

**REKAPITULASI HASIL PENILAIAN PELANGGAN
LABORATORIUM PENGUJI
Σ RESPONDEN : 19 ORANG
(JANUARI-MARET 2019)**

Hasil penilaian pelanggan pada bulan Januari-Maret 2019 sebanyak 19 orang responden dengan hasil sebagai berikut :

1.

| No | Kriteria Penilaian | Nilai Rata-Rata tertimbang per Unsur | Indeks Kepuasan Pelanggan |
|----|--|--------------------------------------|---------------------------|
| 1 | Pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan | 0,232 | 5,79 |
| 2 | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan | 0,235 | 5,89 |
| 3 | Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani | 0,243 | 6,07 |
| 4 | Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan | 0,217 | 5,42 |
| 5 | Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan | 0,239 | 5,98 |
| 6 | Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan | 0,239 | 5,98 |
| 7 | Kecepatan pelayanan | 0,220 | 5,51 |
| 8 | Keadilan untuk mendapatkan pelayanan | 0,235 | 5,89 |
| 9 | Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan | 0,254 | 6,35 |
| 10 | Kewajaran biaya | 0,232 | 5,79 |
| 11 | Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan | 0,243 | 6,07 |
| 12 | Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan | 0,235 | 5,89 |
| 13 | Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan | 0,243 | 6,07 |
| 14 | Keamanan di unit pelayanan | 0,247 | 6,17 |
| | | 3,315 | 82,86 |

2. Hasil penilaian baik oleh pelanggan rata-rata 82,86%

Mutu Pelayanan : A

Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik

REKAPITULASI HASIL PENILAIAN PELANGGAN

LABORATORIUM PENGUJI
Σ RESPONDEN : 14 ORANG
(APRIL-JUNI 2019)

Hasil penilaian pelanggan pada bulan April-Juni 2019 sebanyak 14 orang responden dengan hasil sebagai berikut :

1.

| No | Kriteria Penilaian | Nilai Rata-Rata tertimbang per Unsur | Indeks Kepuasan Pelanggan |
|----|--|--------------------------------------|---------------------------|
| 1 | Pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan | 0,233 | 5,83 |
| 2 | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan | 0,218 | 5,45 |
| 3 | Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani | 0,213 | 5,33 |
| 4 | Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan | 0,218 | 5,45 |
| 5 | Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan | 0,243 | 6,09 |
| 6 | Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan | 0,218 | 5,45 |
| 7 | Kecepatan pelayanan | 0,203 | 5,07 |
| 8 | Keadilan untuk mendapatkan pelayanan | 0,254 | 6,34 |
| 9 | Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan | 0,254 | 6,34 |
| 10 | Kewajaran biaya | 0,228 | 5,71 |
| 11 | Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan | 0,213 | 5,33 |
| 12 | Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan | 0,218 | 5,45 |
| 13 | Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan | 0,233 | 5,83 |
| 14 | Keamanan di unit pelayanan | 0,264 | 6,59 |
| | | 3,210 | 80,26 |

2. Hasil penilaian baik oleh pelanggan rata-rata 80,26%

Mutu Pelayanan : B

Kinerja Unit Pelayanan : Baik

**REKAPITULASI HASIL PENILAIAN PELANGGAN
LABORATORIUM PENGUJI
Σ RESPONDEN : 13 ORANG
(JULI-SEPTEMBER 2019)**

Hasil penilaian pelanggan pada bulan Juli-September 2019 sebanyak 13 orang responden dengan hasil sebagai berikut :

1.

| No | Kriteria Penilaian | Nilai Rata-Rata tertimbang per Unsur | Indeks Kepuasan Pelanggan |
|----|--|--------------------------------------|---------------------------|
| 1 | Pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan | 0,235 | 5,87 |
| 2 | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan | 0,218 | 5,46 |
| 3 | Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani | 0,229 | 5,73 |
| 4 | Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan | 0,213 | 5,33 |
| 5 | Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan | 0,224 | 5,60 |
| 6 | Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan | 0,224 | 5,60 |
| 7 | Kecepatan pelayanan | 0,191 | 4,78 |
| 8 | Keadilan untuk mendapatkan pelayanan | 0,229 | 5,73 |
| 9 | Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan | 0,224 | 5,60 |
| 10 | Kewajaran biaya | 0,229 | 5,73 |
| 11 | Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan | 0,235 | 5,87 |
| 12 | Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan | 0,191 | 4,78 |
| 13 | Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan | 0,224 | 5,60 |
| 14 | Keamanan di unit pelayanan | 0,235 | 5,87 |
| | | 3,102 | 77,55 |

