**KUISIONER PENELITIAN**

**ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK DI DESA BANJARASRI KECAMATAN TANGGULANGIN KABUPATEN SIDOARJO**

Perkenalkan saya Ivano Aditya Pratama mahasiswa Program Studi Adminitrasi Publik Fakultas Bisnis, Hukum Dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Pada kesempatan kali ini, saya mengharapkan kesediaan saudara untuk secara sukarela membantu menjadi responden penelitian dengan cara mengisi kuisioner yang saya berikan. Berikut kuisioner yang saya berikan, saya berharap saudara berkenan menjawab setiap pernyataan sesuai keadaan diri sebenarnya. Adapun jawaban yang saudara berikan tidak akan menjadi kerahasiaan peneliti dan tidak berpengaruh pada proses studi saudara. Penelitian ini dilakukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Ivano Aditya Pratama

1. **Data Responden**
2. **Jenis kelamin :**
3. **Usia :**
4. **Tingkat Pendidikan :**
5. **Pekerjaan :**
6. **Kuisioner**

**Persyaratan**

1. Informasi mengenai persyaratan pelayanan telah diumumkan secara terbuka
2. Informasi mengenai persyaratan pelayanan tersebut telah sangat jelas

**Prosedur**

1. Alur/proses pelayanan yang harus ditempuh telah sangat jelas
2. Prosedur pelayanan dirasakansangat sederhana

**Waktu Pelayanan**

1. Jadwal pelayanan telah terlaksana sesuai dengan informasi yang dijelaskan/tertulis pada papan informasi
2. Petugas pelayanan selalu ada di tempat sesuai jadwal/waktu pelayanan tersebut
3. Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan tepat waktu

**Biaya Pelayanan**

1. Biaya atau tarif pelayanan yang dikenakan kepada penerima layanan merupakan kesepakatan antara instansi pemberi layanan dengan masyarakat penerima layanan.
2. Besarnya biaya pelayanan sangat wajar dalam arti terjangkau oleh kemampuan masyarakat
3. Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima
4. Pengguna layanan selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara terperinci
5. Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut

**Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

1. Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2. Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan

**Kompetensi Pelaksana**

1. Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada pengguna layanan
2. Dalam memberikan pelayanan, petugas tampak terampil, cermat, dan teliti
3. Petugas pelayanan selalu memberikan pelayanan dengan ramah, muda ditemui, dan tutur kata yang baik (sopan)
4. Petugas pelayanan tidak pernah membeda-bedakan perlakuan dalam memberikan

**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

1. Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan.
2. Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan.