

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai dengan jawaban masyarakat/responden)	Diisi Oleh Petugas
--	--------------------

Nomor Responden	:					
-----------------	---	--	--	--	--	--

Umur	:	Tahun				
------	---	-------	--	--	--	--

Jebis Kelamin	:	1. Laki-laki 2. Perempuan				
---------------	---	--------------------------------	--	--	--	--

Pekerjaan Utama	:	<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> *NON PNS	<input type="checkbox"/> SWASTA	<input type="checkbox"/> **DLL	
-----------------	---	------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	--------------------------------	--

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode angka sesuai dengan jawaban masyarakat/responden)
--

1. Persyaratan Layanan	
1.1 Apakah Standar Layanan pada Layanan Satu sudah sesuai dengan Aturan yang ada?	p*
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
1.2 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4
2. Prosedur Layanan	
2.1 Apakah Prosedur Pelayanan pada Unit Layanan Satu Pintu sudah sesuai dengan SOP yang berlaku?	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4
2.2 Bagaimanan pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit Pelayanan Satu Pintu ini?	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4

<p>3. Waktu Pelayanan</p> <p>3.1 Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3.2 Apakah penyelesaian proses pelayanan pada unit layanan satu pintu telah sesuai dengan informasi yang diberikan/didapatkan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Tarif/Biaya (Tidak Ada Pertanyaan untuk point ini)</p>	
<p>5. Jenis Layanan (Produk Layanan)</p> <p>5.1 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. kurang sesuai c. sesuai d. sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>6. Kompetensi Pelaksanaan</p> <p>6.1 Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p> <p>6.2 Apakah Petugas Unit Layanan Satu Pintu kami dapat memberikan penjelasan yang baik terhadap setiap Pemohon layanan?</p> <p>a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4 1 2 3 4</p>
<p>7. Perilaku Pelaksana</p> <p>7.1 Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah</p>	<p>1 2</p>

c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
7.2 Bagaimana Kesan Anda ketika bertemu dengan petugas kami, apakah petugas kami telah menyapa dengan ramah?	
a. Tidak Ramah	1
b. Kurang Ramah	2
c. Ramah	3
d. Sangat Ramah	4
7.3 Apakah Petugas Kami berperilaku "Sama Rata" kepada setiap pemohon pelayanan (Dosen/Pegawai/Mahasiswa/Masyarakat)?	
a. Tidak "sama rata"	1
b Kurang "sama rata"	2
c. "sama rata"	3
d. Sangat "sama rata"	4
8. Maklumat Pelayanan	
8.1 bagaimana pendapat saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan?	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak diterapkan	2
c. diterapkan tetapi kurang maksimal	3
d. Diterapkan sepenuhnya	4
9. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	
9.1 Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4
9.2 Apakah saudara pernah melakukan pengaduan, saran, ataupun masukan?	
a. Pernah	1
b. Tidak Pernah	2
9.3 Melalui Apa Anda Menyampaikan Pengaduan, saran, ataupun masukan?	
a. Petugas	1
b. Kotak saran	2
c. Media elektronik (<i>E-Mail/website/SMS/Dll</i>)	3
9.4 Apakah petugas kami menanggapi pengaduan, saran, dan masukan Anda?	
a. Tidak Tanggap	1
b. Kurang Tanggap	2
c. Tanggap	3
d. Sangat Tanggap	4

9.5 Apakah tanggapan atas pengaduan Anda telah sesuai dengan yang Anda Harapkan?	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

Saran dan Kritik :

Ket : *Non PNS : Dosen Tetap Yayasan/Pegawai Kontrak/Honor
**DLL : Masyarakat Umum