|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **H:\BLACKTOP JOE\LOGO PDAM\LOGO3.emfPERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN MALANG**  **SURVEI KEPUASAN PELANGGAN 2017** | | |
| Tanggal Survei |  | |
| Nama Responden |  | |
| Alamat |  | |
| No. Pelanggan |  | |
| No. HP |  | |
| Umur | 17-20 tahun | 41-50 tahun |
| 21-30 tahun | 51-60 tahun |
| 31-40 tahun | > 60 tahun |
| Jenis kelamin | Laki-laki | Perempuan |
| Jenis Tarip | Sosial | 1. Instansi/Pemerintah |
| 1. Rumah Tangga | 1. POLRI |
| 1. Niaga Kecil | 1. Industri Kecil |
| 1. Niaga Besar | 1. Industri Besar |
| Pendidikan Terakhir | ≤ SD | D1-D3-D4 |
| SLTP | S1 |
| SLTA | S2-S3 |
| Pekerjaan  Utama | PNS/TNI/POLRI | Pelajar/Mahasiswa |
| Pegawai Swasta | Lainnya |
| Wiraswasta |  |
| Tingkat Pendapatan | < Rp. 1.500.000 | Rp. 2.000.001 – Rp. 3.000.000 |
| Rp. 1.500.000 – Rp. 2.000.000 | >Rp. 3.000.000 |
| Tingkat Pengeluaran | < Rp. 1.000.000 | Rp. 1.500.001 – Rp. 2.000.000 |
| Rp. 1.000.000 – Rp. 1.500.000 | > Rp. 2.000.000 |

**I. DATA PENCACAH / PENGUMPUL DATA *(ENUMERATOR)***

|  |  |
| --- | --- |
| Nama | ...................................... |
| No. Identitas | ...................................... |
| Unit | ...................................... |

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG SUMBER AIR DAN PEMANFAATAN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **ASPEK** | **JAWABAN** | |
| 1 | **Pemanfaatan Sumber Air Lain** | Kran umum/Terminal air | Membeli air bukan PDAM |
| Sumur (gali/pompa) | Danau, sungai/mata air |
| Tetangga | Pelayanan dengan truk tangki PDAM |
| Menampung air hujan |  |
| **2** | **Alasan Menggunakan Sumber Air Selain Pdam** | Sumber air lain lebih murah | Tekanan sumber air lain lebih baik dari PDAM |
| Kuantitas sumber air lain lebih baik dibandingkan PDAM | Memakai sumber air lain lebih mudah / suka |
| Kontinuitas sumber air lain lebih baik dibandingkan PDAM | Sebagai sumber air cadangan (bila air PDAM tidak mengalir) |
| Kualitas sumber air lain lebih baik dibandingkan PDAM |  |
| **3** | **Pemanfaatan Sumber Air PDAM** | Untuk keperluan memasak | Untuk keperluan mencuci |
| Untuk keperluan mandi | Untuk keperluan menyiram  tanaman |
| Untuk keperluan minum | Untuk dijual |

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN TEKNIS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PERTANYAAN** | | **Tingkat Kepentingan** | | | | **Tingkat Kepuasan** | | | |
| Tidak Penting | Kurang Penting | Penting | Sangat Penting | Tidak Puas | Kurang Puas | Puas | Sangat Puas |
| A | Kontinuitas air, Bagaimana pendapat anda dengan ketersediaan air yang setiap saat ada ? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| B | Kuantitas Air, Bagaimana pendapat anda dengan jumlah air yang sesuai kebutuhan sehari-hari? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| C | Kualitas Air, Bagaimana pendapat anda dengan kualitas air yang sesuai dengan persyaratan kesehatan? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| D | Tekanan Air, Bagaimana pendapat anda dengan tekanan air yang didistribusikan ke rumah pelanggan? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E | Kondisi Meter Air, Bagaimana pendapat anda dengan penggantian meter air yang dilakukan secara berkala oleh petugas? |  |  |  |  |  |  |  |  |

