

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PELAYANAN PUBLIK POLRES OGAN ILIR

Petunjuk Pengisian:

Berikan penilaian sesuai dengan pengalaman Saudara/i setelah menerima pelayanan dari Polres Ogan Ilir/Polsek jajaran. Jawaban yang diberikan akan menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

2. Usia

- ☐ < 20 tahun
- ☐ 20–30 tahun
- ☐ 31–40 tahun
- ☐ 41–50 tahun
- ☐ > 50 tahun

3. Pendidikan Terakhir

- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ Diploma
- ☐ S1
- ☐ S2/S3

4. Pekerjaan

- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ PNS/TNI/Polri
- ☐ Karyawan Swasta
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Petani/Nelayan
- ☐ Ibu Rumah Tangga
- ☐ Lainnya: _____

5. Jenis pelayanan yang diterima

- ☐ SKCK
- ☐ SIM
- ☐ SPKT/Laporan Polisi
- ☐ Surat Keterangan
- ☐ Pelayanan Reskrim
- ☐ Pelayanan Resnarkoba
- ☐ Pengaduan Masyarakat
- ☐ Pelayanan lainnya: _____

B. PENILAIAN PELAYANAN

Skala Penilaian:

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Puas

4 = Sangat Puas

No.	Unsur yang Dinilai	1	2	3	4
1	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	☐	☐	☐	☐
2	Prosedur pelayanan mudah dan jelas	☐	☐	☐	☐
3	Petugas memberikan informasi yang jelas	☐	☐	☐	☐
4	Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan ketentuan	☐	☐	☐	☐
5	Biaya/tarif pelayanan diinformasikan secara jelas	☐	☐	☐	☐
6	Tidak terdapat pungutan di luar ketentuan	☐	☐	☐	☐
7	Sarana dan prasarana pelayanan memadai	☐	☐	☐	☐
8	Ruang pelayanan bersih, nyaman dan tertib	☐	☐	☐	☐
9	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	☐	☐	☐	☐
10	Petugas melayani secara adil dan tidak diskriminatif	☐	☐	☐	☐
11	Petugas memberikan pelayanan secara cepat dan responsif	☐	☐	☐	☐
12	Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur	☐	☐	☐	☐
13	Keamanan dan kenyamanan selama menerima pelayanan terjamin	☐	☐	☐	☐
14	Mekanisme pengaduan masyarakat mudah diakses	☐	☐	☐	☐
15	Pengaduan/keluhan ditindaklanjuti dengan baik	☐	☐	☐	☐

C. PENILAIAN UMUM

16. Secara keseluruhan, bagaimana kepuasan Saudara/i terhadap pelayanan Polres Ogan Ilir?

- ☐ Sangat Tidak Puas
- ☐ Tidak Puas

- ☐ Puas
- ☐ Sangat Puas

17. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan Saudara/i?

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

18. Apakah Saudara/i merasa mendapatkan pelayanan tanpa adanya diskriminasi?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

19. Apakah Saudara/i mengetahui saluran pengaduan pelayanan publik Polres Ogan Ilir?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

20. Apakah Saudara/i bersedia menggunakan kembali pelayanan Polres Ogan Ilir apabila membutuhkan?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

D. SARAN DAN MASUKAN

21. Apa yang paling perlu ditingkatkan dalam pelayanan publik Polres Ogan Ilir?

.....

.....

**22. Saran atau masukan lainnya untuk peningkatan kualitas pelayanan
Polres Ogan Ilir:**

.....

.....

E. PERNYATAAN RESPONDEN

Saya mengisi kuesioner ini berdasarkan pengalaman saya dalam menerima pelayanan publik di lingkungan Polres Ogan Ilir/Polsek jajaran.

Terima kasih atas partisipasi dan masukan Saudara/i.

POLRES OGAN ILIR

Melayani dengan Profesional, Transparan, Humanis dan Berintegritas