

KUESIONER

Dibawah ini terdapat sejumlah pertanyaan, kiranya Bapak/Ibu/Sdr. Berkenan memberikan jawaban dengan cara mengisi pertanyaan sebagai berikut :

- A. Pada bagian I dengan cara mengisi identitas Bapak/Ibu/Sdr. Sesuai data yang sebenarnya.
- B. Sedangkan pada bagian II dan seterusnya dengan cara memberi tanda silang pada jawaban yang dianggap benar atau cocok sesuai realita dilapangan.

I. Identitas Responden

- a. Nama petugas dari Dinas/Instansi :
- b. Pendidikan Terakhir :
- c. Jenis Kelamin :
- d. Tugas pada pelayanan dibidang :
- e. Jabatan pada Dinas/Instansi :
- f. Pendidikan lainnya : (1) Diklat
(2) Penataran
(3) Kursus

II. Sumber Daya Manusia Pengelola (Para Kepala Unit Kerja)

1. Para petugas/pengelola pelayanan satu atap dilapangan dalam memberikan pelayanan senantiasa bekerja tanpa pamrih dengan memperhatikan loyalitas dan dedikasi terhadap tugasnya demi kepentingan umum atau masyarakat ?
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Kurang sesuai
 - d. Sangat tidak sesuai.
2. Adanya pemahaman terhadap fungsi dan tugas para pengelola, apakah sesuai dengan motivasi kerja para petugas dari masing-masing dinas/instansi yang terkait dalam pemberian pelayanan perizinan.

- a. Sangat memahami
 - b. Memahami
 - c. Cukup memahami
 - d. Kurang memahami
3. Dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki para pengelola pelayanan dapat menunjang terhadap proses pelayanan perizinan yang diinginkan masyarakat.
 - a. Sangat menunjang
 - b. Menunjang
 - c. Kurang menunjang
 - d. Sangat tidak menunjang.
 4. Apakah keahlian dan keterampilan yang dimiliki para pengelola pelayanan dapat menguasai sarana / prasarana dengan teknologi modern seperti komputer.
 - a. Sangat menguasai
 - b. Menguasai
 - c. Cukup menguasai
 - d. Kurang menguasai
 5. Dengan disiplin kerja, tertib kerja dan sikap yang jujur berpengaruh terhadap produktivitas kerja para pengelola pelayanan perizinan sesuai bidangnya.
 - a. Sangat produktif
 - b. Produktif
 - c. Kurang produktif
 - d. Tidak produktif.

III. Efisiensi Pelayanan pada Pelayanan satu Atap (*Aparatur Kecamatan*)

1. Apakah dalam memberikan pelayanan perizinan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan mengacu pada ketentuan peraturan yang berlaku sehingga jelas adanya standarisasi biaya. Bagaimana mengenai hal tersebut ?

- a. Biaya sangat murah
 - b. Biaya murah
 - c. Biaya tinggi
 - d. Biaya sangat tinggi.
2. Pelayanan perizinan secara terpadu merupakan bentuk operasional dari kebijakan publik, apakah dalam rangka memberikan pelayanan didukung oleh persyaratan yang berbelit-belit sehingga menjadi kewajiban pelanggan untuk memenuhinya.
- a. Sangat sesuai ketentuan
 - b. Sesuai ketentuan
 - c. Kurang sesuai ketentuan
 - d. Tidak sesuai ketentuan
3. Bagaimana terdapat perbedaan yang sangat menyolok antara biaya dari pelayanan langsung dengan pelayanan yang sifatnya umum.
- a. Sangat berbeda
 - b. Berbeda
 - c. Sama dengan yang umum
 - d. Sangat tidak sama
4. Apabila ternyata terjadi perbedaan yang sangat prinsip maka dapat dijelaskan apakah perbedaan tersebut masih bersifat realita.
- a. Sangat realita
 - b. Realita
 - c. Kurang realita
 - d. Sangat tidak realita.
5. Berbagai persyaratan yang perlu dipenuhi oleh para pelanggan dalam memberikan permohonan untuk mendapatkan bentuk perizinannya, apakah dengan persyaratan tersebut sangat mempengaruhi terhadap pembiayaan yang diperlukan.