**III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN NON TEKNIS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ASPEK** | **PERTANYAAN** | | **Tingkat Kepentingan** | | | | **Tingkat Kepuasan** | | | |
| Tidak Penting | Kurang Penting | Penting | Sangat Penting | Tidak Puas | Kurang Puas | Puas | Sangat Puas |
| **Pencatatan Meter Air** | 1 | Kemampuan dan keakuratan dalam pencatatan jumlah pemakaian air |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Keramahan, kesopanan dansikap dipercaya dari petugas |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Kepedulian dalam memberikan pelayanan |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Penampilan petugas |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Rekening Tagihan** | 5 | Keakuratan pada jumlah pemakaian air dalam rekening tagihan |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Kecepatan pengiriman tagihan |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Cara pembayaran rekening tagihan relatif mudah |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Lokasi tempat pembayaran mudah dicapai |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | Jumlah tempat pembayaranrelatif sudah memadai |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Tanggapan thd keluhan pelanggan** | 11 | Kecepatan dalam menjawab sambungan telepon |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Keramahan, kesopanan dari petugas |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Kepedulian dalam memberikan pelayanan |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Kemampuan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Fasilitas Kantor Pelayanan** | 15 | Kebersihan & kenyamanan kantor pelayanan secara umum |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Antrean di loket pembayaran |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Fasilitas toilet di kantor pelayanan |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | Kemudahan dalam pencapaian lokasi kantor pelayanan |  |  |  |  |  |  |  |  |

**III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ASPEK** | **PERTANYAAN** | | **Tingkat Kepentingan** | | | | **Tingkat Kepuasan** | | | |
| Tidak Penting | Kurang Penting | Penting | Sangat Penting | Tidak Puas | Kurang Puas | Puas | Sangat Puas |
| **Persyaratan Pelayanan** | a | Bagaimana pendapat anda mengenai persyaratan pelayanan? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| b | Bagaimana pendapat anda dengan tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Prosedur Pelayanan** | a | Bagaimana pendapat anda mengenai informasi prosedur/tahapan pelayanan? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| b | Bagaimana pendapat anda dengan kejelasan alur dalam prosedur pelayanan? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| c | Bagaimana pendapat anda dengan tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Waktu Pelayanan** | a | Bagaimana pendapat anda mengenai informasi waktu penyelesaian pelayanan? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| b | Bagaimana pendapat anda mengenai ketepatan / kepastian waktu proses pelayanan? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| c | Bagaimana pendapat anda dengan kecepatan waktu pelayanan? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Biaya/Tarif Pelayanan** | a | Bagaimana pendapat anda dengan informasi biaya pelayanan? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| b | Bagaimana pendapat anda mengenai kewajaran biaya pelayanan? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** | a | Bagaimana pendapat anda mengenai informasi jenis pelayanan? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| b | Bagaimana pendapat anda mengenai kesesuaian antara informasi dengan jenis pelayanan yang diberikan? |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ASPEK** |  | **PERTANYAAN** | **Tingkat Kepentingan** | | | | **Tingkat Kepuasan** | | | |
|  |  |  | Tidak Penting | Kurang Penting | Penting | Sangat Penting | Tidak Puas | Kurang Puas | Puas | Sangat Puas |
| **Kompetensi Pelaksana** | a | Bagaimana pendapat anda mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| b | Begaimana pendapat anda mengenai tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Perilaku Pelaksana** | a | Bagaimana pendapat anda mengenai kesopanan/keramahan petugas pelayanan? |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Maklumat Pelayanan** | a | Bagaimana pendapat anda mengenai informasi standar pelayanan? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| b | Bagaimana pendapat anda mengenai penerapan / pelaksanaan standar pelayanan yang ada? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan** | a | Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan sarana pengaduan, saran dan masukan? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| b | Bagaimana ketepatan / kesesuaian penyelesaian penanganan pengaduan, masukan dan saran? |  |  |  |  |  |  |  |  |
| c | Bagaimana pendapat anda dengan kecepatan penanganan pengaduan, masukan dan saran? |  |  |  |  |  |  |  |  |