

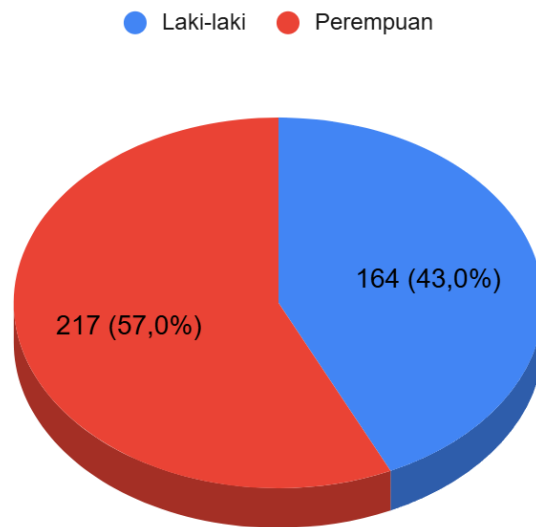
HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN

Periode Januari 2025 – September 2025

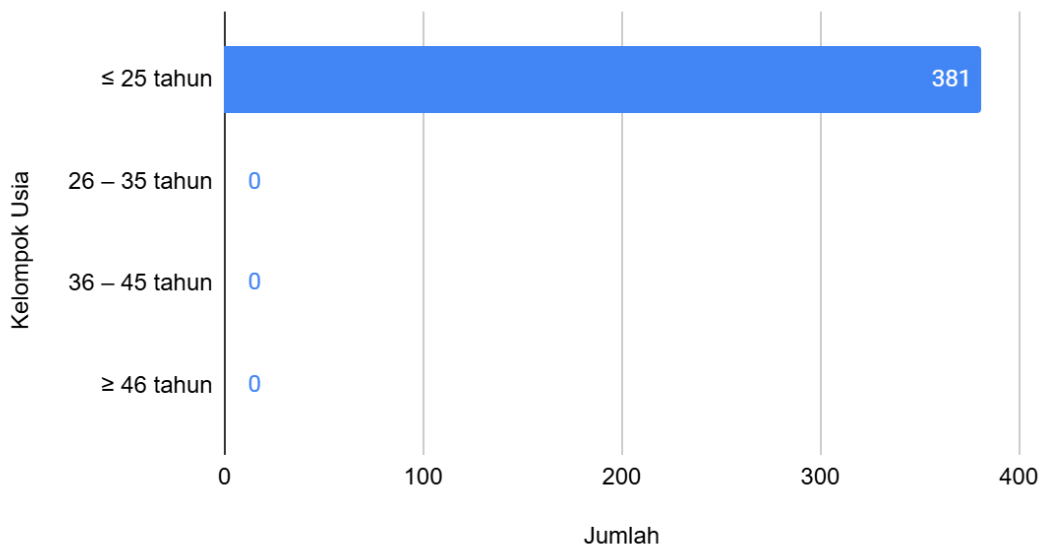
Total Responden : 381

1. DATA PRIBADI

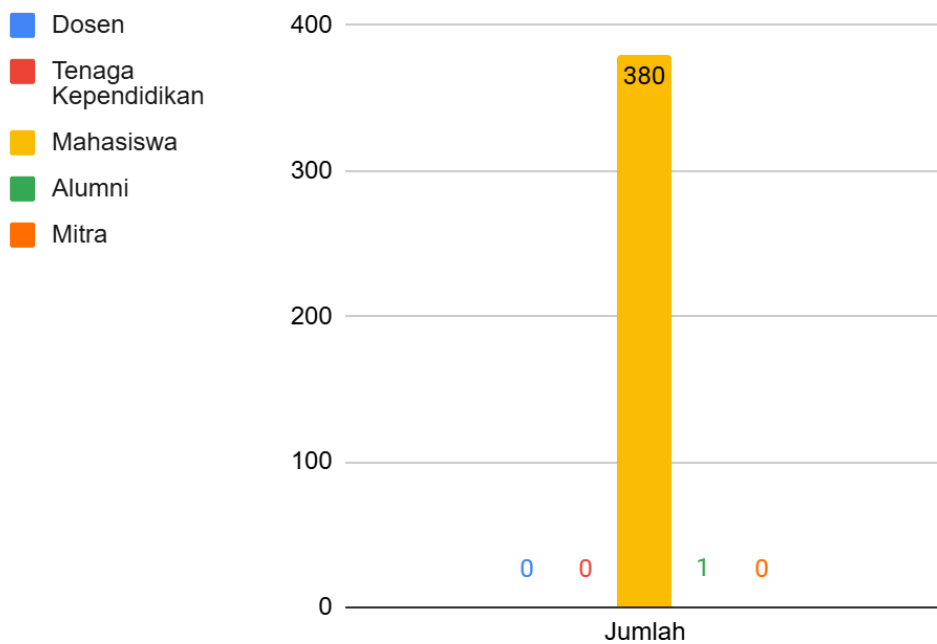
Jenis Kelamin



