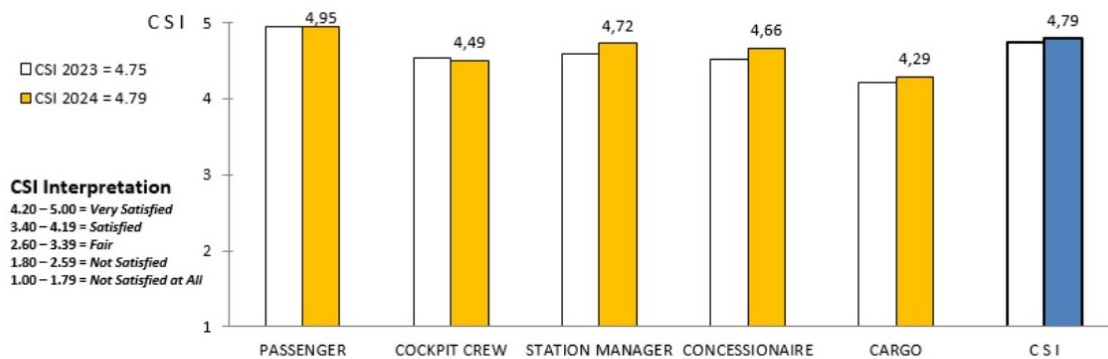


Menindaklanjuti Surat dinas nomor [REDACTED] tanggal 11 Januari 2024, perihal Pengukuran Kepuasan Pelanggan Tahun 2024, yang telah dilaksanakan 5 - 18 Maret 2024, bersama ini disampaikan hal sebagai berikut:

1. Indeks Capaian



CSI COMPONENT	PASSENGER	COCKPIT CREW	STATION MANAGER	CONCESSIONAIRE	CARGO	CSI
CSI 2020	-	-	-	-	-	-
CSI 2021	4,77	4,73	4,46	4,45	4,29	4,65
CSI 2022	4,92	4,54	4,53	4,19	4,07	4,68
CSI 2023	4,94	4,53	4,58	4,52	4,21	4,75
CSI 2024 RECENT	4,95	4,49	4,72	4,66	4,29	4,79

Pengukuran kepuasan pelanggan Tahun 2024 menghasilkan indeks capaian rata-rata **4,79** dengan Interpretasi bahwa pelanggan menyatakan **Sangat Puas** terhadap pelayanan bandara. Pencapaian dimaksud melampaui KPI CSI yang ditargetkan, yaitu 4,50.

2. Evaluasi

Evaluasi terhadap indeks rata-rata capaian pengukuran kepuasan pelanggan tahun 2024 mengalami **kenaikan (+0.04)** dibanding pencapaian tahun 2023 yaitu:

- a. indeks capaian responden **passenger** naik (+0.01);
- b. indeks capaian responden **station manager** naik (+0.14);
- c. indeks capaian responden **concessionaire** naik (+0.14); dan
- d. indeks capaian responden **cargo** naik (+0.08);

namun terdapat **penurunan** pada indeks capaian responden **cockpit crew** sebesar (-0.04).

3. Prioritas Perbaikan

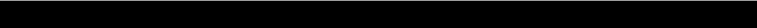
Berdasarkan analisis kepentingan-kepuasan dan saran pelanggan diperoleh daftar prioritas perbaikan sebagai berikut:

NO	PAX	CRW	STM	CSN	CGO
1	Kebersihan terminal	Runway light	Telekomunikasi/internet	Telekomunikasi/internet	Penanganan keluhan
2	Sikap petugas security	PAPI	Fasilitas check-in	Pelayanan administrasi	SLA
3	Meja informasi	Apron light	Penanganan keluhan	AC ruang usaha	Kebersihan
4	Waktu antrian check-in	Landing comfort	Hubungan dan komunikasi	Penanganan keluhan	Akurasi timbangan
5	Free Wifi/internet	Taxiway signs and marking	AC ruang kerja	Pemenuhan hak/kewajiban	Toilet

Laporan lengkap hasil pengukuran CSI Tahun 2024 dapat diunduh melalui link



Sehubungan hal tersebut di atas, agar General Manager melakukan hal sebagai berikut:

1. Memperhatikan dan menindaklanjuti daftar prioritas perbaikan yang menjadi temuan pada pengukuran CSI Tahun 2024 guna peningkatan fasilitas dan pelayanan bandara.
2. Mensosialisasikan indeks capaian beserta daftar prioritas perbaikan kepada responden stakeholder (Cockpit Crew, Station Manager, Konsesional dan Kargo) guna mendapatkan feedback.
3. Menyampaikan laporan hasil tindak lanjut perbaikan kepada Vice President Airport Operation sebagaimana format terlampir yang dapat diakses melalui link  pada kesempatan pertama.

Demikian disampaikan, untuk menjadi perhatian dan proses lanjut.

Jakarta, 29 Agustus 2024



Tembusan Yth. :
PARA VICE PRESIDENT

PST/DO/1290134-F/F.U