





EVALUASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2020

Periode Penyebaran : Januari – Desember 2020
Tanggal Evaluasi : 17 Desember 2020

No	Uraian	Kepuasan Pelanggan Terhadap Laboratorium				
		Jumlah Kuesioner	Skor			
			Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Pemasaran					
	Cara pemasaran	58	1	57	-	-
	Pemenuhan janji pertemuan dengan pelanggan	58	24	34	-	-
2	Fasilitas					
	Jenis sampling & pengujian dengan kebutuhan pelanggan	58	11	41	6	-
	Ketepatan waktu pelayanan termasuk pelaporan hasil	58	25	29	4	-
	Konsistensi pelayanan	58	19	39	-	-
	Peralatan sampling dan pengujian serta K3L	58	3	55	-	-
	Kebersihan (<i>house keeping</i>)	58	2	56	-	-
3	Personel					
	Komunikasi dan informatif	58	5	53	-	-
	Keramahan dan kesopanan	58	13	45	-	-
4	Profesionalitas					
	Independensi laboratorium	58	1	57	-	-
	Perlindungan data pelanggan	58	1	57	-	-
5	Harga					
	Kesesuaian dengan pelayanan	58	-	58	-	-
	Kelengkapan dokumen	58	-	58	-	-
6	Penyelesaian Pengaduan					
	Cara penyelesaian	58	-	58	-	-
	Ketepatan waktu	58	-	58	-	-
Jumlah	Total Skor		105	755	10	0
	Persentase Skor		12,1 %	86,8 %	1,1 %	0 %
Kesimpulan :	1. Pelanggan yang merasa sangat puas terhadap layanan UPT Laboratorium Lingkungan DPRKPLH Kabupaten Tanah Laut sebanyak 12,1 %					
	2. Pelanggan yang merasa puas terhadap layanan UPT Laboratorium Lingkungan DPRKPLH Kabupaten Tanah Laut sebanyak 86,8 %					
	3. Pelanggan yang merasa kurang puas terhadap layanan UPT Laboratorium Lingkungan DPRKPLH Kabupaten Tanah Laut sebanyak 1,1 % , dan					
	4. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap layanan UPT Laboratorium Lingkungan DPRKPLH Kabupaten Tanah Laut sebanyak 0 % ,					
	5. Berdasarkan catatan dari pelanggan, kurang puas nya pelanggan tersebut disebabkan karena belum akreditasinya udara dan masih masih terbatas parameter tertentu untuk pengujian air yang terakreditasi.					

IKM (Index Kepuasan Masyarakat)

Addthis:

- [Kembali ke Beranda](#)

Copyright © 2024 Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup. All rights reserved.

Source URL: <https://dprkplh.tanahlautkab.go.id/?q=gallery/ikm-index-kepuasan-masyarakat>