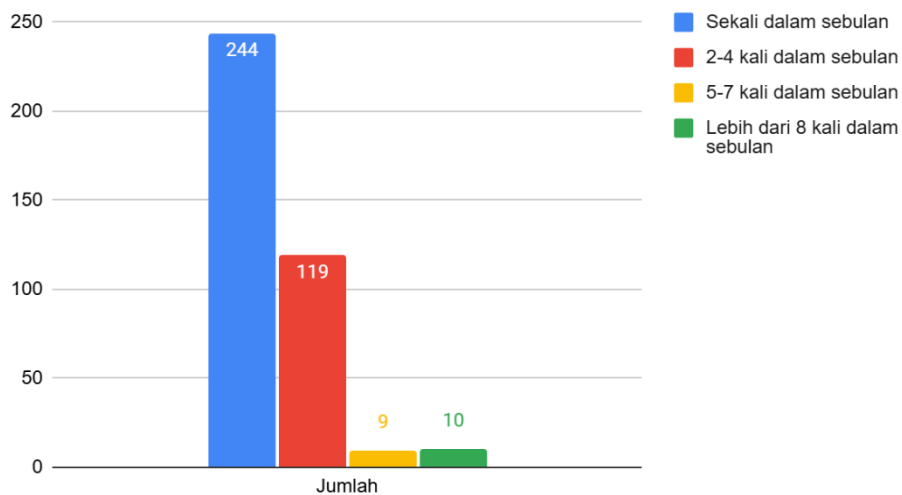
Usia



Pekerjaan Responden

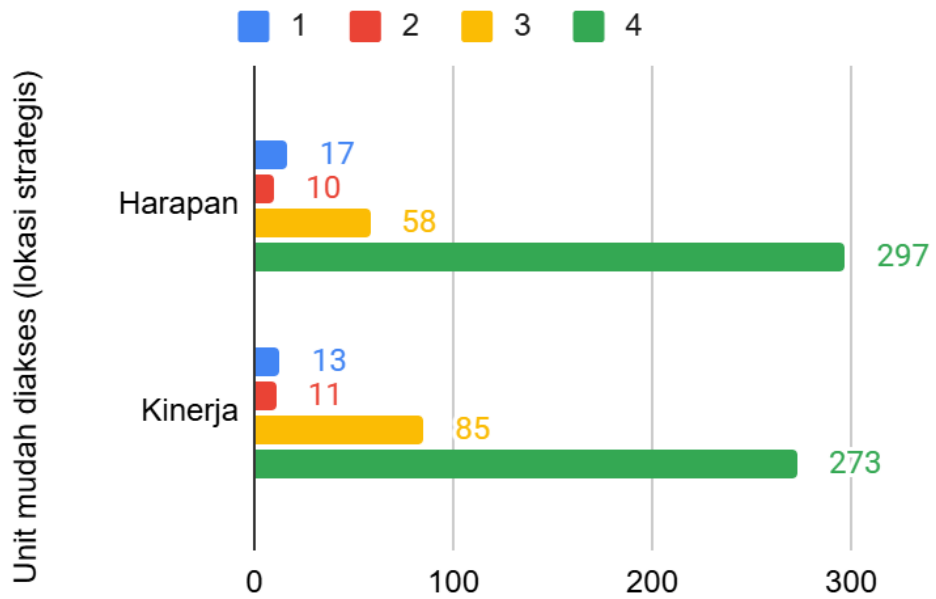


Jumlah layanan satu bulan terakhir

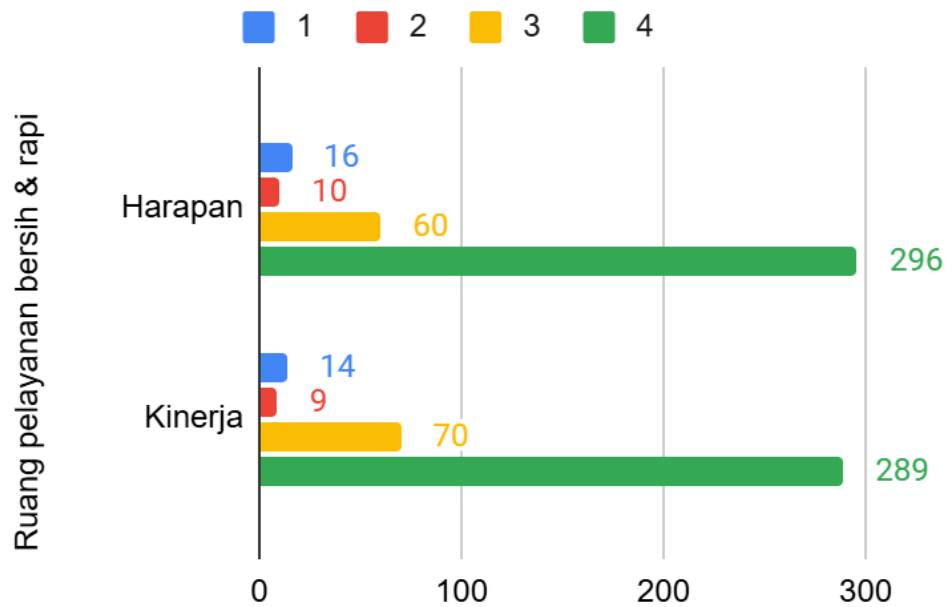


2. DIMENSI TANGIBLE (BUKTI FISIK)

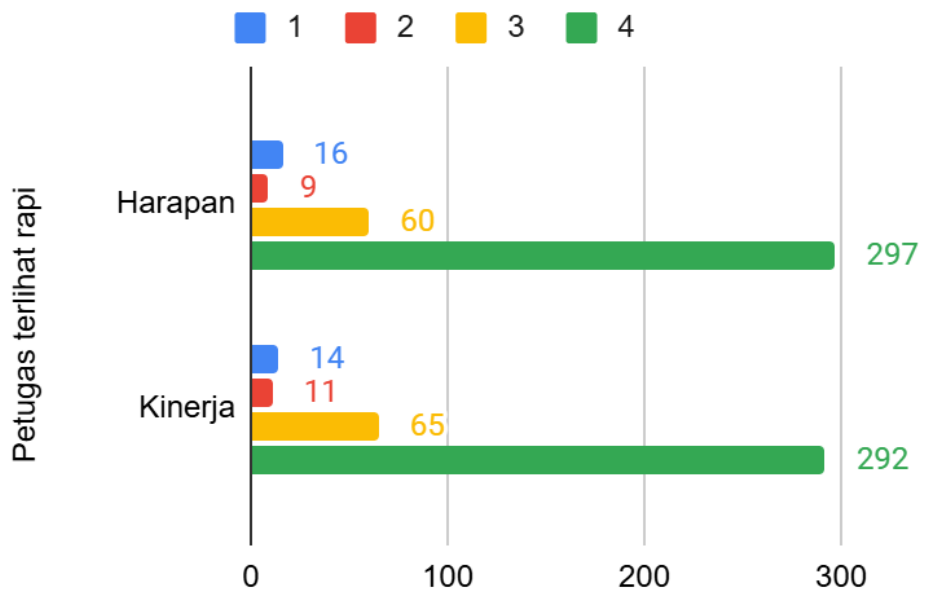
a. Unit mudah diakses (lokasi strategis)



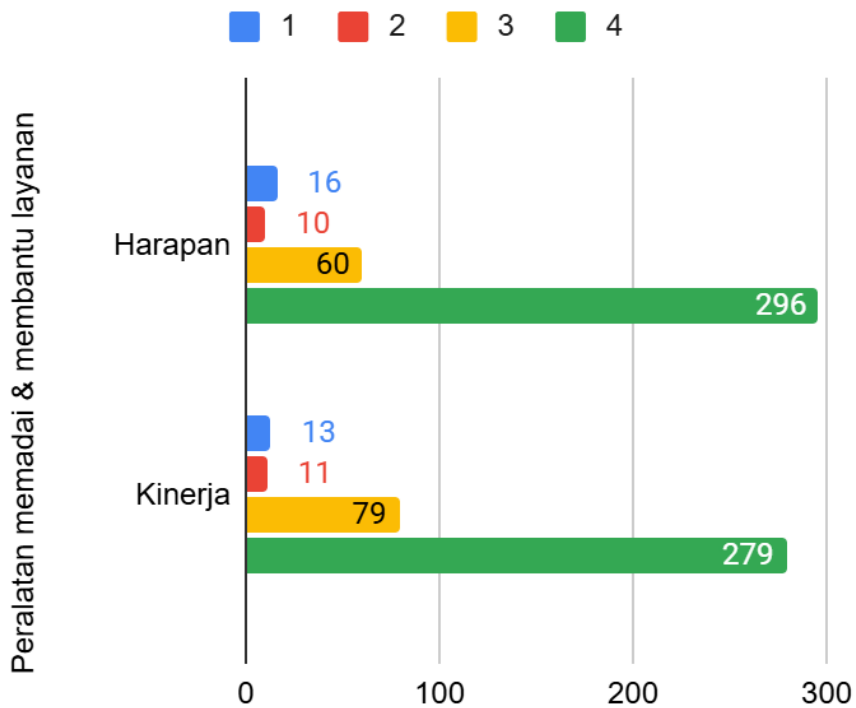
b. Ruang pelayanan bersih & rapi



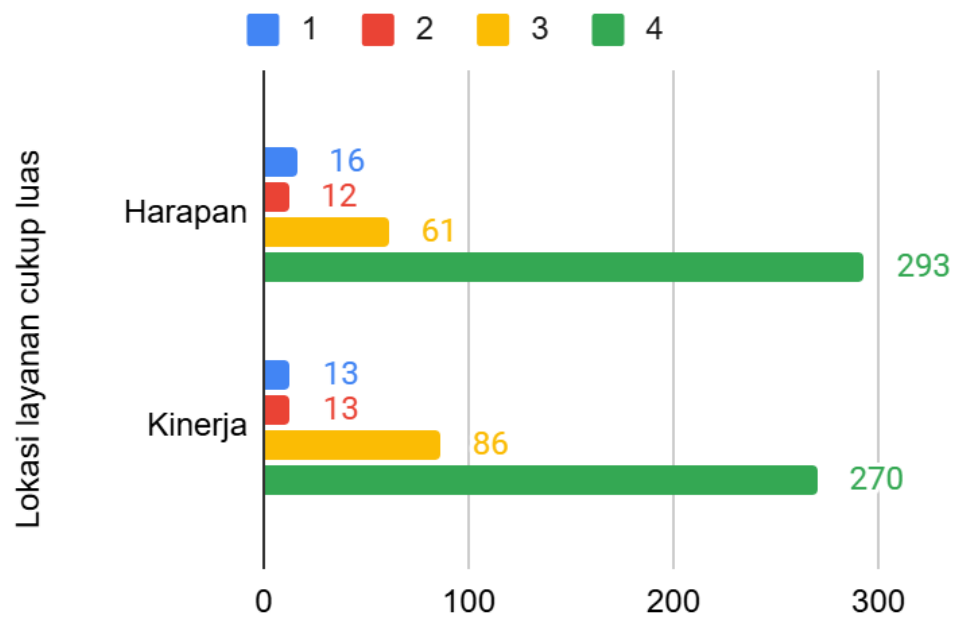
c. Petugas pelayanan terlihat rapi



- d. Pelayanan menggunakan peralatan yang memadai sehingga memudahkan proses layanan

