|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **INSTRUMEN MONITORING DAN EVALUASI PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI** | | | | | | | | | | | |
| **LAYANAN PUBLIK (SOP)**   1. Isilah pilihan jawaban setiap pertanyaan kuesioner di bawah ini dengan sungguh-sungguh. 2. Berilah tanda centang (V) pada masing-masing pilihan jawaban pertanyaan di bawah ini. | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **NO** |  | **Uraian** | | | | | **SS** | **S** | **TS** | **STS** | **Keterangan  (isi jika menjawab TS atau STS)** |
| **I. ASPEK YANG DIPANTAU** | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **A** | **Persepktif Karyawan** | | | | | | | | | | |
|  | 1 | SOP telah mengacu pada proses bisnis lembaga | | | | |  |  |  |  |  |
|  | 2 | SOP telah dipahami oleh seluruh karyawan | | | | |  |  |  |  |  |
|  | 3 | seluruh Unit kerja telah melaksanakan SOP yang telah dibuat | | | | |  |  |  |  |  |
|  | 4 | SOP membantu terlaksananya tugas dan fungsi unit kerja tepat waktu | | | | |  |  |  |  |  |
|  | 5 | SOP membantu terselesaikannya tugas dan fungsi unit kerja tepat waktu | | | | |  |  |  |  |  |
|  | 6 | Unit kerja merasa perlu adanya tambahan SOP baru tentang layanan yang mudah di akses melalui media internet | | | | |  |  |  |  |  |
| **B** | **Perspektif Pengguna Layanan** | | | | | | | | | | |
|  | 1 | Kami merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh unit kerja | | | | |  |  |  |  |  |
|  | 2 | Permintaan informasi layanan cepat ditanggapi | | | | |  |  |  |  |  |
|  | 3 | Kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan informasi yang diterima oleh pelanggan | | | | |  |  |  |  |  |
|  | 4 | Layanan yang diberikan sesuai standar waktu layanan yang ditetapkan | | | | |  |  |  |  |  |
|  | 5 | Layanan yang diberikan sesuai standar biaya yang ditetapkan (kalau ada biaya) | | | | |  |  |  |  |  |
|  | 6 | Unit kerja menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan/pengaduan terhadap layanan yang diberikan | | | | |  |  |  |  |  |
|  | 7 | Unit kerja menindaklanjuti setiap keluhan/ pengaduan yang disampaikan | | | | |  |  |  |  |  |
| **II. PELAKSANAAN** | | | | | | | | | | | |
|  | Tanggal Pelaksanaan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Petugas Monev |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| SARAN/MASUKAN: | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |