

KUESIONER

Karakteristik Responden

1. Nama Kelurahan : (kode :)
2. Kode RW :
3. Kode RT :

Pilihlah alternatif jawaban pada bagian sebelah kanan, di mana nilai 1 untuk kepuasan yang paling rendah hingga nilai 7 untuk kepuasan yang paling tinggi.

A. LAYANAN KTP

- | | |
|--|---------------|
| 1. Kemampuan pegawai dalam melayani Anda sesuai janji | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 2. Kesigapan pegawai dalam melayani Anda | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 3. Kesungguhan pegawai dalam menangani kebutuhan Anda | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 4. Kesungguhan pegawai dalam menangani keluhan Anda | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 5. Penguasaan pegawai atas tugas melayani kebutuhan Anda | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 6. Keramahtamahan pegawai dalam melayani Anda | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 7. Perhatian dan kesopanan pegawai dalam melayani Anda | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 8. Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi kepada Anda | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 9. Kemampuan pegawai memberikan rasa aman pada Anda | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 10. Kemampuan pegawai memberikan keyakinan bahwa kelurahan mampu bekerja profesional | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 11. Kemudahan Anda berhubungan dengan kantor | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 12. Kualitas komunikasi pegawai dengan masyarakat | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 13. Upaya organisasi memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat pada kelurahan | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 14. Kondisi lingkungan luar kantor | 1 2 3 4 5 6 7 |

15. Fasilitas parkir	1	2	3	4	5	6	7
16. Suasana ruang tunggu	1	2	3	4	5	6	7
17. Kebersihan udara, suara, dan suhu	1	2	3	4	5	6	7
18. Kebersihan toilet dan fasilitas umum lainnya	1	2	3	4	5	6	7
19. Kerapihan dan kebersihan ruang kerja	1	2	3	4	5	6	7
20. Fasilitas komunikasi	1	2	3	4	5	6	7
21. Penampilan karyawan	1	2	3	4	5	6	7

B. LAYANAN PEMBINAAN

1. Kemampuan pegawai dalam melayani Anda sesuai janji	1	2	3	4	5	6	7
2. Kesigapan pegawai dalam melayani Anda	1	2	3	4	5	6	7
3. Kesungguhan pegawai dalam menangani kebutuhan Anda	1	2	3	4	5	6	7
4. Kesungguhan pegawai dalam menangani keluhan Anda	1	2	3	4	5	6	7
5. Penguasaan pegawai atas tugas melayani kebutuhan Anda	1	2	3	4	5	6	7
6. Keramah tamahan pegawai dalam melayani Anda	1	2	3	4	5	6	7
7. Perhatian dan kesopanan pegawai dalam melayani Anda	1	2	3	4	5	6	7
8. Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi kepada Anda	1	2	3	4	5	6	7
9. Kemampuan pegawai memberikan rasa aman pada Anda	1	2	3	4	5	6	7
10. Kemampuan pegawai memberikan keyakinan bahwa kelurahan mampu bekerja profesional	1	2	3	4	5	6	7
11. Kemudahan Anda berhubungan dengan kantor	1	2	3	4	5	6	7
12. Kualitas komunikasi pegawai dengan masyarakat	1	2	3	4	5	6	7
13. Upaya organisasi memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat pada kelurahan	1	2	3	4	5	6	7

14. Kondisi lingkungan luar kantor	1 2 3 4 5 6 7
15. Fasilitas parkir	1 2 3 4 5 6 7
16. Suasana ruang tunggu	1 2 3 4 5 6 7
17. Kebersihan udara, suara, dan suhu	1 2 3 4 5 6 7
18. Kebersihan toilet dan fasilitas umum lainnya	1 2 3 4 5 6 7
19. Kerapihan dan kebersihan ruang kerja	1 2 3 4 5 6 7
20. Fasilitas komunikasi	1 2 3 4 5 6 7
21. Penampilan karyawan	1 2 3 4 5 6 7

C. LAYANAN TRAMTIB

1. Kemampuan pegawai dalam melayani Anda sesuai janji	1 2 3 4 5 6 7
2. Kesigapan pegawai dalam melayani Anda	1 2 3 4 5 6 7
3. Kesungguhan pegawai dalam menangani kebutuhan Anda	1 2 3 4 5 6 7
4. Kesungguhan pegawai dalam menangani keluhan Anda	1 2 3 4 5 6 7
5. Penguasaan pegawai atas tugas melayani kebutuhan Anda	1 2 3 4 5 6 7
6. Keramahmatan pegawai dalam melayani Anda	1 2 3 4 5 6 7
7. Perhatian dan kesopanan pegawai dalam melayani Anda	1 2 3 4 5 6 7
8. Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi kepada Anda	1 2 3 4 5 6 7
9. Kemampuan pegawai memberikan rasa aman pada Anda	1 2 3 4 5 6 7
10. Kemampuan pegawai memberikan keyakinan bahwa kelurahan mampu bekerja profesional	1 2 3 4 5 6 7
11. Kemudahan Anda berhubungan dengan kantor	1 2 3 4 5 6 7
12. Kualitas komunikasi pegawai dengan masyarakat	1 2 3 4 5 6 7

- | | |
|---|---------------|
| 13. Upaya organisasi memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat pada kelurahan | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 14. Kondisi lingkungan luar kantor | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 15. Fasilitas parkir | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 16. Suasana ruang tunggu | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 17. Kebersihan udara, suara, dan suhu | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 18. Kebersihan toilet dan fasilitas umum lainnya | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 19. Kerapihan dan kebersihan ruang kerja | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 20. Fasilitas komunikasi | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 21. Penampilan karyawan | 1 2 3 4 5 6 7 |

D. KEPUASAN KERJA

- | | |
|--|---------------|
| 1. Kepuasan Anda atas kecakapan melayani Warga | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 2. Kepuasan Anda bahwa pekerjaan sebagai Ketua RT dan RW antara kenyataan dan seharusnya | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 3. Kepuasan Anda atas penerimaan finansial Sebagai Ketua RT / RW antara kenyataan Dan seharusnya | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 4. Kepuasan Anda atas penghargaan nonfinansial Dari anggota masyarakat | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 5. Kepuasan Anda atas arahan atasan dalam hal situasi formal | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 6. Kepuasan Anda atas arahan atasan dalam hal situasi nonformal | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 7. Kepuasan Anda atas jenjang karir sebagai Ketua RT / RW antara harapan dan kenyataan | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 8. Kepuasan Anda berhubungan dengan rekan RT atau RW lainnya | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 9. Kepuasan Anda berhubungan dengan bawahan Baik sebagai RT atau RW | 1 2 3 4 5 6 7 |

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam pengisian kuesioner ini.

Daftar Wawancara

Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa terdapat 7 masalah dalam hal sikap dan perilaku karyawan. Oleh karena itu, kami mohon pendapat Anda untuk memberikan penjelasan mengenai alasan-alasan terjadinya masalah tersebut.

- a. Pegawai dianggap kurang sungguh-sungguh dalam menangani kebutuhan masyarakat

Alasan :

- b. Pegawai dianggap kurang sungguh menangani keluhan Anda

Alasan :

- c. Pegawai dianggap kurang menguasai atas tugas-tugasnya dalam melayani

Alasan :

- d. Pegawai dianggap kurang ramah dalam melayani

Alasan :

- e. Kantor dianggap sulit dihubungi

Alasan :

- f. Kantor dianggap kurang dalam memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat pada kelurahan

Alasan :

- g. Ruang-ruang kerja dianggap tidak rapi dan tidak bersih

Alasan :
