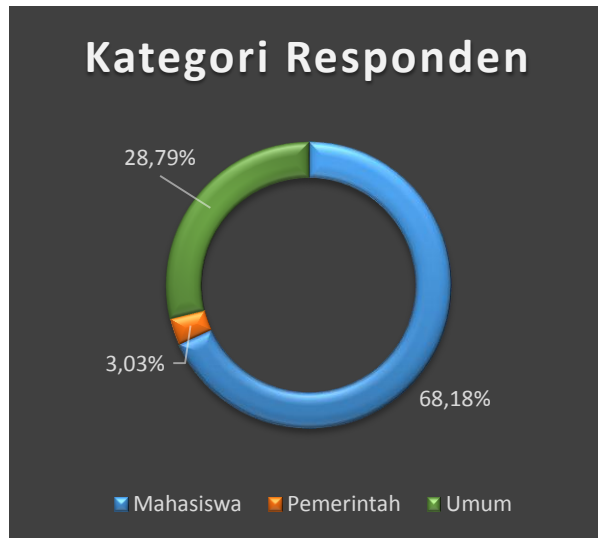


HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2019

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 | 3,348 |
| 2 | Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya | 3,318 |
| 3 | Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani. | 3,288 |
| 4 | Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan. | 3,318 |
| 5 | Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan | 3,379 |
| 6 | Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan | 3,455 |
| 7 | Kecepatan pelayanan di unit ini | 3,227 |
| 8 | Keadilan untuk mendapatkan pelayanan | 3,394 |
| 9 | Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan | 3,500 |
| 10 | Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan | 3,152 |
| 11 | Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya | 3,242 |
| 12 | Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan | 3,333 |
| 13 | Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan | 3,409 |
| 14 | Keamanan pelayanan di unit ini | 3,303 |
| Rata - rata | | 3,333 |

3. Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kategori Responden

