

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
ATAS PELAYANAN UMUM  
DI WILAYAH KECAMATAN PASAR MINGGU**

**Bidang Layanan Umum : ..... 1. Bidang Kesehatan  
2. Bidang Administrasi-Perizinan**

**Demografi Responden**

1. Jenis Kelamin : 1 = laki-laki, 2 = perempuan  
2. Pendidikan : 1 = maksimal SLTP  
2 = sampai SLTA  
3 = sampai Diploma III  
4 = sarjana dan pascasarjana

Lingkari satu nomor dari 1 sampai 7 masing-masing untuk tingkat kepuasan Anda atas layanan umum yang paling rendah sampai yang paling tinggi dari pernyataan-pernyataan di bawah ini.

***Tangibles***

- |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Ketersediaan dan kualitas peralatan yang digunakan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Fasilitas fisik yang tersedia                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Kerapian penampilan pegawai                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Material pendukung layanan                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. Realisasi atas aturan yang ditetapkan              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

***Reliability***

- |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 6. Bantuan yang diberikan atas masalah warga           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7. Ketepatan layanan yang diberikan pertama kali       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8. Layanan yang diberikan sesuai waktu yang dijanjikan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9. Kepemilikan arsip                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10. Pemberian informasi pada warga                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |



### **Responsiveness**

- |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11. Pelayanan pada warga dengan cekatan         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12. Keinginan untuk membantu warga              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13. Kesiapan merespon permintaan masyarakat     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14. Kepastian atas layanan yang diberikan       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15. Rasa aman ketika berhubungan dengan petugas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16. Keramahan petugas dalam melayani            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17. Pengetahuan petugas dalam melayani          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

### **Emphaty**

- |  |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 18. Perhatian petugas pada individu warga      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19. Pengalaman lapangan petugas dalam melayani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20. Perhatian organisasi pada individu warga   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21. Mendahulukan kepentingan warga             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 22. Pemahaman atas kebutuhan khusus warganya   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Terima kasih atas partisipasi Anda.