

**Kuesioner : Faktor- Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pembuatan
KTP berbasisnya SIMDUK**

Dengan Hormat,

Kepada Bapak/Ibu yang kami Hormati.

Dalam rangka Penelitian peningkatan Pelayanan Pembuatan KTP berbasis Sistim Informasi kependudukan (SIMDUK), bersama ini kami perlu mendapatkan informasi yang jelas dan tepat tentang pelayanan itu sendiri, Kami mohon kesedian Bapak / Ibu untuk mengisi kuesioner yang kami berikan. Terima kasih.

Berikan tanda (V) pada jawaban anda pada kolom pertanyaan dibawah ini dengan kriteria sebagai berikut : (Referensi : Husein Umar (2004:178).

Skala 5 : untuk jawaban sangat puas/sangat sesuai,

Skala 4 : untuk jawaban puas/sesuai,

Skala 3 : untuk jawaban cukup puas/cukup sesuai,

Skala 2 : untuk jawaban kurang puas/kurang sesuai,

Skala 1 : untuk jawaban sangat tidak puas/ sangat tidak sesuai

Tabel 1. IDENTITAS

- | | | |
|----|---------------|--|
| 1 | Nama | |
| 2. | Jenis Kelamin | 1. Laki – laki
2. Perempuan |
| 3 | Alamat | |
| 4 | Pekerjaan | |
| 4 | Usia | |
| 5 | Pendidikan | 1. SD, 2 .SLTP 3.SLTA
4. AKADEMI/UNIVERSITAS 5. S 2 |

Tabel 2. KUESIONER : Kualitas Petugas Pelayanan

A	Sumber Daya Manusia	Alternatif jawaban				
		1	2	3	4	5

1. Realibility (Ketepatan) Apakah petugas pelayanan telah tepat waktu dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan harapan saudara.
2. Reliability (Komunikatif) Apakah petugas pelayanan telah komunikatif dalam memberikan pelayanan, sesuai harapan saudara.
3. Responsiveness (Kesigapan) apakah petugas telah sigap dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan harapan saudara.
- 4 Responsiveness (menginformasikan)
Apakah petugas telah menginformasikan secara tepat masalah pelayanan,sesuai harapan anda.
5. Assurance (Keramahan & kesopanan)
Apakah petugas dalam melayani saudara telah ramah & sopan, sesuai harapan saudara.
6. Assurance (Perhatian)
Apakah Petugas pelayanan telah memberikan perhatian dlm melayani,sesuai harapan saudara.
7. Kompetensi (Kemampuan)Apakah kemampuan petugas dalam mengatasi permasalahan yang ada, sesuai harapan anda
8. Tangibles (ketersediaan fisik) Apakah ketersediaan fisik kantor pelayanan yang ada untuk pelayanan telah sesuai dengan harapan saudara.
9. Tangibles (Kebersihan) Apakah Kebersihan, kerapihan, kenyamanan ruang kerja dan ruang tunggu telah sesuai dengan harapan saudara.

Tabel 3. Kuesioner : Kinerja Karyawan

	Alternatif jawaban				
	1	2	3	4	5
10. Prestasi kerja : Apakah cara kerja dari petugas pelayanan telah sesuai dengan harapan saudara					

11. Tanggung Jawab :Apakah tanggung jawab dari petugas pelayanan yang anda dapatkan sudah sesuai dengan harapan saudara
12. Ketaatan : Apakah petugas pelayanan sudah menjalankan Standart operasional sesuai dengan peraturan organisasi yang ada dan sesuai dengan harapan saudara.
13. Kejujuran : Apakah petugas dalam melayani saudara sudah cukup jujur sesuai dengan harapan saudara
14. Kerjasama : Apakah petugas dalam melayani telah bekerja sama atau kooperatif sesuai dengan harapan saudara
15. Prakarsa : Apakah petugas pelayanan dalam melayani telah memberikan prakarsa/ ide/solusi dalam berbagai hal permasalahan sesuai dengan harapan saudara
16. Apakah saudara mendapat kemudahan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai dengan harapan saudara

Tabel 4. Kuesioner : Nilai Informasi Kependudukan

	Alternatif jawaban				
	1	2	3	4	5
17. Apakah Informasi tentang tata cara pengurusan KTP telah mudah saudara dapatkan, sesuai dengan harapan saudara					
18. Apakah Informasi mengenai kepengurusan pelayanan KTP telah saudara dapatkan secara lengkap.sesuai harapan saudara					
19. Apakah data/informasi yang saudara dapatkan dlm pelayanan KTP sesuai dengan identitas saudara, sesuai harapan saudara.					
20. Apakah Ketepatan waktu penerimaan kartu tanda penduduk telah sesuai dengan masa jatuh tempo /masa habis berlakunya KTP saudara,sesuai dengan harapan saudara.					
21. Apakah kejelasan informasi yang anda dapatkan dalam pelayanan KTP telah sesuai dengan harapan saudara.					
22. Apakah kecepatan dalam memproses pembuatan KTP yang dilakukan oleh petugas kelurahan telah sesuai dengan harapan saudara.					
23. Apakah Ketepatan Informasi yang anda dapatkan telah sesuai dengan harapan saudara.					

Tabel 5. kuesioner : Kepuasan masyarakat

	Alternatif jawaban				
	1	2	3	4	5
24.					
24. Apakah pelayanan yang sekarang anda dapatkan telah tepat waktu sesuai dengan harapan saudara.					
25					
25. Apakah pelayanan dengan Sistem Kependudukan (SIMDUK)/ Online sistem yang sekarang dipergunakan telah mempercepat proses pelayanan. Sesuai dengan harapan saudara.					
26.					
26. Apakah pelayanan dengan SIMDUK/Online sistem yang sekarang telah mempermudah dalam pembuatan KTP yang anda alami, sesuai dengan harapan saudara					
27.					
27. Apakah pelayanan pembuatan KTP sekarang telah lebih murah dari yang sebelumnya sesuai dengan harapan saudara					
28					
28. Apakah dalam pelayanan anda telah mendapatkan kenyamanan sesuai dengan harapan saudara					
29.					
29. Apakah Kelengkapan peralatan dalam pelayanan pembuatan Kartu tanda penduduk telah sesuai dengan harapan saudara					
30.					
30. Apakah saudara dalam mendapatkan pelayanan dari petugas telah sesuai dengan prosedur/aturan yang sesuai dan benar sesuai dengan harapan saudara.					

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- A. Nama : H. Muhamad Sidik
- B. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 06 – Juni – 1957
- C. Alamat Rumah : Komplek DPR RI. Kelapa Dua No : 77, Rt 07/08
Kebun Jeruk, Jakarta Barat. Telp: 5494031.
- D. Pekerjaan : PNS Kantor Pengelola Teknologi Informasi (KPTI)
- E. Pangkat / Golongan : Penata Muda / III C
- F. Alamat Kantor : Jl. Kembangan Raya No. 2. Telp : 5821756
- G. Riwayat Pendidikan : 1. SDN Negeri Palmerah lulus tahun 1970
2. SMP Negeri XXX1 lulus tahun 1973
3. SMA Negeri XXIII lulus tahun 1976
4. STIA – LAN lulus tahun 2002
5. Universitas Indonusa Esa Unggul Program
Program Studi MAP tahun 2004 sampai sekarang.
- H. Riwayat Pekerjaan : 1. Masuk PNS di KPTI Provinsi DKI Jakarta th.1978
2. Operator Komputer Maint Frame tahun 1980
3. Koordinator Operasi Komputer tahun 1986
4. Kasie Operasi Komputer Provinsi tahun 2000