

## HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

### REKOMENDASI TEKNIS PENGGUNAAN DAN PENGUSAHAAN SUMBER DAYA AIR

#### A. KESIMPULAN

Selama 1 Tahun (Periode Bulan Januari – Desember 2021) terdapat Survei kepuasan pelanggan, yang terdiri dari 8 survei kepuasan pelanggan terkait rekomtek penggunaan dan pengusahaan sumber daya air.

Dari hasil survei, dapat disimpulkan capaian penilaian kepuasan pelanggan sebagai berikut:

No.	Kriteria	Prosentase		
		Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1.	<b>Penilaian terhadap Pelayanan</b>			
	Keramahan, kesopanan dan sikap dalam pelayanan	0%	43%	57%
	Penampilan dan kerapian berpakaian	0%	57%	43%
	Respon/kecepatan dalam pelayanan	0%	43%	57%
	Inisiatif dalam membantu memberikan penjelasan tentang Proses Rekomtek	0%	57%	43%
	Kecepatan pelayanan terhadap proses rekomtek	12%	63%	25%
	Kualitas layanan secara keseluruhan dalam menunjang kelancaran aktivitas tugas/pekerjaan	0%	50%	50%
	Komitmen proses rekomtek terhadap "Tidak ada Pungutan Liar)	0%	50%	50%
2.	<b>Sarana Prasarana</b>			
	Kenyamanan ruang konsultasi	0%	43%	57%
	Kebersihan ruang konsultasi	0%	43%	57%
	Keamanan di sekitar lingkungan	0%	43%	57%
	Kebersihan toilet/WC	0%	43%	57%

#### B. SARAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan, terdapat saran yaitu:

Pelayanan sudah sangat bagus, namun terkait kecepatan pelayanan rekomtek agar lebih meningkatkan lagi kecepatan dalam pelayanan dan peningkatan komunikasi antara pelayanan dan pemohon.

#### C. TINDAK LANJUT

Tindak lanjut dari saran di atas yaitu:

Pelayanan perlu dilakukan upaya percepatan dalam proses Rekomtek agar dapat mengefesiensi waktu pengerjaan rekomtek.

#### D. PENUTUP

Demikian laporan survei kepuasan pelanggan Rekomtek BBWS Cimanuk Cisanggarung. Diharapkan untuk menjadi gambaran kedepan dengan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Cirebon, 7 Maret 2022

Ketua Tim Rekomtek  
BBWS Cimanuk Cisanggarung

  
Teguh Widodo, S.Sos., M.Si  
NIP. 197610232005021003