



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**  
**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara/i yang kami hormati,

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat sangat membutuhkan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pelayanan publik instansi pemerintah.

Untuk itu Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat melalui SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

Survey ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh Pelayanan Publik di instansi pemerintah.

Pertanyaan sengaja dibuat sesederhana mungkin sehingga mudah dipahami dan tidak terlalu menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga.

Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survey ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey.

Atas perhatian, partisipasi dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**  
**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK



ALAMAT : JALAN DR. SUTOMO NO. 1 PONTIANAK  
TELEPON / FAX : (0561) 748881 / (0561) 748881  
EMAIL : litbang@kalbarprov.go.id  
WEBSITE : <http://litbang.kalbarprov.go.id>

**PERHATIAN**

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggung jawabkan.
3. Hasil survey 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. **Survey ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik.**

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari Kode Angka sesuai Jawaban Masyarakat / Responden)		Diisi oleh Petugas	II. PENGUMPUL DATA
Nomor Responden	.....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :
Umur	..... Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP/MTs/ sederajat 3. SMA/SMK/MA/ sederajat	<input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. Pegawai BUMN/BUMD 4. Pegawai Swasta	<input type="checkbox"/>	Data Lain :
Jenis Layanan yang diterima	1. Izin Penelitian/Survey 2. Publikasi Jurnal Ilmiah 3. Partisipasi Lomba LKI 4. Partisipasi Lomba LKP	<input type="checkbox"/>	
		4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2/S-3	
		5. Wiraswasta/ Wirausaha 6. Petani/Rumah Tangga 7. Pelajar/Mahasiswa 8. Lainnya	
		5. Konsultasi Penelitian 6. Konsultasi HAKI 7. Lainnya	

**III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari / centang Kode Huruf / angka sesuai Jawaban Masyarakat / Responden)

	Baik Sekali (4)	Baik (3)	Cukup/Sedang (2)	Buruk (1)
Secara umum/keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?				

<b>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	<b>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</b> a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	<b>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</b> a. Tidak kompeten/tidak mampu. b. Kurang kompeten/kurang mampu c. Kompeten/mampu d. Sangat kompeten/sangat mampu.	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu pelayanan apakah sesuai waktu yang ditentukan?</b> a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang c. Tepat waktu d. Sangat tepat.	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</b> a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditentukan?</b> a. Selalu tidak sesuai b. Kadang-kadang sesuai c. Sesuai/relative murah d. Selalu sesuai / tanpa biaya.	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Anda terhadap tersedianya Maklumat Pelayanan “ Dengan ini kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan” dan bagaimana penerapannya?</b> a. Tidak ada/tidak melihat b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya dengan sangat baik	1 2 3 4

<p><b>9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan Website dan Kotak Saran?</b></p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>*) Keterangan : P = Nilai Persepsi/Pendapat Masyarakat/ Responden (diisi oleh petugas).</p>
--	----------------------------	--

**IV. SARAN PERBAIKAN :**