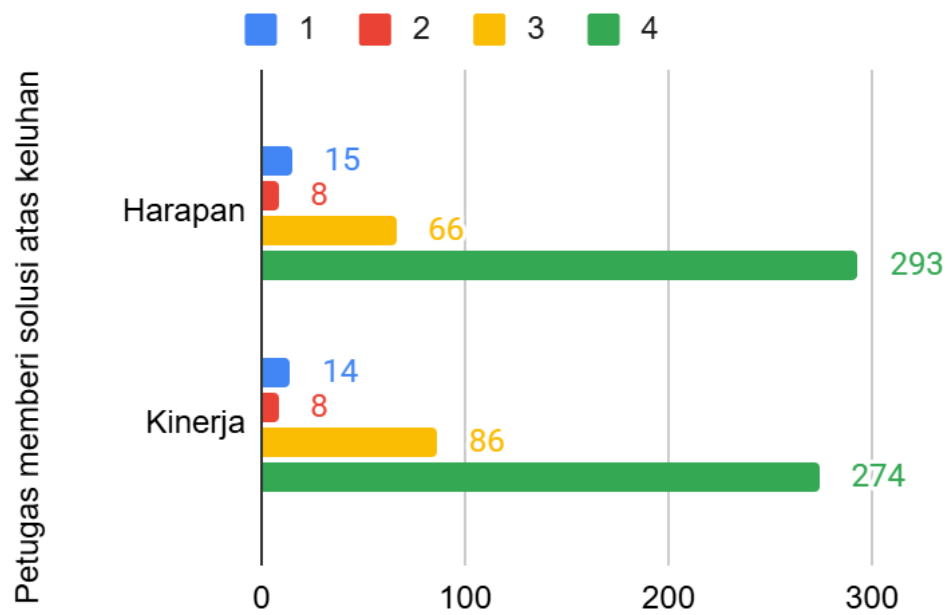


- e. Lokasi layanan cukup luas sehingga tidak terjadi penumpukan penerima layanan

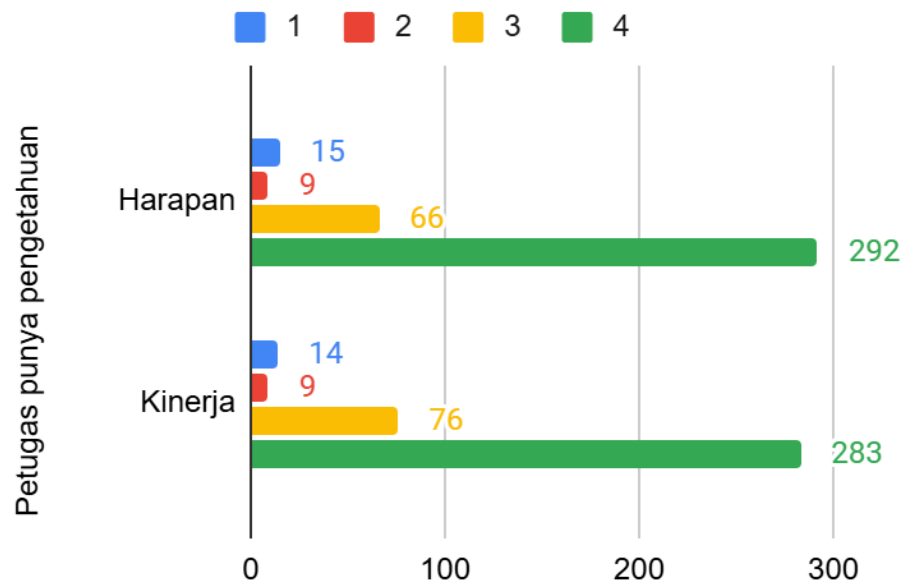


3. DIMENSI RESPONSIVENESS (KECEKATAN)

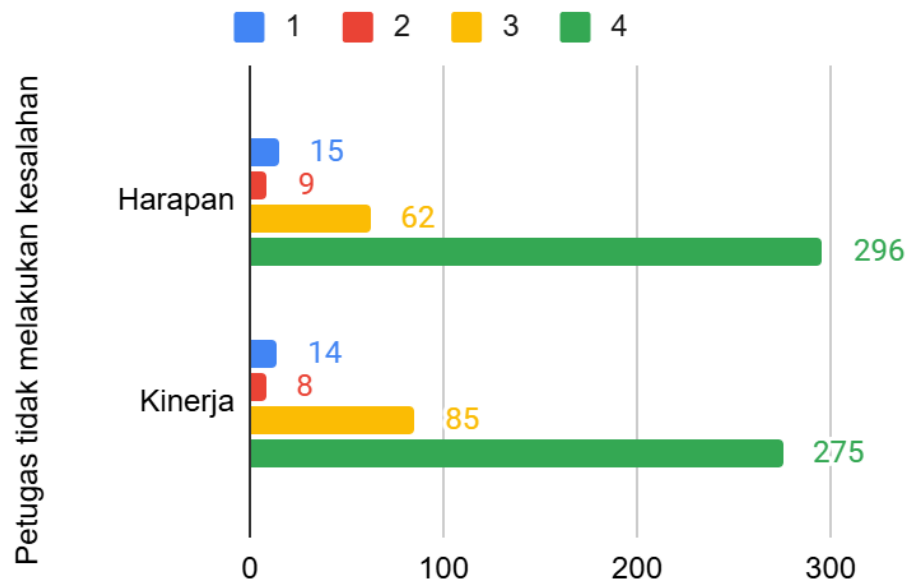
- a. Petugas mampu memberikan solusi atas keluhan saat proses layanan



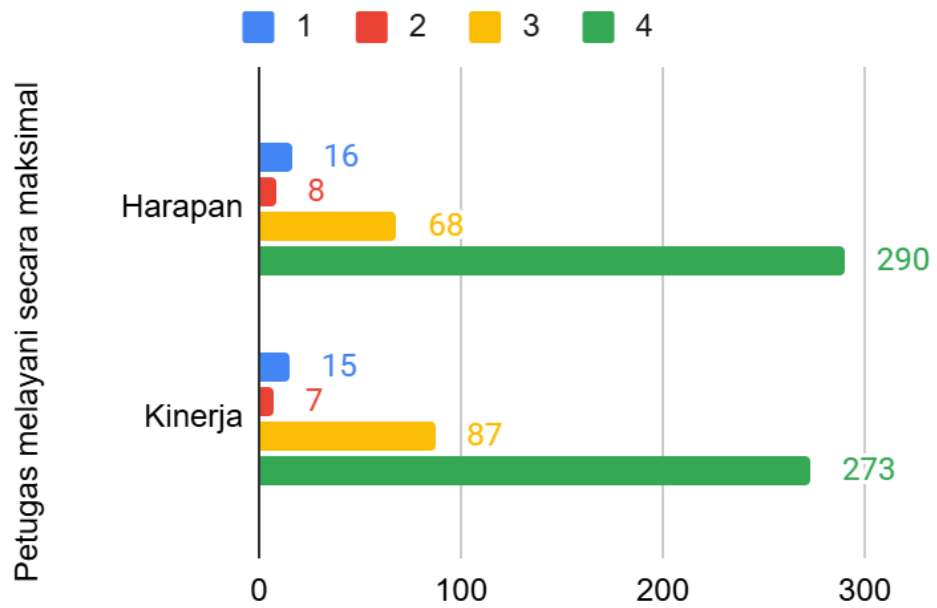
- b. Petugas mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan



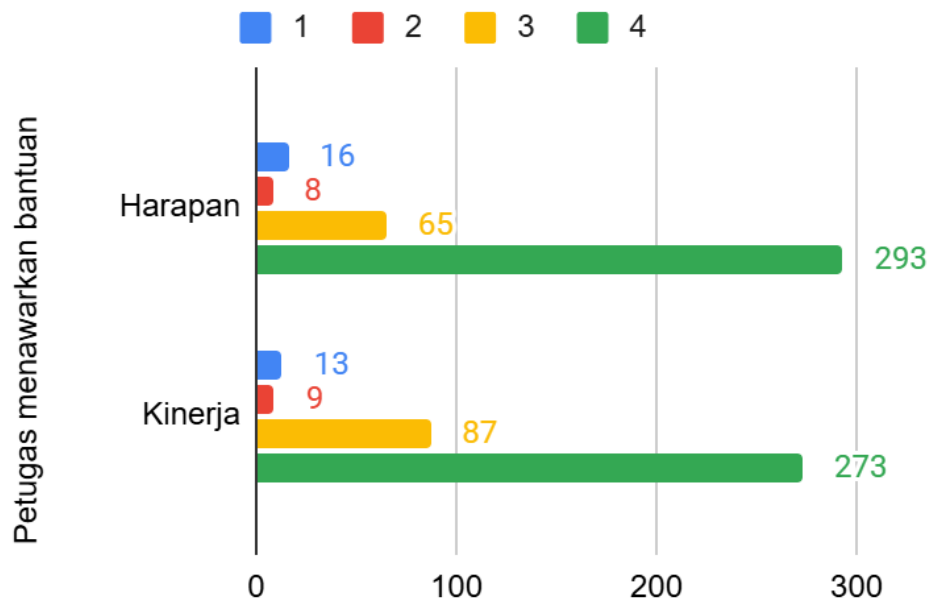
- c. Petugas tidak melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan



- d. Petugas memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan

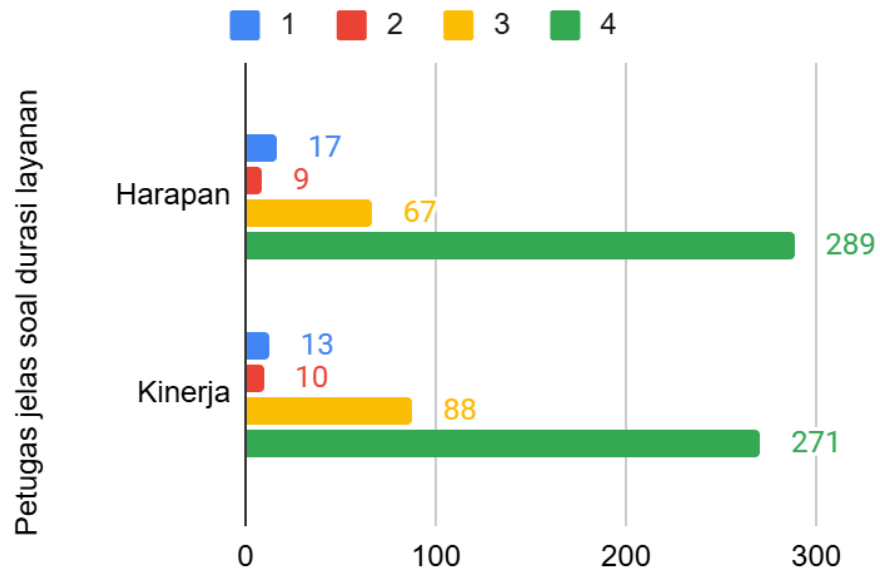


- e. Petugas selalu menawarkan bantuan saat pelanggan kesulitan dalam proses layanan