2. Hasil penilaian baik oleh pelanggan rata-rata 77,55%

Mutu Pelayanan : B

Kinerja Unit Pelayanan : Baik

Tabel : Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Pelanggan,
Interval Konversi Mutu, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval Kepuasan Pelanggan | Nilai Interval Konversi Kepuasan Pelanggan | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|-----------------------------------|--|----------------|------------------------|
| a | b | c | d | e |
| 1 | 1,00-1,75 | 25-43,75 | D | Tidak Baik |
| 2 | 1,76-2,50 | 43,76-62,50 | C | Kurang Baik |
| 3 | 2,51-3,25 | 62,51-81,25 | B | Baik |
| 4 | 3,26-4,00 | 81,26-100,00 | A | Sangat Baik |

**REKAPITULASI HASIL PENILAIAN PELANGGAN
LABORATORIUM PENGUJI
Σ RESPONDEN : 91 ORANG
(OKTOBER-DESEMBER 2019)**

| No. | UNSUR PELAYANAN | Actual Masyarakat | |
|-----|--|-------------------|------|
| | | Indeks Konversi | Mutu |
| U1 | Persyaratan | 81.32 | B |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 79.67 | B |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 71.43 | C |
| U4 | Biaya / Tarif | 69.51 | C |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 78.57 | B |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 81.32 | B |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 85.44 | B |
| U8 | Sarana & Prasarana | 75.82 | C |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan | 91.48 | A |

| Nilai | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|-------|---------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,0000 - 2,5996 | 25,00 - 64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,6000 - 3,0640 | 65,00 - 76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644 - 3,5320 | 76,61 - 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 - 4,0000 | 88,31 - 100,00 | A | Sangat Baik |

| | |
|-------------------------------|--------------|
| SKM Unit pelayanan | 79.40 |
| Mutu Pelayanan | B |
| Kinerja Unit Pelayanan | Baik |

**REKAPITULASI HASIL PENILAIAN PELANGGAN
LABORATORIUM KALIBRASI
Σ RESPONDEN : 5 ORANG
(JANUARI-JUNI 2019)**

Hasil penilaian pelanggan pada bulan Januari-Juni 2019 sebanyak 5 orang responden dengan hasil sebagai berikut :

1.

| No | Kriteria Penilaian | Nilai Rata-Rata tertimbang per Unsur | Indeks Kepuasan Pelanggan |
|----|--|--------------------------------------|---------------------------|
| 1 | Pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan | 0,270 | 6,75 |
| 2 | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan | 0,213 | 5,33 |
| 3 | Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani | 0,270 | 6,75 |
| 4 | Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan | 0,241 | 6,04 |
| 5 | Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan | 0,284 | 7,10 |
| 6 | Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan | 0,284 | 7,10 |
| 7 | Kecepatan pelayanan | 0,213 | 5,33 |
| 8 | Keadilan untuk mendapatkan pelayanan | 0,270 | 6,75 |
| 9 | Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan | 0,270 | 6,75 |
| 10 | Kewajaran biaya | 0,241 | 6,04 |
| 11 | Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan | 0,270 | 6,75 |
| 12 | Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan | 0,256 | 6,39 |
| 13 | Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan | 0,270 | 6,75 |
| 14 | Keamanan di unit pelayanan | 0,284 | 7,10 |
| | | 3,635 | 90,88 |

2. Hasil penilaian baik oleh pelanggan rata-rata 90,88%

Mutu Pelayanan : A

Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik

Tabel : Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Pelanggan,
Interval Konversi Mutu, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval Kepuasan Pelanggan | Nilai Interval Konversi Kepuasan Pelanggan | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|-----------------------------------|--|----------------|------------------------|
| a | b | c | d | e |
| 1 | 1,00-1,75 | 25-43,75 | D | Tidak Baik |
| 2 | 1,76-2,50 | 43,76-62,50 | C | Kurang Baik |
| 3 | 2,51-3,25 | 62,51-81,25 | B | Baik |
| 4 | 3,26-4,00 | 81,26-100,00 | A | Sangat Baik |

**REKAPITULASI HASIL PENILAIAN PELANGGAN
LABORATORIUM KALIBRASI
Σ RESPONDEN : 7 ORANG
(OKTOBER-DESEMBER 2019)**

| No. | UNSUR PELAYANAN | Actual Masyarakat | |
|-----|--|-------------------|------|
| | | Indeks Konversi | Mutu |
| U1 | Persyaratan | 92.86 | A |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 92.86 | A |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 78.57 | B |
| U4 | Biaya / Tarif | 75.00 | C |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 96.43 | A |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 92.86 | A |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 96.43 | A |
| U8 | Sarana & Prasarana | 78.57 | B |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan | 100.00 | A |

| Nilai | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|-------|---------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,0000 - 2,5996 | 25,00 - 64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,6000 - 3,0640 | 65,00 - 76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644 - 3,5320 | 76,61 - 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 - 4,0000 | 88,31 - 100,00 | A | Sangat Baik |

| | |
|-------------------------------|--------------------|
| SKM Unit pelayanan | 89.29 |
| Mutu Pelayanan | A |
| Kinerja Unit Pelayanan | Sangat Baik |