

**REKAPITULASI HASIL PENILAIAN PELANGGAN**  
**Σ RESPONDEN : 16 ORANG**  
**(JANUARI-MARET 2018)**

Hasil penilaian pelanggan pada bulan Januari-Maret 2018 sebanyak 16 orang responden dengan hasil sebagai berikut :

1.

No	Kriteria Penilaian	Nilai Rata-Rata tertimbang per Unsur	Indeks Kepuasan Pelanggan
1	Pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan	0,213	5,33
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	0,213	5,33
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	0,213	5,33
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0,217	5,44
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	0,213	5,33
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	0,231	5,77
7	Kecepatan pelayanan	0,160	3,99
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	0,217	5,44
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	0,222	5,55
10	Kewajaran biaya	0,240	5,99
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	0,244	6,10
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	0,191	4,77
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	0,213	5,33
14	Keamanan di unit pelayanan	0,231	5,77
		3,018	75,44

2. Hasil penilaian baik oleh pelanggan rata-rata 75,44%

Mutu Pelayanan : B

Kinerja Unit Pelayanan : Baik

**REKAPITULASI HASIL PENILAIAN PELANGGAN**  
**Σ RESPONDEN : 8 ORANG**  
**(APRIL-JUNI 2018)**

Hasil penilaian pelanggan pada bulan April-Juni 2018 sebanyak 8 orang responden dengan hasil sebagai berikut :

1.

No	Kriteria Penilaian	Nilai Rata-Rata tertimbang per Unsur	Indeks Kepuasan Pelanggan
1	Pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan	0,213	5,33
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	0,213	5,33
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	0,213	5,33
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0,213	5,33
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	0,213	5,33
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	0,186	4,66
7	Kecepatan pelayanan	0,151	3,77
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	0,249	6,21
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	0,195	4,88
10	Kewajaran biaya	0,213	5,33
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	0,213	5,33
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	0,186	4,66
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	0,249	6,21
14	Keamanan di unit pelayanan	0,275	6,88
		2,982	74,55

2. Hasil penilaian baik oleh pelanggan rata-rata 74,55%

Mutu Pelayanan : B

Kinerja Unit Pelayanan : Baik

Tabel : Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Pelanggan,  
Interval Konversi Mutu, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Kepuasan Pelanggan	Nilai Interval Konversi Kepuasan Pelanggan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>	<b>e</b>
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik