pelayanan **diskriminatif** dalam memberikan pelayanan?
- Sangat diskriminatif
 - Diskriminatif
 - Kurang diskriminatif
 - Tidak diskriminatif

(Diskriminatif yaitu pelaksanaan pelayanan dengan membedakan golongan/status pengguna pelayanan)

11. Apakah Bapak/Ibu pernah menyampaikan pengaduan/saran/masukan/pertanyaan kepada pejabat/pegawai yang menangani pelayanan?
- Ya/Pernah
 - Tidak

Apabila ya/pernah, bagaimana **responsivitas** pejabat/pegawai tersebut atas pengaduan/saran/masukan/pertanyaan yang disampaikan?

- Tidak responsif
- Kurang responsif
- Responsif
- Sangat responsif

(Responsivitas yaitu sikap pejabat/pegawai yang melayani cepat tanggap terhadap pengaduan/saran/masukan/pertanyaan dari pengguna pelayanan)

12. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kenyamanan** sarana dan prasarana di lingkungan unit kerja ini?
- a. Tidak nyaman
 - b. Kurang nyaman
 - c. Nyaman
 - d. Sangat nyaman

(Kenyamanan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman)

13. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **keamanan** pelayanan di unit ini?
- a. Tidak aman
 - b. Kurang aman
 - c. Aman
 - d. Sangat aman

(Keamanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit kerja ataupun sarana yang digunakan)

14. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **akses** kemudahan mendapatkan informasi pelayanan dari unit ini?
- a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah

15. Saran Bapak/Ibu untuk peningkatan pelayanan di unit ini (dapat juga diisi hal-hal yang dirasa kurang dari pelaksanaan pelayanan pada unit ini)?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....