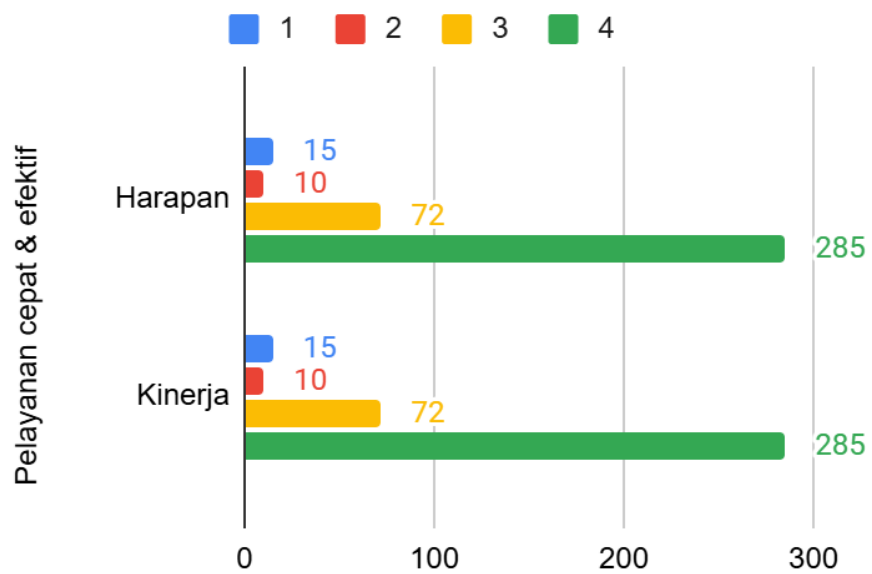


4. DIMENSI RELIABILITY (KEANDALAN)

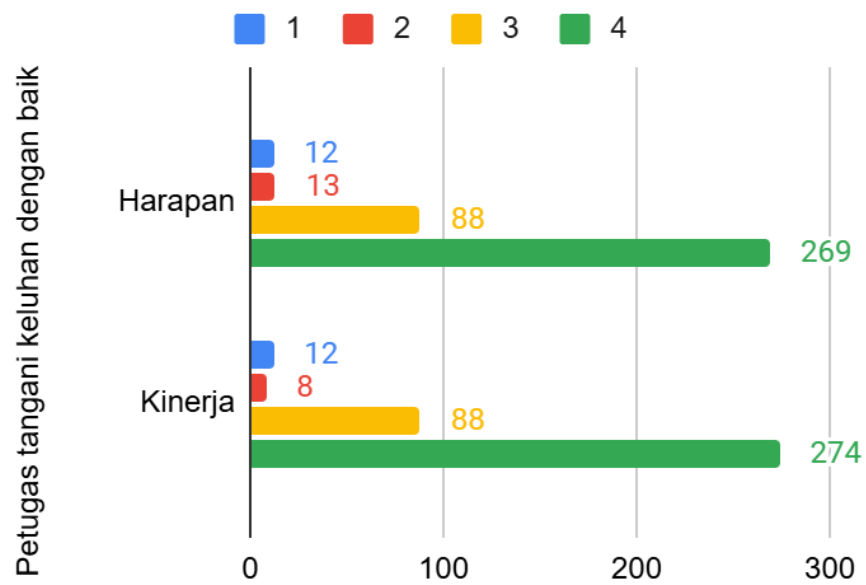
- a. Petugas dapat mengatakan dengan pasti durasi layanan dengan jelas



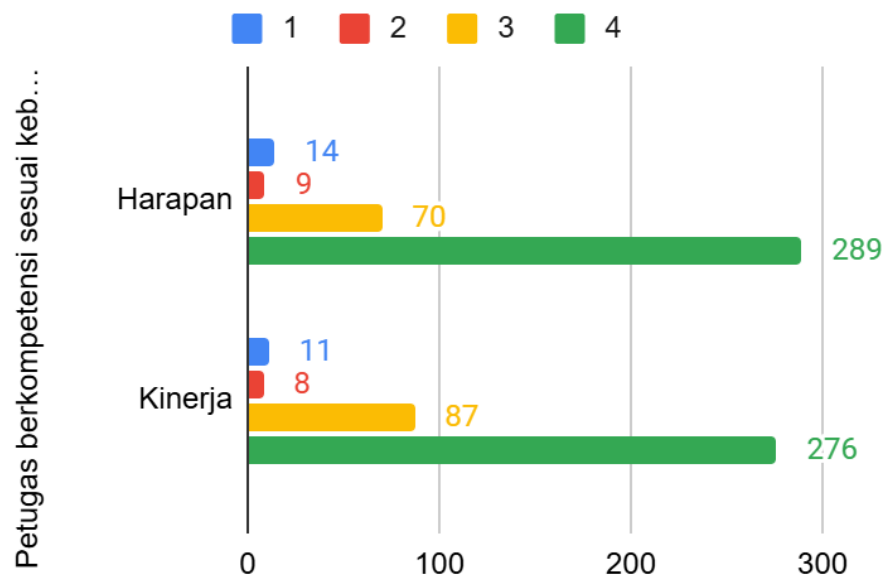
- b. Petugas melayani pelanggan dengan waktu yang sangat efektif (cepat)



