



# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA MALANG

Periode Tahun 2023

### A Persyaratan Pelayanan

Rata-rata Index  
**3.56 89.11**

### B Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Rata-rata Index  
**3.63 90.68**

### C Waktu Penyelesaian Pelayanan

Rata-rata Index  
**3.56 89.03**

### D Kenyamanan Pelayanan

Rata-rata Index  
**3.48 86.93**

### E Produk, dan Hasil Layanan

Rata-rata Index  
**3.48 86.88**

### F Kompetensi Pelaksana

Rata-rata Index  
**3.54 88.40**

### G Perilaku Pelaksana

Rata-rata Index  
**3.68 92.08**

### H Penanganan Pengaduan

Rata-rata Index  
**3.47 86.77**

### I Sarana dan Prasarana

Rata-rata Index  
**3.55 88.68**

**NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**88.73**

Kategori Mutu Layanan: **Baik**