

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengujian Tahun 2015 per Aspek

Aspek	Datang ke Balai					Inovmisi Via Telepon					Layanan Purna					Petugas Sampling					Hasil Uji-Sertifikat					Pandangan Umum				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25					
Jumlah	348	366	355	363	349	364	364	352	355	355	371	372	362	363	356	350	352	359	353	348	351									
rt-rt	3.82	4.02	3.90	3.99	3.84	4.00	4.00	3.945	3.87	3.90	4.08	4.09	3.98	4.048	3.99	3.91	3.85	3.87	3.88	3.82	3.86				3.85					
SD	0.68	0.65	0.72	0.75	0.699	0.70	0.73	0.71	0.716	0.69	0.72	0.72	0.79	0.744	0.71	0.68	0.71	0.75	0.719	0.83	0.86	0.71			0.80					
Bls Atas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			5					
Bls Bawah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			3					
X+1,96SD/Vn	4.07																													
X-1,96SD/Vn	3.80																													
Kesimpulan	Cukup Puas s/d Puas																													
	4.03										4.19					4.05					3.70									
	3.75										3.90					3.77					Cukup Puas s/d Puas									
	Cukup Puas s/d Puas										Puas s/d Sangat Puas					Cukup Puas s/d Puas					Cukup Puas s/d Puas									

Dari hasil tingkat kepuasan pelanggan apabila ditinjau per aspek ternyata aspek penerimaan ketika klien datang ke BBITPP Semarang mendapat penilaian puas. Begitu juga aspek penerimaan telepon ke BBITPP Semarang. Aspek pelayanan, aspek pengambilan sampel, aspek hasil Uji-Sertifikat mendapat penilaian puas (secara umum 65,9 % pelanggan menyatakan puas terhadap pelayanan BBITPP) dengan indeks 4,07 dari total klien 91 responden

Keterangan :

Nilai 1 = sangat tidak puas  
Nilai 2 = tidak puas

Nilai 3 = cukup puas  
Nilai 4 = puas

Nilai 5 = sangat puas

Dulang ke Balai

1. Sikap Petugas
2. Layanan petugas
3. Profesionalisme prugas
4. Jawaban petugas
5. Informasi Via telepon
6. Jawaban petugas
7. Jawaban petugas

Layanan Purna

8. Sikap petugas
9. Sikap bag. Adm
10. Layanan pembayaran

Petugas sampling

11. Sikap petugas
12. Profesionalisme
13. kemampuan menjelaskan

Hasil Uji - Sertifikat

14. Kevalidan data
15. Tampilan sertifikat
16. Kelengkapan parameter
17. Rekomendasi-kesimpulan
18. Layanan konsultasi hasil uji

Pandangan Umum

19. Ketepatan waktu
20. Pembertlakuan tarif
21. Sikap karyawan umumnya

USULAN Ketepatan jadwal sampling ketemuanya dengan proper