c. Petugas dapat menangani keluhan pelanggan dengan sangat baik

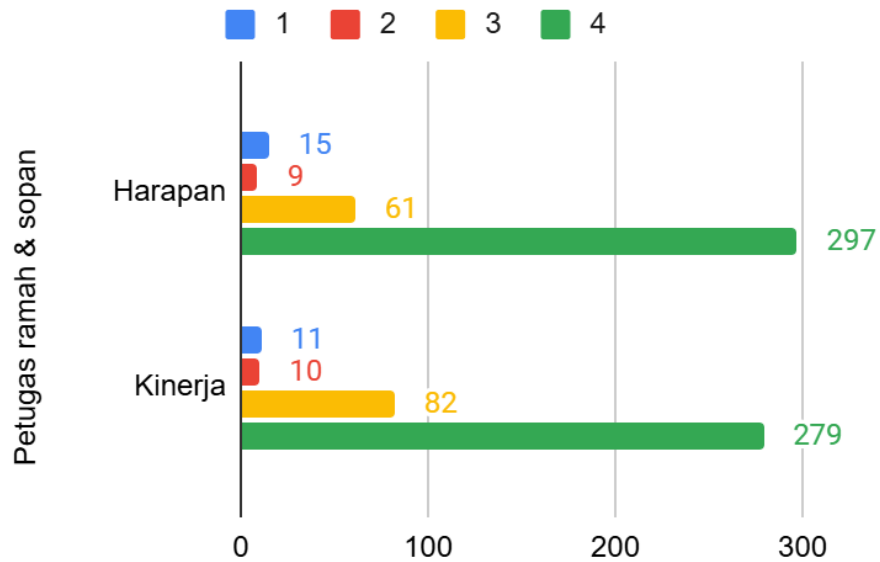


d. Petugas memiliki kompetensi terkait layanan yang diinginkan pelanggan

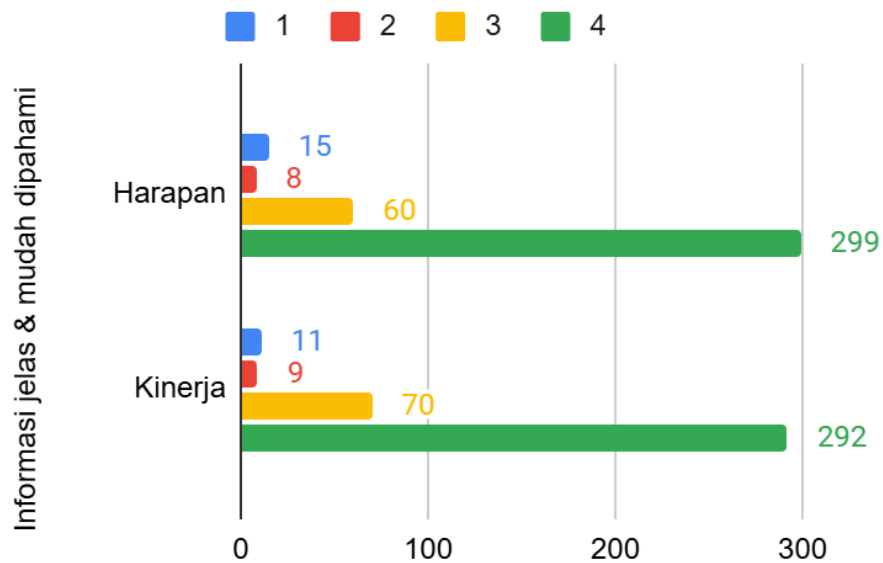


5. DIMENSI ASSURANCE (JAMINAN)

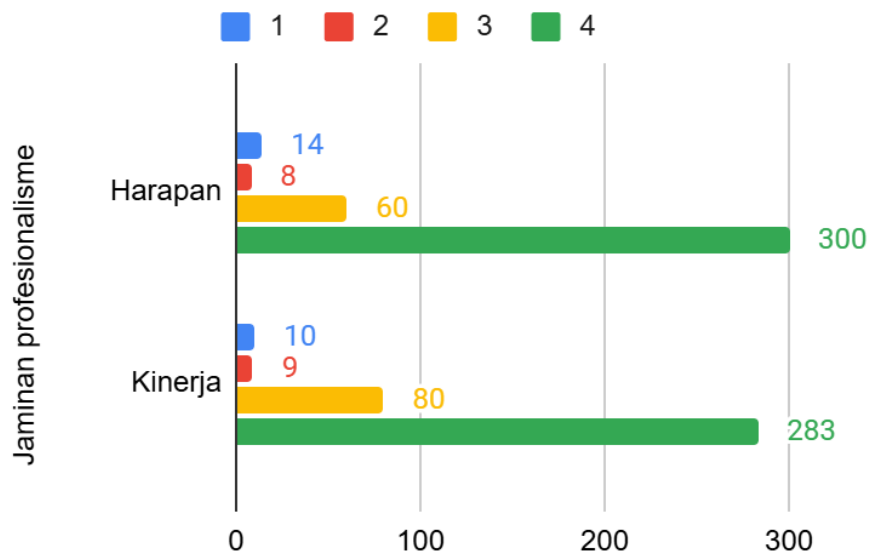
a. Petugas bersikap ramah dan sopan pada setiap pelanggan



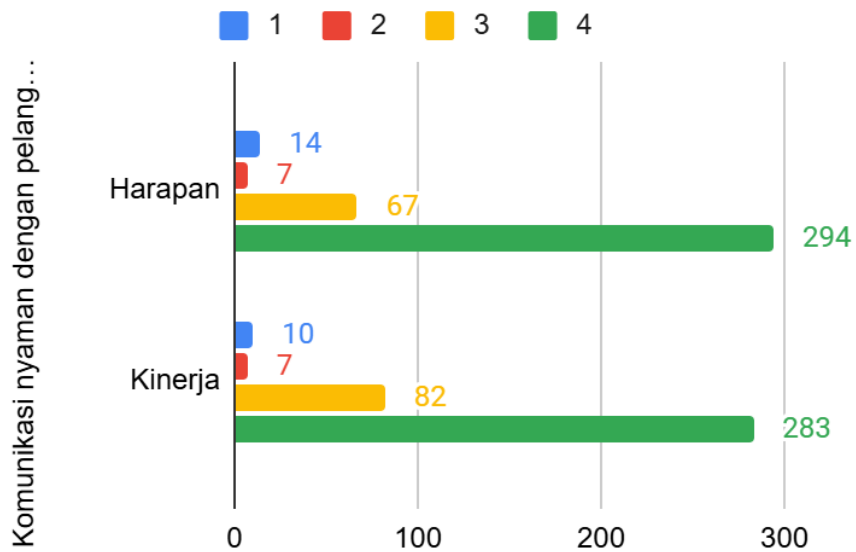
b. Petugas memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami



