|  |
| --- |
| **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: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |