

**HASIL PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT****Tahun 2019**

| NO | BADAN / INSTANSI   | UNIT PELAYANAN   | NILAI INDEK | KRITERIA KINERJA UNIT PELAYANAN | UPAYA TINDAK LANJUT            |  | KET  |
|----|--------------------|------------------|-------------|---------------------------------|--------------------------------|--|--|
|    |                    |                  |             |                                 | PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN | MEMPERTAHANKAN KUALITAS PELAYANAN  |  |
| 1  | 2                  | 3                | 4           | 5                               | 6                              | 7  | 8  |
| 1. | BPKD Kab. Lumajang | Pelayanan Publik | 80.43       | BAIK                            | Prosedur Pelayanan             | Persyaratan Pelayanan<br>Prosedur Pelayanan<br>Kecepatan Waktu Pelayanan<br>Kewajaran Biaya<br>Kesesuaian Produk Layanan<br>Kompetensi/Kemampuan Petugas<br>Kesopanan dan Keramahan Petugas<br>Kualitas Sarana dan Prasarana<br>Penanganan Pengaduan | 3.18<br>3.17<br>3.12<br>3.71<br>3.16<br>3.28<br>3.26<br>3.09<br>3.28 |

Lumajang, 23 Desember 2020



SUNYOTO, SE, MM, MSA, Ak, CA

NIP. 19660709 199703 1 001