Kepada

Yth. Bapak/Ibu Peserta
Pelatihan Pelayanan Prima

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon bapak/ibu berkenan mengisi kuesioner Pelayanan Prima berikut ini.

Perlu kami sampaikan bahwa dalam kuesioner ini tidak ada jawaban yang benar dan tidak ada jawaban yang salah, yang terpenting adalah jawaban yang jujur dan sesuai dengan yang dirasakan/dilakukan bapak/ibu dalam melayani masyarakat/public yang sedang mengurus segala keperluan mereka di kantor tempat bapak/ibu bekerja.

Atas kesediaan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

Hendra Riofita, MM

Petunjuk

Beri tanda silang (X) pada huruf a, b, c atau d yang paling sesuai dengan yang dirasakan/dilakukan dalam melayani masyarakat/public di kantor bapak/ibu

Prosedur Pelayanan

1. Standar prosedur operational pelayanan untuk layanan public
 - a. Tersedia dengan baik
 - b. Tersedia tetapi belum baik
 - c. Seadanya
 - d. Sama sekali belum tersedia
2. Standar prosedur operational pelayanan dilaksanakan :
 - a. Selalu konsisten
 - b. Kadang-kadang konsisten
 - c. Kurang konsisten
 - d. Tidak konsisten
3. Standar prosedur operational pelayanan memberikan kemudahan dalam menunjang kelancaran pelayanan
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Kurang
 - d. Sama sekali Tidak mendukung

Keterbukaan Informasi Pelayanan

4. Keterbukaan informasi mengenai standar prosedur operational pelayanan
 - a. Selalu terbuka
 - b. Kadang-kadang terbuka
 - c. Kurang terbuka
 - d. Sama sekali tidak terbuka
5. Keterbukaan informasi mengenai standar persyaratan pelayanan
 - a. Selalu terbuka
 - b. Kadang-kadang terbuka
 - c. Kurang terbuka
 - d. Sama sekali tidak terbuka
6. Keterbukaan informasi mengenai standar biaya pelayanan
 - a. Selalu terbuka
 - b. Kadang-kadang terbuka
 - c. Kurang terbuka
 - d. Sama sekali tidak terbuka/tertutup

Kepastian Pelaksanaan Pelayanan

7. Waktu yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan :
 - a. Selalu sesuai dengan jadual yang ada,
 - b. Kadang-kadang sesuai dengan jadual yang ada,
 - c. Kurang sesuai dengan jadual yang ada
 - d. Tidak sesuai dengan jadual yang ada

8. Biaya yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat :
- Selalu sesuai dengan tarip/biaya yang ditentukan
 - Kadang-kadang sesuai dengan tarip/biaya yang ditentukan
 - Kurang sesuai dengan tarip/biaya yang ditentukan
 - Tidak sesuai dengan tarip/biaya yang ditentukan

Mutu Pelayanan

9. Kecepatan pelayanan (responsiveness - daya tanggap/kecepatan)
- Sangat cepat
 - Kadang-kadang cepat
 - Lambat
 - Sangat lambat
10. Ketepatan pelayanan (reliability/keterandalan)
- Sangat tepat
 - Kadang – kadang tepat
 - Kurang tepat
 - Tidak tepat
11. Hasil pelayanan (assurance – terjamin - dapat dipercaya)
- Selalu baik, rapi dan benar
 - Kadang-kadang baik, rapi dan benar
 - Kurang baik, kurang rapi dan kurang benar
 - Tidak baik, tidak rapi dan tidak benar
12. Hasil pelayanan saya bermanfaat pada masyarakat / public
- Sangat bermanfaat
 - Bermanfaat
 - Cukup bermanfaat
 - Kurang bermanfaat

Tingkat Professional

13. Ketrampilan saya dalam memberikan pelayanan
- Sangat terampil
 - Trampil
 - Cukup terampil
 - Kurang terampil
14. Sikap saya dalam memberikan pelayanan :
- Selalu ramah
 - Kadang – kadang ramah
 - Kurang ramah
 - Tidak peduli yang penting pekerjaan saya selesai
15. Penguasaan saya terhadap materi dalam memberikan pelayanan
- Sangat menguasai
 - Menguasai
 - Cukup menguasai
 - Kurang menguasai

16. Kedisiplinan saya dalam memberikan pelayanan
 - a. Sangat disiplin
 - b. Kadang – kadang disiplin
 - c. Kurang disiplin
 - d. Tidak disiplin
17. Kemampuan saya berkomunikasi dalam melayani public
 - a. Sangat menguasai
 - b. Menguasai
 - c. Cukup menguasai
 - d. Kurang menguasai

Pengelolaan Administrasi Dan Manajemen Pelayanan

18. Pencatatan administrasi pelayanan yang saya lakukan
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Kurang
 - d. Tidak pernah
19. Pengelolaan berkas layanan yang saya lakukan
 - a. Selalu baik/tertib,
 - b. Kadang-kadang baik/tertib
 - c. Kurang baik/tertib
 - d. Tidak pernah baik/tertib
20. Pembagian tugas dikantor tempat saya bekerja
 - a. Selalu dibagi dengan baik
 - b. Kadang-kadang dibagi dengan baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak jelas

Sarana dan Fasilitas Pelayanan

21. Sarana dan prasarana pelayanan di kantor tempat saya bekerja misalnya area parkir, papan pengumuman, ruang tunggu, kamar kecil dll :
 - a. Sangat baik
 - b. Baik,
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik.
22. Sarana dan prasarana pelayanan di kantor tempat saya bekerja memberikan kenyamanan :
 - a. Selalu
 - b. Cukup
 - c. Kurang
 - d. Sangat kurang
23. Fasilitas pelayanan di kantor tempat saya bekerja dapat menunjang kelancaran bagi pengguna pelayanan
 - a. Sangat menunjang
 - b. Menunjang
 - c. Cukup menunjang
 - d. Kurang menunjang

TERIMAKASIH