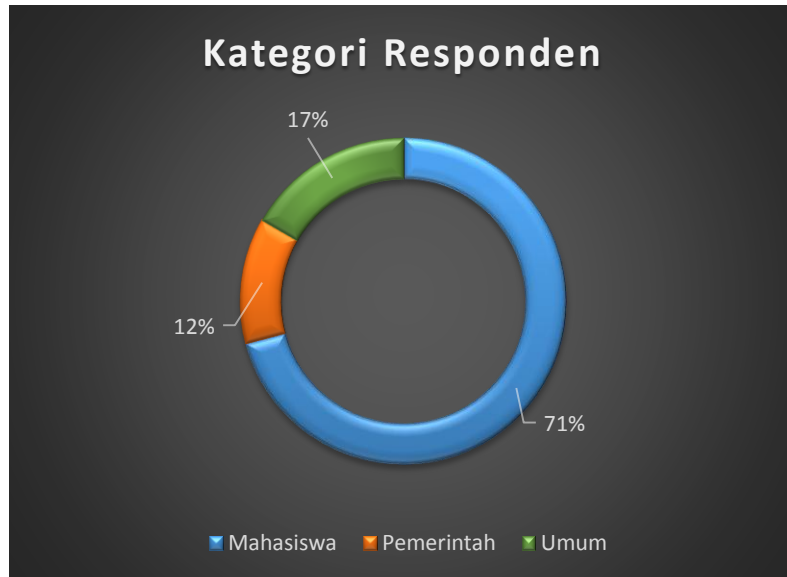


# HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2017

## 1. Data Demografi Responden



## 2. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Unsur Pelayanan

No Urut	Uraian Kuisisioner	Rata-rata
1	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,5652
2	Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,4166
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.	3,1666
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,0833
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	3,3333
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,3333
7	Kecepatan pelayanan di unit ini	3,0833
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	3,0833
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,2083
10	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	3,2083
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya	3,2083
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	2,9583
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,3333
14	Keamanan pelayanan di unit ini	3,2083
<b>Rata-rata</b>		<b>3,2278</b>

### 3. Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kategori Responden

