Survei Kepuasan Masyarakat Kota Malang Tahun 2018 Jenis Pelayanan Dasar : _____	No. Kues : Surveyor :

Bagian A. Identitas Responden (Masyarakat/ Perorangan)		
1. Nama :	2. No. Telp/ HP :	4. Usia : _____ tahun **(minimal 17 tahun)**
3. Alamat :		5. Jenis Kelamin : (1) Laki-laki (2) Perempuan

Bagian B. Data Demografi Responden	
1. Rata-rata pengeluaran **rumah tangga/ bulan** (diluar cicilan rutin): (1) ≤ Rp.1.750.000,- (2) Rp. 1.750.001,- s/d Rp.2.500.000,- (3) Rp. 2.500.001,- s/d Rp.5.000.000,- (4) Rp. 5.000.001,- s/d Rp.7.500.000,- (5) Rp.7.500.001,- s/d Rp.10.000.000,- (6) > Rp.10.000.000	3. Pekerjaan Utama Responden : (1) Pelajar/ Mahasiswa (2) Pekerjaan Tidak Tetap/ Freelance (3) PNS (4) Karyawan Swasta / BUMN (5) Wirausaha (6) Ibu Rumah Tangga (7) Pensiunan (8) Tidak Bekerja (9) Lainnya, sebutkan _____
2. Pendidikan Terakhir (1) SD Kebawah (4) D1/ D2/ D3 (2) Setingkat SLTP (5) D4/ S1 (3) Setingkat SLTA (6) S2 Keatas	

Bagian C. Pelayanan Yang Pernah Digunakan
1. Jenis pelayanan yang digunakan dalam 6 bulan terakhir ? **(Tunjukkan kartu bantu, tulis salah satu, nomornya saja)** ☐
2. Sebagai pengguna layanan, apakah Bapak/ Ibu mengetahui persyaratan pelayanan (bagian C no.1)? ☐ (1) Ya ☐ (2) Tidak
3. Sebagai pengguna layanan, apakah Bapak/ Ibu mengetahui system/ mekanisme/ prosedur pelayanan (bagian C no.1)? ☐ (1) Ya ☐ (2) Tidak
4. Sebagai pengguna layanan, apakah Bapak/ Ibu mengetahui jangka waktu pelayanan (bagian C no.1)? ☐ (1) Ya ☐ (2) Tidak
5. Apakah ada biaya pelayanan yang dibebankan di (bagian C no.1)? ☐ (1) Tidak ☐ (2) Ya, berbiaya, sebesar Rp.
6. Apakah Bapak/ Ibu mengetahui adanya fasilitas pengaduan untuk layanan (bagian C no.1)? ☐ (1) Ya ☐ (2) Tidak
7. Apakah Bapak/ Ibu pernah memberikan pengaduan di kecamatan? ☐ (1) Ya ☐ (2) Tidak

Bagian D. Harapan dan Kepuasan Layanan

Pada bagian ini, berikan penilaian mengenai harapan dan kepuasan terhadap masing-masing aspek pelayanan sesuai dengan pernyataan berikut dengan pilihan :

Harapan :	Kepuasan :
(1) Sangat Tidak Penting	(1) Tidak Puas
(2) Tidak Penting	(2) Kurang Puas
(3) Penting	(3) Puas
(4) Sangat Penting	(4) Sangat Puas

Jika pada kepuasan Bapak/ Ibu menyatakan (1) Tidak Puas atau (2) Kurang Puas, berikan alasannya

No.	Pernyataan	Harapan	Kepuasan	Alasan Tidak Puas (1,2)
Persyaratan Pelayanan				
1	Keberadaan dan kejelasan informasi mengenai persyaratan pelayanan			
2	Kemudahan memenuhi persyaratan pelayanan			
Sistem, Mekanisme dan Prosedur				
3	Keberadaan dan kejelasan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan			
4	Kemudahan menjalankan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan			
Jangka Waktu Pelayanan				

No.	Pernyataan	Harapan	Kepuasan	Alasan Tidak Puas (1,2)
5	Ketepatan waktu berlangsungnya pelayanan (jam buka/ tutup layanan)			
6	Kejelasan informasi mengenai waktu penyelesaian layanan (target penyelesaian layanan)			
Biaya/ tarif pelayanan (ditanyakan jika pelayanan dikenakan biaya, bagian C no 5 menjawab 2)				
7	Keberadaan informasi mengenai biaya pelayanan pelayanan			
8	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai besaran biaya pelayanan			
9	Kesesuaian/ ketepatan biaya pelayanan yang ditagihkan dengan ketetapan yang berlaku			
10	Biaya pelayanan tidak memberatkan pengguna layanan			
Produk/ spesifikasi jenis pelayanan				
11	Ketepatan hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku			
12	Kualitas hasil layanan yang baik (tidak ada kesalahan, misalnya : salah ketik, tidak ada cacat, misal kertas robek, dll)			
13	Kesesuaian pelayanan dengan janji/ maklumat pelayanan			
Kompetensi pelaksana				
14	Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) petugas dalam melaksanakan tugasnya			
15	Pengetahuan dan pemahaman petugas terhadap tugas dan tanggung jawabnya			
16	Kemampuan petugas dalam memberikan solusi atas kesulitan masyarakat/ pengguna jasa			
Perilaku Pelaksana				
17	Sikap ramah dan perhatian petugas kepada masyarakat			
18	Profesionalisme petugas dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)			
19	Pelayanan tidak membeda-bedakan			
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
20	Ketersediaan sarana pengaduan masyarakat (kejelasan media pengaduan seperti : kotak pengaduan, buku pengaduan, sms pengaduan, call centre pengaduan, dll)			
21	**Tanyakan jika bagian C no 7 menjawab Ya** Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat (pengaduan diselesaikan dengan tuntas, tidak ada permasalahan terulang, dll)			
Sarana Prasarana				
22	Kelayakan dan kenyamanan ruang pelayanan (seperti : kebersihan, kelayakan kursi ruang tunggu, pendingin ruangan, dll)			
23	Kelengkapan (jenis dan jumlah) sarana prasarana penunjang pelayanan (seperti : komputer, printer, alat tulis, dll)			
24	Pelaksanaan pemanfaatan sistem IT/Teknologi Informasi untuk proses pelayanan			

Bagian E. Pertanyaan Terbuka (Saran dan Keluhan)

Jika ada, berikan saran atau keluhan terkait pelayanan dinas Pendidikan kota Malang saat ini.

1. Keluhan :

   _____

2. Saran

   _____

Dengan ini, saya menyatakan telah diwawancarai oleh surveyor untuk Survei Kepuasan Masyarakat Kota Malang Tahun 2018 pada tanggal _____ jam _____WIB (_____)