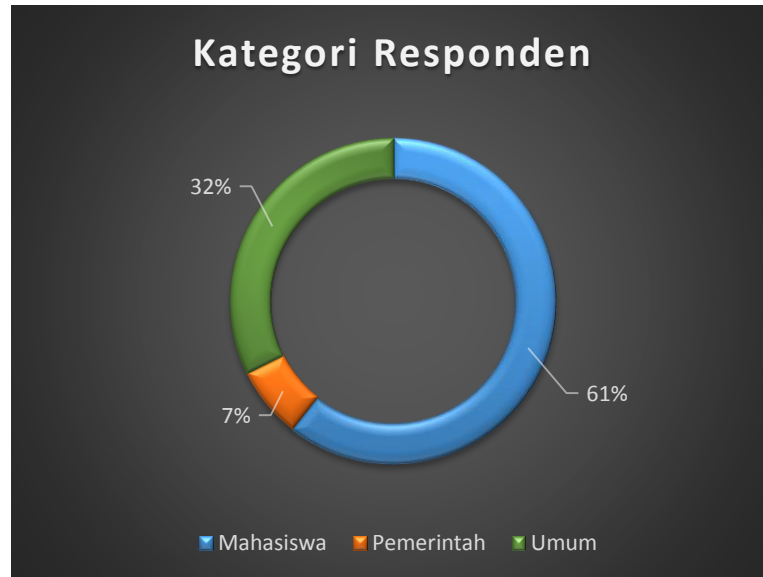


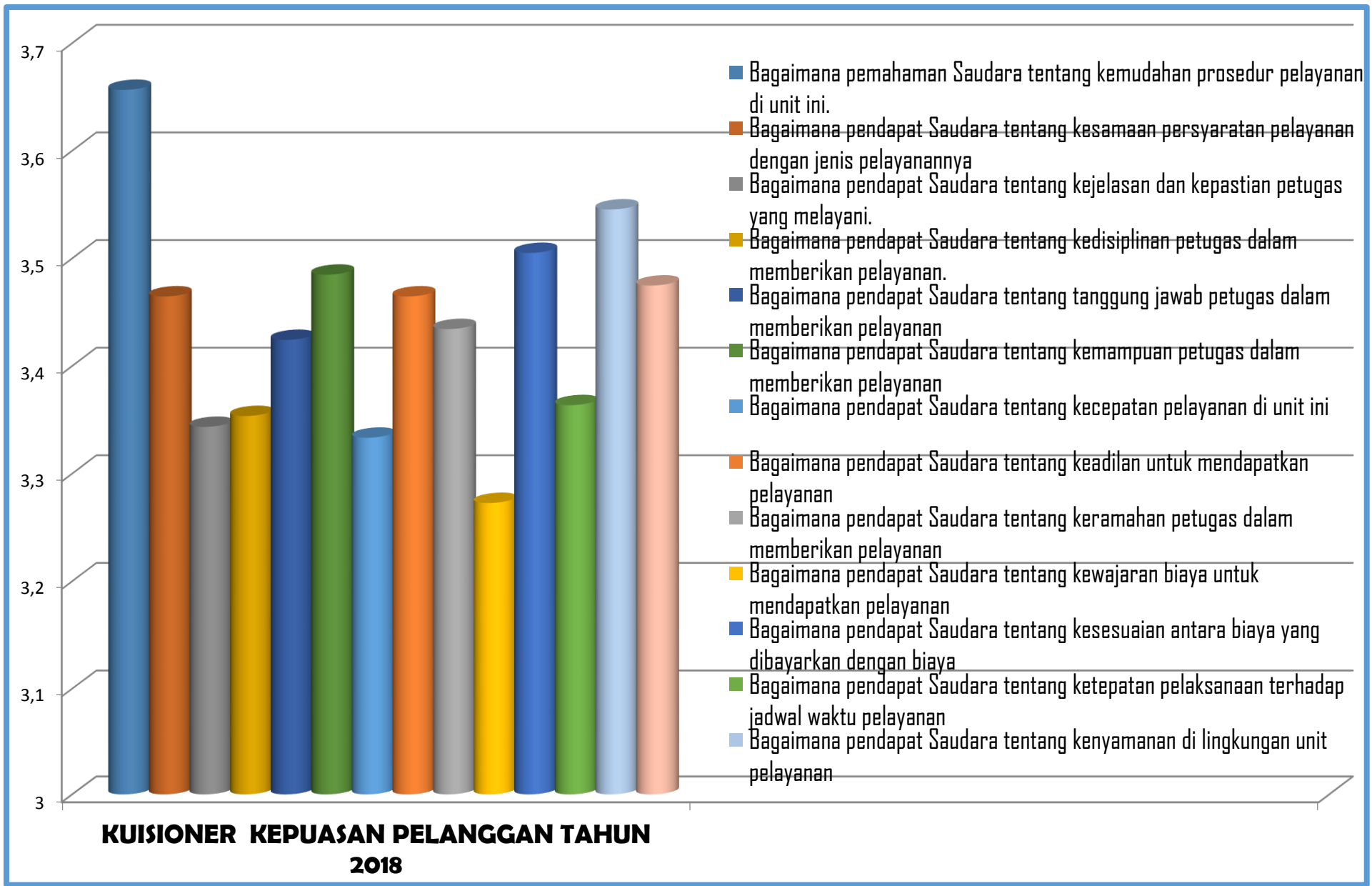
HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2018

1. Data Demografi Responden



2. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Unsur Pelayanan

No Urut	URAIAN KUISIONER	Rata2
1	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,6565
2	Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,4646
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.	3,3434
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,3535
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	3,4242
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,4848
7	Kecepatan pelayanan di unit ini	3,3333
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	3,4646
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,4343
10	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	3,2727
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya	3,5050
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,3636
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,5454
14	Keamanan pelayanan di unit ini	3,4747
Rata - rata		3,4372



3. Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kategori Responden