- a. Sangat mempengaruhi
- b. Mempengaruhi
- c. Cukup mempengaruhi
- d. Kurang mempengaruhi.

IV. Efektivitas Kerja pada Pelayanan Satu Atap (*Para Pengelola Satu Atap*)

1. Dalam rangka memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, apakah disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan dan jenis layanan yang diperlukan oleh pelanggan/masyarakat.
 - a. Sangat sesuai kebutuhan jenis layanan
 - b. Sesuai kebutuhan jenis layanan
 - c. Kurang sesuai kebutuhan jenis layanan
 - d. Tidak sesuai kebutuhan jenis layanan.
2. Pola pelayanan jemput bola ke setiap desa yang dikondisikan di tingkat kecamatan, berdampak pada proses penyelesaian daripada bentuk perizinan yang dimohon pihak masyarakat, bagaimanakah penyelesaiannya ?
 - a. Sangat tepat waktu
 - b. Tepat waktu
 - c. Cukup tepat waktu
 - d. Kurang tepat waktu
3. Sistem dan prosedur pelayanan satu atap didukung persyaratan administrasi sesuai ketentuan yang berlaku, dan atau adanya penyederhanaan persyaratan dibanding pelayanan yang bersifat umum. Bagaimana menurut pendapat anda?
 - a. Sangat prosedural
 - b. Prosedural
 - c. Kurang prosedural
 - d. Tidak prosedural.

4. Adanya sarana dan prasarana pendukung dalam memberikan pelayanan, tentunya sangat menunjang pada proses penyelesaian pelayanan yang dihadapi. Apakah hal tersebut sesuai dengan kebutuhan pelayanan di lapangan ?
 - a. Sangat sesuai pola layanan
 - b. Sesuai pola layanan
 - c. Kurang sesuai pola layanan
 - d. Tidak sesuai pola layanan.
5. Sasaran akhir dari program pelayanan satu atap adalah terwujudnya pelayanan yang sebaik-baiknya yang diharapkan masyarakat, oleh karena sebagai dampak daripada program tersebut dapat memberikan kepuasan layanan atau masih terjadi keluhan dai pihak pelanggan.
 - a. Sangat puas terhadap layanan
 - b. Puas terhadap layanan
 - c. Cukup puas terhadap layanan
 - d. Kurang puas terhadap layanan.

V. Pelayanan Prima pada Pelayanan Satua Atap (*Aparatur Kecamatan*)

1. Pelaksanaan pelayanan perizinan secara langsung terhadap masyarakat berdasarkan pengamatan sangat direspon pihak pelanggan terutama yang memerlukan layanan perizinan yang cepat. Bagaimana kenyataan dilapangan ?
 - a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Cukup cepat
 - d. Kurang cepat
2. Sesuai dengan isue publik servis yang perlu diantisipasi pihak Pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Apakah pelayanan perizinan secara terpadu sangat tepat untuk menjawab hal tersebut ?
 - a. Sangat tepat
 - b. Tepat

- c. Cukup tepat
 - d. Kurang tepat.
3. Dengan adanya kebijakan dari Pemerintah daerah dalam hal bentuk pelayanan satu atap, apakah menurut pendapat anda sangat efisien ditinjau baik dari aspek materi, maupun proses ?
- a. Sangat efisien
 - b. Efisien
 - c. Cukup efisien
 - d. Kurang efisien.
4. Sedangkan ditinjau dari aspek sasaran dan atau tujuan yang hendak dicapai Pemerintah Daerah, apakah sangat efektif pola yang digunakan atau perlu adanya pembaharuan kembali ?
- a. Sangat efektif
 - b. Efektif
 - c. Kurang efektif
 - d. Tidak efektif.

aspiratif