- c. Petugas memberi jaminan profesionalisme dalam melayani

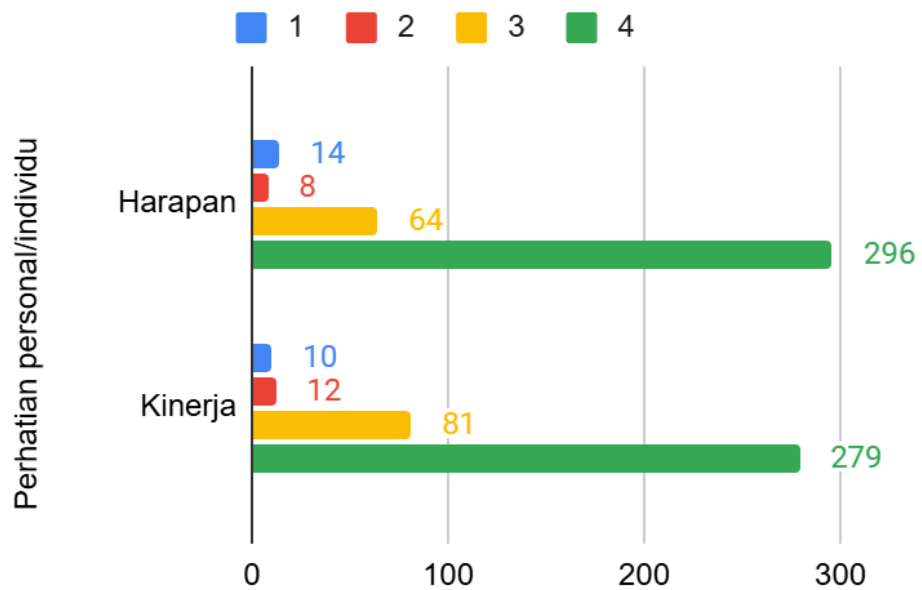


- d. Petugas dapat menciptakan suasana komunikasi yang baik dan nyaman kepada pelanggan

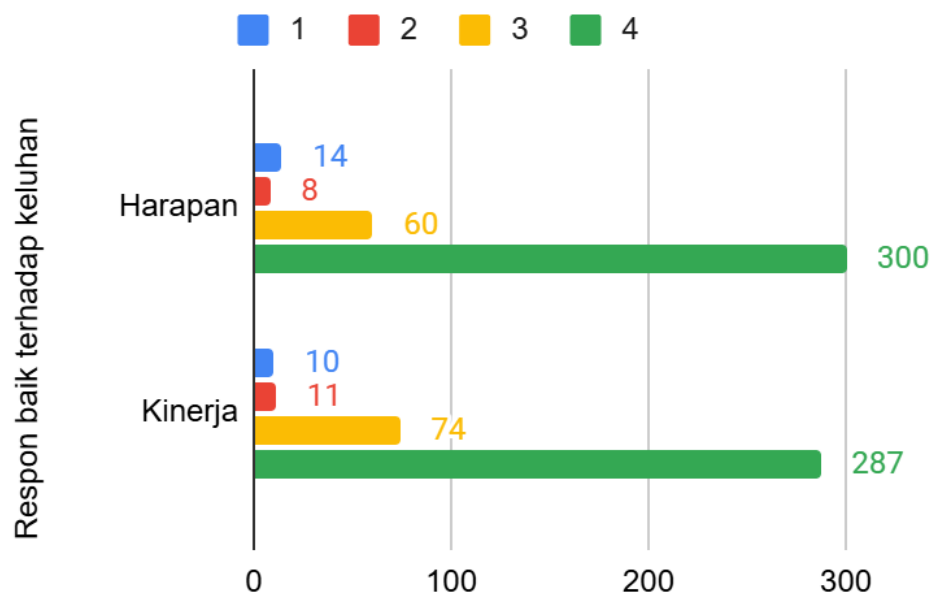


6. DIMENSI EMPATHY (PERHATIAN)

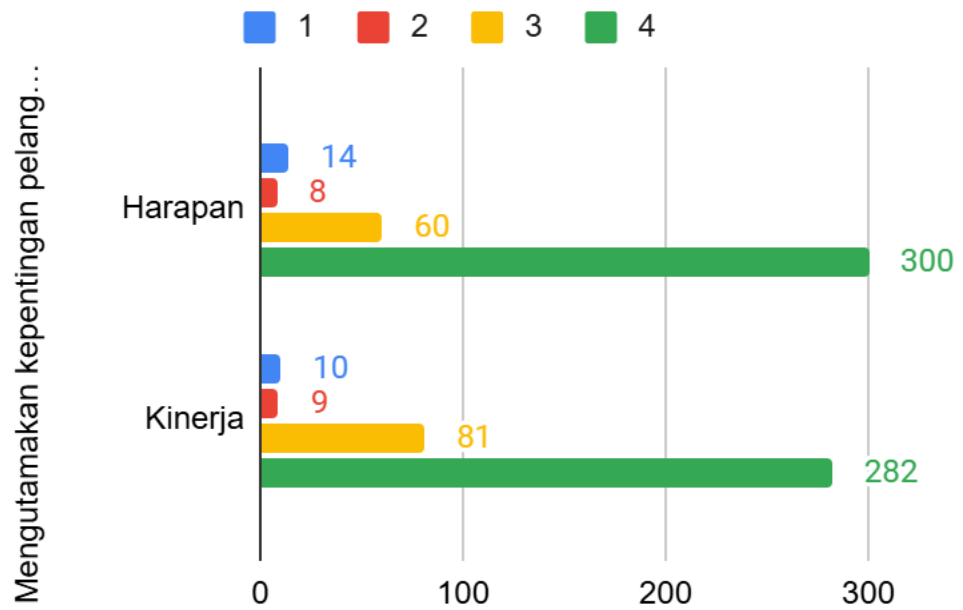
a. Petugas memberikan perhatian baik secara personal atau individu



b. Petugas dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan dari pelanggan



c. Petugas selalu mengutamakan kepentingan pelanggan



d. Jam pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan

