

KUESIONER

EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN ISTANA-ISTANA KEPRESIDENAN DI DAERAH

A. Standar Pelayanan yang Dievaluasi

Judul Standar Pelayanan : (Standar Pelayanan terlampir).

B. Istana Kepresidenan yang Melaksanakan Pelayanan

Nama Istana :

C. Petunjuk

Survei pelaksanaan standar pelayanan ini diselenggarakan dalam rangka mendukung pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kementerian Sekretariat Negara khususnya di bidang pelayanan publik, serta sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 23 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk dapat mengisi kuesioner di bawah ini.

Atas partisipasi Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

D. Identitas Responden (*Dijamin Kerahasiannya*)

Instansi :

Satuan Organisasi :

Unit Kerja :

Nomor Responden*) :

Umur :

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

*) Diisi oleh petugas

E. Pertanyaan

1. 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)

2. 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
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kejelasan** pejabat/pegawai yang melaksanakan pelayanan?
 - a. Tidak jelas
 - b. Kurang jelas
 - c. Jelas
 - d. Sangat jelas

(Kejelasan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan)

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kedisiplinan** pejabat/pegawai dalam memberikan pelayanan?
 - a. Tidak disiplin
 - b. Kurang disiplin
 - c. Disiplin
 - d. Sangat disiplin
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **tanggung jawab** pejabat/pegawai dalam memberikan pelayanan?
 - a. Tidak bertanggung jawab
 - b. Kurang bertanggung jawab
 - c. Bertanggung jawab
 - d. Sangat bertanggung jawab
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 **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

8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **kecepatan** pelayanan di unit ini?
- Tidak cepat
 - Kurang cepat
 - Cepat
 - Sangat cepat

(Kecepatan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan)

9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **ketepatan** pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?
- Selalu tidak tepat
 - Kadang-kadang tepat
 - Banyak tepatnya
 - Selalu tepat

(Ketepatan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan)

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

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

12. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **keamanan** pelayanan di unit ini?
- Tidak aman
 - Kurang aman
 - Aman
 - Sangat aman

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

13. 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
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. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang **responsivitas** pejabat/pegawai terhadap keluhan/tanggapan/permintaan/pertanyaan dari pengguna pelayanan?
- a. Tidak responsif
 - b. Kurang responsif
 - c. Responsif
 - d. Sangat responsif

(Responsivitas yaitu sikap pejabat/pegawai yang melayani cepat tanggap terhadap keluhan/tanggapan/permintaan/pertanyaan dari pengguna pelayanan)

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....