



**PEMERINTAH KABUPATEN WAY KANAN**  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

Komplek Perkantoran Km. 02 Blambangan Umpu Way Kanan – Lampung  
 Telp. (0723) 4761161, Fax. (0723) 4761161

Nomor Kuesioner :     (diisi petugas)

Tanggal :

**DAFTAR PERTANYAAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

Kepada Yth.

**Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan**  
**Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Way Kanan**

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

*Salam Sejahtera,*

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Way Kanan; untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Blambangan Umpu,

2019

**Tim Survei**

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama : ..... (boleh Inisial atau tidak diisi)
2. Instansi : .....
3. Umur : ..... tahun
4. Jenis kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir: 1. Tidak Sekolah 5. D1/D2/D3/D4  
2. SD 6. Sarjana (S1)  
3. SMP/SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)  
4. SLTA
6. Pekerjaan Utama : 1. PNS TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa  
2. Pegawai Swasta 5. Lainnya .....
3. Wiraswasta/Usahawan

**PETUNJUK :**

- Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
- Cara Pengisian Kuesioner  
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	<b>Persyaratan</b>	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
2.	<b>Prosedur</b>	Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
3.	<b>Waktu Pelayanan</b>	Kecepatan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	a. Selalu tidak sesuai b. Kadang-kadang sesuai c. Banyak sesuai d. Selalu sesuai
5.	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan/permintaan awal pelanggan	a. Selalu tidak sesuai b. Kadang-kadang sesuai c. Banyak sesuai d. Selalu sesuai
6.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu
7.	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan	a. Tidak sopan/ramah b. Kurang sopan/ramah c. Sopan/ramah d. Sangat sopan/ramah

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
8.	<b>Maklumat Pelayanan</b>	Kesesuaian antara pelayanan yang didapat dengan maklumat pelayanan (standar pelayanan) yang ditetapkan	a. Selalu tidak sesuai b. Kadang-kadang sesuai c. Banyak sesuainya d. Selalu sesuai
9.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan	a. Tidak puas b. Kurang puas c. Puas d. Sangat puas

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Way Kanan bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

**SARAN-SARAN PERBAIKAN:**

---



---



---



---



---



---



Kritik dan Saran Anda merupakan kepedulian dan partisipasi masyarakat terhadap peningkatan pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Way Kanan

Email Aspirasi dan Pengaduan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Way Kanan : [disdikbud@waykanankab.go.id](mailto:disdikbud@waykanankab.go.id)

Aplikasi Pengaduan Pelayanan Publik Online : [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)

Call Center : (0723) 4761161, 08124871954