



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS LAMPUNG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Prof. Dr. Soemantri Brodjonegoro No. 1 Gedung Meneng 35145
Telp. (0721) 704626 Fax. (0721) 704626

PANDUAN KUISIONER

“Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran”

I. Petunjuk Pengisian

- 1) Tulislah data identitas bapak/ibu/saudara dengan lengkap, nomor responden harap dikosongkan
- 2) Pilihlah jawaban yang bapak/ibdsaudara anggap paling benar dan tepat dalam setiap pertanyaan dengan memberikan tanda silang (X)
- 3) Mohon dijawab dengan sejujur-jujurnya dari setiap pertanyaan
- 4) Sebelum dikembalikan , mohon periksa kembali kelengkapan jawaban bapak/ibu/saudara
- 5) Terimakasih atas bantuan bapak/ibu/saudara dalam pengisian kuisisioner ini.

II. Identitas Responden

Isilah identitas Anda berikut dengan benar :

Narna :
Jenis Kelamin :
Tempat dan Tanggal Lahir :
Pendidikan Terakhir :
Pekerjaan :
Alarnat :

III. Daftar Pertanyaan

Prosedur Pelayanan

1. Tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran ?
 - a. Sangat Puas c.cukup Puas e.Sangat Tidak Puas
 - b. Puas d. Kurang Puas
2. Tingkat Kejelasan Alur dalam prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran ?
 - a. Sangat Puas c. Cukup Puas e. Sangat Tidak Puas
 - b. Puas d. Kurang Puas
3. Tingkat Kesederhanaan prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran ?
 - a. Sangat Puas c. Cukup Puas e. sangat tidak puas
 - b. Puas d.Kurang Puas

Persyaratan Pelayanan

4. Tingkat keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran ?
 - a. Sangat Puas c.cukup Puas e.Sangat Tidak puas

Tanggung jawab petugas pelayanan

11. Tingkat kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Pesawaran?.
- a. Sangat puas c. Cukup puas e. sangat tidak puas
b. puas d. Kurang puas
12. Tingkat kepastian tanggung jawab petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran?
- a. Sangat puas c.cukup puas e sanagt .tidak puas
b. puas d. kurang puas
13. Tingkat keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran?
- a. Sangat Puas c.cukup puas e.sangat tidak puas
b. Puas d. Kurang puas

Kemampuan petugas pelayanan

14. Tingkat kemampuan intelektual petugas layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran?
- a. Sangat puas c.cukup puas e. sangat tidak puas
b. puas d. tidak puas
15. Tingkat kemampuan administrasi petugas layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran ?
- a. Sangat puas c.cukup puas e. sangat tidak puas
b. puas d. kurang puas

Kecepatan Pelayanan

16. Tingkat ketepatan waktu proses pelayanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran?
- a. Sangat puas d. cukup puas

- b. puas
- c. kurang puas
- e. sangat tidak puas

17. Tingkat keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran?

- a. Sangat puas
- c. cukup puas
- e. sangat tidak puas
- b. Puas
- d. Kurang puas

Keadilan mendapatkan pelayanan

18. Tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran?

- a. Sangat puas
- c. cukup puas
- e. sangat tidak puas
- b. puas
- d. kurang puas

19. Tingkat pemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan

- a. Sangat puas
- c. cukup puas
- e. sangat tidak puas
- b. puas
- d. kurang puas

Kesopanan dan keramahan petugas

20. Tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan.

- a. Sangat puas
- c. cukup puas
- e. sangat tidak puas
- b. puas
- d. kurang puas

21. Tingkat penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat

- a. Sangat puas
- c. cukup puas
- e. sangat tidak puas
- b. puas
- d. kurang puas

Kewajaran biaya pelayanan

22. Tingkat keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat.

- a. Sangat puas
- c. cukup puas
- e. sangat tidak puas

- b. Puas d.kurang puas
23. Tingkat kewajaran biaya pelayanan dengan hasil
- a. Sangat puas c. cukup puas e.sangat tidak puas
- b. puas d.kurang puas

Kepastian biaya Pelayanan

24. Tingkat kejelasan rincian biaya pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran ?
- a. Sangat puas c. Cukup puas e. sangat tidak puas
- b. Jelas d. Kurang puas
25. Tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran ?
- a.Sangat puas c.cukup Puas e.sangat tidak puas
- b.Puas d. Kurang puas

Kepastian jadwal Pelayanan

26. Tingkat kejelasan jadwal Pelayanan
- a. Sangat puas c. Cukup puas e. sangat tidak puas
- b. Puas d. Kurang puas
27. Tingkat keandalan Jadwal Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran ?
- a. Sangat puas c. cukup puas e. sangat tidak puas
- b. Puas d.kurang puas

Kenyamanan lingkungan

28. Tingkat kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran ?
- a. Sangat puas c. cukup puas e. sangat tidak puas
b. puas d. kurang puas
29. Tingkat ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran ?
- a. Sangat puas c. cukup puas e. sangat tidak puas
b. puas d. kurang puas
30. Tingkat kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran ?
- a. Sangat puas d. cukup puas
b. Puas
c. Kurang puas e. sangat tidak puas

Keamanan pelayanan

31. Tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran ?.
- a. Sangat puas e. kurang puas
b. puas
c. Cukup puas d. sangat tidak puas
32. Tingkat keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran ?
- a. Sangat puas c. cukup puas e. sangat tidak puas
b. puas d. kurang puas