

## KUISIONER PENYUSUNAN (IKM) INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH**

**BAPPEDA KABUPATEN REJANG LEBONG**

**SURVEI KEPUASAN PERANGKAT DAERAH TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BAPPEDA**

<b>UNIT PELAYANAN</b>	<b>:</b>	<b>BAPPEDA KABUPATEN REJANG LEBONG</b>
<b>ALAMAT</b>	<b>:</b>	<b>JLN. S. SUKOWATI NO. 52</b>

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat,

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan Instansi Pemerintah secara rutin. Untuk itu BappedaPemerintah menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Instansi Pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Rejang Lebong,

2022

### **PERHATIAN**

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

## LAMPIRAN

### Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bappeda Kabupaten Rejang Lebong

#### I. Profil Responden

##### 1. Jenis Kelamin

Tandai satu oval saja

- Laki – laki
- Perempuan

##### 2. Usia (tahun)

.....

##### 3. Pendidikan

Tandai satu oval saja

- SD
- SMP
- SMA
- D-I/D-II/D-III/
- S1
- S2
- S3

##### 4. Pekerjaan

Tandai satu oval saja

- ASN (PNS)
- Pegawai Non PNS
- TNI
- POLRI
- Swasta
- Wiraswasta

##### 5. Jenis Layanan yang diterima (pilihan Boleh lebih dari satu)

Centang semua yang sesuai

- Fasilitasi Penyusunan Renstra
  - Fasilitasi Penyusunan Renja
  - Akses Aplikasi SIPD
  - Koordinasi dengan Bidang Terkait di Bappeda
  - Yang lain:
- 

#### II. Waktu Pelaksanaan Survey

- Tanggal \_\_\_\_\_
- Jam Survey
  - 08.00 – 12.00 WIB
  - 12.00-16.00 WIB

## PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari Kode huruf Sesuai Jawaban Responden)

Mohon berkenan memberikan jawaban dengan melingkari jawaban dengan melingkari jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanan di Instansi kami?
  - a. Tidak Sesuai
  - b. Kurang
  - c. Sesuai
  - d. Sangat Sesuai
  
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kemudahan Prosedur Pelayanan di Instansi kami?
  - a. Tidak mudah
  - b. Kurang mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat muda
  
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Instansi kami?
  - a. Tidak cepat
  - b. Kurang cepat
  - c. Cepat
  - d. Sangat cepat
  
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kewajaran biaya/tarif dalam Pelayanan di Instansi kami?
  - a. Sangat mahal
  - b. Cukup mahal
  - c. Murah
  - d. Gratis
  
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan (SP) dengan hasil yang diberikan oleh Instansi kami?
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
  
6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Instansi kami?
  - a. Tidak kompeten
  - b. Kurang kompeten
  - c. Kompeten
  - d. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang perilaku petugas kami dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
  - a. Tidak sopan dan ramah
  - b. Kurang sopan dan ramah
  - c. Sopan dan ramah
  - d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kualitas sarana dan prasarana di Instansi kami?
  - a. Buruk.
  - b. Cukup.
  - c. Baik.
  - d. Sangat baik
9. Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Instansi kami ?
  - a. Tidak ada.
  - b. Ada tetapi tidak berfungsi.
  - c. Berfungsi kurang maksimal.
  - d. Di kelola dengan baik

Mohon berkenan menuliskan apresiasi/penghargaan, kritik, maupun saran untuk Instansi Kami

---

---

---

TERIMA KASIH ATAS PARTSIPASINYA ^\_^