**PEMERINTAH PROVINSI PAPUA**

**SEKRETARIAT DAERAH**



**KUESIONER**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

1. **DATA RESPONDEN MASYARAKAT**
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Pendidikan Terakhir :
5. Pekerjaan Utama :
6. **PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK**
7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?
8. Tidak sesuai
9. Kurang sesuai
10. Sesuai
11. Sangat sesuai
12. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?
13. Tidak mudah
14. Kurang mudah
15. Mudah
16. Sangat mudah
17. Bagaimana pendapat sudara tentang kecepatan waktu dalam memberi pelayanan ?
18. Tidak cepat
19. Kurang cepat
20. Cepat
21. Sangat cepat
22. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?
23. Tidak wajar
24. Kurang wajar
25. Wajar
26. Sangat wajar
27. Bagaimana pendapat saudara tentang kesusuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
28. Tidak sesuai
29. Kurang sesuai
30. Sesuai
31. Sangat sesuai
32. Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi / Kemampuan petugas dalam pelayanan ?
33. Tidak kompeten
34. Kurang kompeten
35. Kompeten
36. Sangat kompeten
37. Bagaimana pendapat saudara perilaku dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
38. Tidak sopan / ramah
39. Kurang sopan / ramah
40. Sopan / ramah
41. Sangat sopan / ramah
42. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
43. Tidak ada
44. Ada tetapi tdak fungsi
45. Berfungsi kurang maksimal
46. Dikelola dengan baik
47. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
48. Buruk
49. Cukup
50. Baik
51. Sangat baik
52. **PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAKSANAAN PELAYANAN**
53. Apakah saudara puas terhadap seluruh pelayanan unit pelayanan ini ?
54. Puas
55. Tidak

…………………………………... **TERIMA KASIH** ………………………..……………

**Saran :**

\*Dapat diisi dan dikirimkan kembali melalui email : **info@papua.go.id**