

**QUESTIONER PENELITIAN
(Pengguna Rusunawa)**

A. Identitas Responden

No. Responden (diisi oleh peneliti)	
Jenis Kelamin	a. Laki-laki	b. Perempuan
Usia	a. < 20 tahun b. 20 - 30 tahun c. 31 - 40 tahun	d. 41 - 50 tahun e. > 50 tahun
Pendidikan terakhir	a. SD b. SMP c. SMA	d. Diploma e. S1 f. S2/S3
Pekerjaan	a. PNS/TNI/POLRI b. Swasta	c. Pelajar/Mahasiswa d. Lainnya

B. Petunjuk Pengisian

- 1) Silahkan Bapak/Ibu/Saudara pilih jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan cara memberikan tanda (X) pada pilihan jawaban yang tersedia.
- 2) Sampaikan pendapat Bapak/Ibu/Saudara jika ada masukan berupa keluhan, kesan maupun saran pada tempat yang telah kami sediakan.

C. Daftar Pertanyaan

No	Variabel
Pendistribusian Layanan Publik Berkualitas	
Mekanisme Pelayanan	
1	Menurut Saudara, bagaimana kemudahan prosedur untuk mendapatkan rusanawa? a. Tidak mudah b. Cukup mudah c. Mudah d. Sangat mudah
2	Menurut Saudara, apabila ada keluhan terkait fasilitas rusunawa, apakah pengelola segera menyelesaikan keluhan tersebut? a. Tidak segera b. Cukup segera c. Segera d. Sangat segera
Target Pelayanan	
3	Menurut Saudara, apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan oleh pengelola? a. Tidak sesuai b. Cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
Kepastian Waktu Pelayanan	
4	Menurut Saudara, ketersediaan layanan rusunawa (seperti Air, listrik, keamanan,

	<p>pengaduan, dll) apakah dapat diakses setiap waktu?</p> <p>a. Tidak dapat diakses</p> <p>b. Cukup dapat diakses</p> <p>c. Dapat diakses</p> <p>d. Sangat dapat diakses</p>
5	<p>Menurut Saudara, bagaimana kejelasan informasi terkait rusunawa yang diberikan oleh pengelola?</p> <p>a. Tidak jelas</p> <p>b. Cukup jelas</p> <p>c. Jelas</p> <p>d. Sangat jelas</p>
Profesionalisasi layanan publik berkualitas	
Standar Pelayanan Publik	
6	<p>Menurut Saudara, bagaimana kesesuaian standar pelayanan rusunawa yang diberikan oleh pengelola?</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Cukup sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p>
Kesesuaian dengan harapan masyarakat	
7	<p>Menurut Saudara, apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan?</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Cukup sesuai</p> <p>c. Sesuai</p> <p>d. Sangat sesuai</p>
8	<p>Menurut Saudara, bagaimana perhatian pengelola terhadap pengguna rusunawa?</p> <p>a. Tidak perhatian</p> <p>b. Cukup perhatian</p> <p>c. Perhatian</p> <p>d. Sangat perhatian</p>
9	<p>Menurut Saudara, bagaimana kewajaran biaya sewa rusunawa?</p> <p>a. Tidak wajar</p> <p>b. Cukup wajar</p> <p>c. Wajar</p> <p>d. Sangat wajar</p>
Ketersediaan pelayanan	
10	<p>Menurut Saudara, apakah layanan dirusunawa dapat diperoleh setiap saat?</p> <p>a. Tidak dapat diperoleh</p> <p>b. Cukup dapat diperoleh</p> <p>c. Dapat diperoleh</p> <p>d. Sangat dapat diperoleh</p>

Saran/Kritik:

.....

.....

**QUESTIONER PENELITIAN
(Pengguna TRANS JOGJA)**

A. Identitas Responden

No. Responden (diisi oleh peneliti)	
Jenis Kelamin	a. Laki-laki	b. Perempuan
Usia	a. < 20 tahun b. 20 - 30 tahun c. 31 - 40 tahun	d. 41 - 50 tahun e. > 50 tahun
Pendidikan terakhir	a. SD b. SMP c. SMA	d. Diploma e. S1 f. S2/S3
Pekerjaan	a. PNS/TNI/POLRI b. Swasta	c. Pelajar/Mahasiswa d. Lainnya

B. Petunjuk Pengisian

- 1) Silahkan Bapak/Ibu/Saudara pilih jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan cara memberikan tanda (X) pada pilihan jawaban yang tersedia.
- 2) Sampaikan pendapat Bapak/Ibu/Saudara jika ada masukan berupa keluhan, kesan maupun saran pada tempat yang telah kami sediakan.

C. Daftar Pertanyaan

No	Variabel
Pendistribusian Layanan Publik Berkualitas	
Mekanisme Pelayanan	
1	Menurut Saudara, bagaimana kemudahan tahapan untuk mendapatkan pelayanan TRANS JOGJA? a. Tidak mudah b. Cukup mudah c. Mudah d. Sangat mudah
2	Menurut Saudara, bagaimana penyelesaian keluhan oleh petugas TRANS JOGJA? a. Tidak sesuai b. Cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
Target Pelayanan	
3	Menurut Saudara, apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan fungsi TRANS JOGJA? a. Tidak sesuai b. Cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
Kepastian Waktu Pelayanan	
4	Menurut Saudara, bagaimana ketepatan jadwal waktu pelayanan TRANS JOGJA?

	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak tepat waktu b. Cukup tepat waktu c. Tepat waktu d. Sangat tepat waktu
5	<p>Menurut Saudara, bagaimana kejelasan informasi terkait rute, waktu tunggu dan waktu tempuh Bus TRANS JOGJA?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak jelas b. Cukup jelas c. Jelas d. Sangat jelas
Profesionalisasi layanan publik berkualitas	
Standar Pelayanan Publik	
6	<p>Menurut Saudara, bagaimana kesesuaian standar pelayanan TRANS JOGJA?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak sesuai b. Cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
Kesesuaian dengan harapan masyarakat	
7	<p>Menurut Saudara, apakah pelayanan TRANS JOGJA yang diberikan sesuai dengan harapan?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak sesuai b. Cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
8	<p>Menurut Saudara, bagaimana perhatian petugas TRANS JOGJA saat memberikan pelayanan?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak perhatian b. Cukup perhatian c. Perhatian d. Sangat perhatian
9	<p>Menurut Saudara, bagaimana kewajaran harga tiket TRANS JOGJA?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak wajar b. Cukup wajar c. Wajar d. Sangat wajar
Ketersediaan pelayanan	
10	<p>Menurut Saudara, apakah fasilitas (tempat duduk, AC, armada/bus yang bagus, halte) TRANS JOGJA dapat dipergunakan oleh penumpang?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak dapat digunakan b. Cukup dapat digunakan c. Dapat digunakan d. Sangat dapat digunakan

Saran/Kritik:

.....