

EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN

Mohon dicermati dan berikan tanggapan dengan jujur. Kesesuaian dan kejujuran bapak/ ibu menjawab akan sangat berarti bagi upaya perbaikan dan penyempurnaan pelayanan publik khususnya pada konteks evaluasi penanganan pengaduan

No.	PERNYATAAN	KRITERIA JAWABAN				
		1	2	3	4	5
1.	Ketersediaan Undang-Undang atau peraturan yang memfasilitasi implementasi pengaduan dalam pelayanan publik					
2.	Tingkat komitmen pejabat (kepemimpinan) dalam memberdayakan anggota dalam menangani keluhan masyarakat					
3.	Komitmen pejabat di unit pengaduan dalam memfasilitasi partisipasi masyarakat untuk mengekspresikan pendapat					
4.	Tingkat partisipasi masyarakat dalam upaya memperbaiki pelayanan publik yang diharapkan (misalnya penyusunan maklumat pelayanan)					
5.	Proses Penetapan pelayanan pengaduan masyarakat di lembaga anda dilaksanakan melalui perencanaan dan analisis kebutuhan yang sistematis					
6.	Tingkat kejelasan Standart Operating Procedures (SOP) dalam pengaduan dan dipahami oleh penyelenggara pelayanan					
7.	Tingkat kemudahan implementasi SOP pengaduan masyarakat					
8.	Keberadaan aturan tertulis (mekanisme) yang mengikat antar instansi yang terkait dengan pengaduan, untuk melakukan koordinasi dan sinergi					
9.	Tingkat kesadaran dan kepekaan pejabat dan anggota (SDM) unit pengaduan dalam menanggapi keluhan masyarakat					
10.	Tingkat konsistensi dalam implementasi <i>reward</i> (ganjaran) dan <i>punishment</i> (hukuman) bagi anggota dalam melaksanakan tugas pelayanan pengaduan					
11.	Keberadaan sarana pendukung (komputer, internet, website, dan lainnya) dalam memfasilitasi pengaduan					
12.	Tingkat pemahaman masyarakat untuk menggunakan sarana pengaduan sebagai ekspresi komplain pelayanan					
13.	Dalam pelaksanaannya dilakukan upaya mendorong agar pelanggan memberikan <i>feedback</i> secara positif					
14.	Dalam implementasinya proses pengaduan berjalan lancar ditandai kecepatan pelayanan untuk mengatasi pengaduan masyarakat					
15.	Hasil evaluasi digunakan sebagai upaya mengeliminasi cara-cara yang tidak efektif dalam melakukan pelayanan pengaduan					

Keterangan Kriteria Jawaban:

1 : Sangat Tidak Setuju

2 : Tidak Setuju

3 : Ragu-ragu

4 : Setuju

5 : Sangat Setuju