

NOMOR :

NAMA :

KUESIONER

**DALAM RANGKA PENYUSUNAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PADA SUKU DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KOTAMADYA JAKARTA BARAT
TAHUN 2005**

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Mohon Bapak / Ibu / Saudara memberikan tanda lingkaran atau silang pada salah satu nomor jawaban dari tiap - tiap pertanyaan pada kuesioner di halaman berikut, mengenai tingkat kepuasan Bapak / Ibu / Saudara terhadap pelayanan perizinan dan sebagainya pada Suku Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kotamadya Jakarta Barat.

Kuesioner terlampir berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Setiap pertanyaan terdiri dari 4 (empat) alternatif jawaban, yaitu a, b, c, atau d, pilih salah satu jawaban yang dianggap paling tepat. Dari jawaban tersebut selanjutnya akan kami lakukan penilaian pada kolom paling kanan (P*).

Atas perhatian dan partisipasi Bapak / Ibu / Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Jakarta, Januari 2006

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG
PELAYANAN PUBLIK**

No	PERTANYAAN	P*
1	Bagaimanakah pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	 1 2 3 4
2	Bagaimanakah pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	 1 2 3 4
3	Bagaimanakah pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani ? a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas	 1 2 3 4
4	Bagaimanakah pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	 1 2 3 4

No	PERTANYAAN	P*
5	<p>Bagaimanakah pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak bertanggung jawab</p> <p>b. Kurang bertanggung jawab</p> <p>c. Bertanggung jawab</p> <p>d. Sangat bertanggung jawab</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
6	<p>Bagaimanakah tanggapan Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak mampu</p> <p>b. Kurang mampu</p> <p>c. Mampu</p> <p>d. Sangat mampu</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
7	<p>Bagaimanakah tanggapan Saudara tentang kecepatan pelayanan pada unit ini ?</p> <p>a. Tidak cepat</p> <p>b. Kurang cepat</p> <p>c. Cepat</p> <p>d. Sangat cepat</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
8	<p>Bagaimanakah pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapat pelayanan di unit ini ?</p> <p>a. Tidak adil</p> <p>b. Kurang adil</p> <p>c. Adil</p> <p>d. Sangat adil</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

No	PERTANYAAN	P*
9	Bagaimanakah pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
10	Bagaimanakah pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan ? a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar	 1 2 3 4
11	Bagaimanakah pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan ? a. Selalu tidak sesuai b. Kadang – kadang sesuai c. Banyak sesuainya d. Selalu sesuai	 1 2 3 4
12	Bagaimanakah pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan ? a. Selalu tidak sesuai b. Kadang – kadang sesuai c. Banyak sesuainya d. Selalu sesuai	 1 2 3 4

No	PERTANYAAN	P*
13	Bagaimanakah pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan ? a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman	 1 2 3 4
14	Bagaimanakah pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini? a. Tidak aman b. Kurang aman c. Aman d. Sangat aman	 1 2 3 4

Keterangan : Kolom P* diisi oleh petugas