

DOKUMENTASI







**Kuesioner Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun 2017**

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah sangat membutuhkan informasi unit pelayanan yang berada di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik bidang pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui pendapat masyarakat tentang pengalaman dalam memperoleh pelayanan publik bidang pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan kuesioner ini sebagai dasar penyusunan penelitian yang berjudul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun 2017.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan kuesioner, atas perhatian dan partisipasinya disampaikan terimakasih.

Adapun tujuan dari kuesioner ini adalah:

1. Tujuan kuesioner ini untuk memperoleh gambaran secara obyektif masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil dari pengisian kuesioner ini akan digunakan untuk bahan penyusunan kualitas pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Kuesioner ini tidak ada hubungannya dengan apapun, termasuk pajak ataupun politik.
6. Keterangan nilai skala:
1 = sangat tidak setuju 4 = setuju
2 = tidak setuju 5 = sangat setuju
3 = agak setuju

A. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda checklist (✓) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

Data Responden

Nama Responden :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
BUKTI NYATA						
1.	Peralatan yang dimiliki Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah lengkap.					
2.	Sarana fisik seperti ruang tunggu sudah baik.					
3.	Terdapat papan informasi atau banner untuk membantu mengetahui syarat maupun prosedur pelayanan.					
4.	Jumlah pegawai sesuai dengan ketentuan					
EMPATI						
1.	Pegawai pelayanan memahami keluhan dan kebutuhan masyarakat.					
2.	Pegawai pelayanan memberikan perhatian kepada kebutuhan masyarakat.					
3.	Komunikasi yang terjalin antara pegawai dan masyarakat sudah baik.					
KEANDALAN						
1.	Pegawai pelayanan dalam melayani menunjukkan kemampuan					

	dibidangnya.					
2.	Penyelesaian dokumen kependudukan tepat waktu.					
3.	Pegawai pelayanan melayani masyarakat dengan sama rata.					
DAYA TANGGAP						
1.	Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat.					
2.	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.					
3.	Pegawai pelayanan tanggap apabila terdapat sebuah masalah ataupun komplain masyarakat.					
4.	Pegawai memberikan informasi yang jelas dan mudah kepada masyarakat.					
JAMINAN						
1.	Pegawai pelayanan kompeten atau memiliki pengetahuan dan keterampilan yang menjamin pelayanan.					
2.	Pegawai pelayanan sopan saat melakukan pelayanan.					
KESADARAN						
1.	Terdapat kesungguhan dan keikhlasan pegawai dalam melayani masyarakat.					
KEMAMPUAN						
1.	Penanganan atau pengadministrasian					

	catatan atau dokumen sudah baik.					
ATURAN						
1.	Dasar atau landasan peraturan sudah di terapkan oleh pegawai dalam melayani masyarakat.					
SARANA PRASARANA						
1.	Fasilitas yang tersedia sudah memudahkan pelayanan.					

Domisili :

Jenis Pelayanan :

yang dibutuhkan

**Daftar pertanyaan wawancara untuk pegawai Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil.**

1. Bagaimana pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
2. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana yang mendukung jalannya pelayanan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo?
3. Bagaimana kemampuan pegawai dalam mengoperasikan peralatan yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat?
4. Apakah pegawai mampu menyelesaikan dokumen-dokumen kependudukan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan?
5. Apa saja keluhan dari masyarakat terkait pelayanan publik di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo dan apa tindakan pegawai apabila terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan?
6. Apa saja upaya yang dilakukan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat?
7. Bagaimana kondisi peralatan seperti komputer ataupun hal yang mendukung untuk pelayanan? Sudah lengkap atau belum?
8. Apabila ada keluhan apakah pegawai mampu memahami keluhan maupun kebutuhan masyarakat? Bagaimana tindakan pegawai tersebut?
9. Bagaimana hubungan maupun komunikasi yang terjalin kepada masyarakat? Apabila sudah baik apa saja upaya dari dinas?
10. Bagaimana kinerja pegawai? Menurut bapak apakah pegawai sudah memiliki kemampuan ataupun pengetahuan yang baik dalam melayani masyarakat?
11. Sudahkah pegawai melayani masyarakat dengan sama rata?

12. Bagaimana rangkaian prosedur pembuatan dokumen disini?
13. Bagaimana cara dinas menyampaikan informasi kepada masyarakat
14. Sebagai kepala bidang sudahkah bapak melihat kesungguhan ataupun kesadaran dari pegawai sendiri untuk memperbaiki pelayanan?
15. Apakah ada dasar atau landasan peraturan sudah di terapkan oleh pegawai dalam melayani masyarakat?