

Data Hasil Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) Tahun 2010

KOMPONEN	KELOMPOK							TAHUN (+) / (-)
	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	6 (%)	7 (%)	
1) Kepuasan thd Kualitas Air (rata2)	<u>0.1</u>	<u>11.8</u>	<u>60</u>	<u>26.1</u>	<u>2.1</u>	-	-	TAHUN 2010
	0.2	29.7	48.7	19.3	1.7	0.5	-	TAHUN 2009
	0.5	9.8	63.7	8.7	2.0	12.2	3.1	TAHUN 2008
<i>Plus/minus tahun sebelumnya</i>	(0.1)	(17.9)	11.3	6.8	0.4	(0.5)	-	(+) / (-)
2) Kepuasan thd Kuantitas Air	<u>0.1</u>	<u>17.1</u>	<u>59.1</u>	<u>22.7</u>	<u>1.1</u>	-	-	TAHUN 2010
	0.3	32.3	52.1	13.8	1.4	0.2	-	TAHUN 2009
	0.2	20.0	61.7	2.0	2.6	11.3	2.2	TAHUN 2008
<i>Plus/minus tahun sebelumnya</i>	(0.2)	(15.2)	7	8.9	(0.3)	(0.2)	0	(+) / (-)
3) Kepuasan thd Tekanan Air (rata2)	-	<u>20.1</u>	<u>59.8</u>	<u>16</u>	<u>3.7</u>	<u>0.4</u>	-	TAHUN 2010
	0.3	29.2	56.1	13.8	0.3	0.3	-	TAHUN 2009
	0.3	15.8	64.0	7.1	2.6	7.4	2.6	TAHUN 2008
<i>Plus/minus tahun sebelumnya</i>	(0.3)	(9.1)	3.7	2.2	3.4	0.1	-	(+) / (-)
4) Kepuasan thd Kontinuitas Air (rata2)	-	<u>13.8</u>	<u>59.8</u>	<u>25.4</u>	<u>1.1</u>	-	-	TAHUN 2010
	0.2	27.5	49.9	20.1	2.0	0.3	-	TAHUN 2009
	0.2	14.0	65.6	6.8	2.0	9.8	1.7	TAHUN 2008
<i>Plus/minus tahun sebelumnya</i>	(0.2)	(13.7)	9.9	5.3	(0.9)	(0.3)	0	(+) / (-)
5) Kepuasan thd Sistem Meter Air (rata2)	<u>0.3</u>	<u>50.9</u>	<u>42.6</u>	<u>1.8</u>	<u>0.1</u>	-	<u>4.4</u>	TAHUN 2010
	0.2	74	21.7	1.2	0.4	0.2	2.6	TAHUN 2009
	1.4	14.9	56.8	13.2	3.1	2.9	8.6	TAHUN 2008
<i>Plus/minus tahun sebelumnya</i>	0.1	(23.1)	20.9	0.6	(0.3)	(0.2)	1.8	(+) / (-)

Data Hasil Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) Tahun 2010

KOMPONEN	KELOMPOK							TAHUN (+) / (-)
	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	6 (%)	7 (%)	
6) Kepuasan terhadap Sistem Penagihan & Prosedure Pembayaran	<u>0.4</u>	<u>57.4</u>	<u>38</u>	<u>1.8</u>	-	-	<u>2.4</u>	TAHUN 2010
	0.3	60.9	36.8	0.6	-	-	1.4	TAHUN 2009
	0.8	28.4	65.1	0.6	-	0.9	4.2	TAHUN 2008
<i>Plus/minus tahun sebelumnya</i>	0.1	(3.5)	1.2	1.2	-	-	1	(+) / (-)
7) Kepuasan terhadap Sistem Perbaikan dan Pemeliharaan (rata2)	-	<u>31.8</u>	<u>25.4</u>	<u>1.6</u>	<u>0.5</u>	-	<u>40.8</u>	TAHUN 2010
	-	49.9	43.4	2	0.2	-	4.5	TAHUN 2009
	-	6.0	66.4	11.8	2.9	6.8	6.0	TAHUN 2008
<i>Plus/minus tahun sebelumnya</i>	-	(18.1)	(18)	(0.4)	0.3	-	36.3	(+) / (-)
8) Kepuasan terhadap Fasilitas Kantor (rata2)	<u>1.0</u>	<u>63.4</u>	<u>29.4</u>	<u>0.7</u>	-	-	<u>5.5</u>	TAHUN 2010
<i>Plus/minus tahun sebelumnya</i>	-	-	-	-	-	-	-	(+) / (-)

Keterangan Kelompok:

Sangat memuaskan 1

Memuaskan 2

Cukup memuaskan 3

Kurang memuaskan 4

Tidak memuaskan 5

Sangat tidak memuaskan 6

Tidak tahu 7