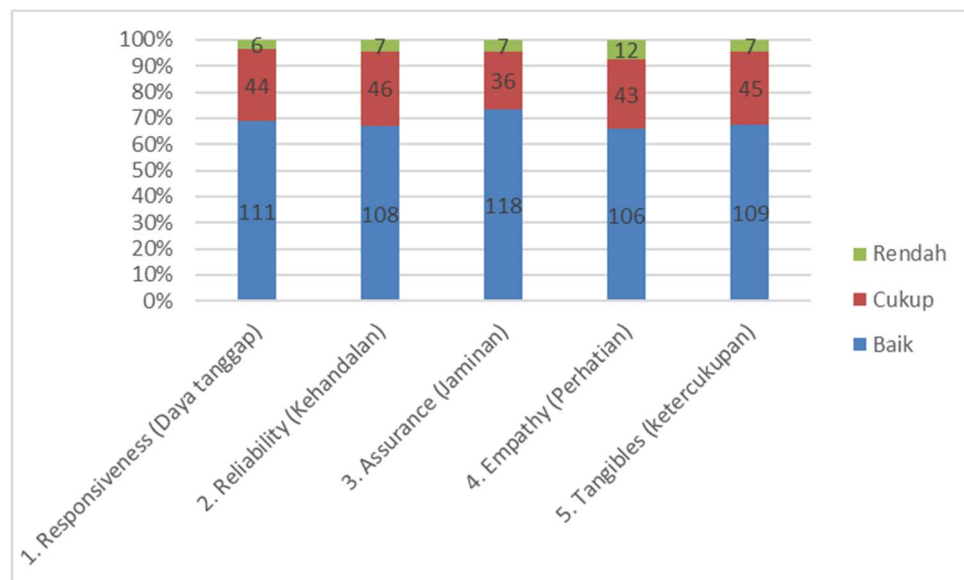


Hasil Pengumpulan Tingkat Kepuasan atas Kinerja Departemen Teknik Sipil oleh Pemangku kepentingan

Instrumen penilaian mencakup lima aspek layanan, yaitu:

1. *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu pelayanan diberikan sesuai permintaan, sigap/tepat waktu.
2. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Assurance* (Jaminan), yaitu pelayanan diberikan dengan sopan, meyakinkan, atas dasar pengetahuan yang benar akan permasalahannya.
4. *Empathy* (Perhatian), yaitu pelayanan diberikan dengan cara komunikasi yang baik, keinginan segera menyelesaikan permasalahan yang diajukan, menunjukkan adanya perhatian atas permasalahannya.
5. *Tangibles* (ketercukupan), yaitu ketercukupan fasilitas yang disediakan, ketercukupan personel yang menangani, penampilan fasilitas/personel, media komunikasi.

Hasil pengukuran/penilaian layanan manajemen dapat dilihat pada gambar berikut ini



Hasil Penilaian Layanan Manajemen