

**REKAPITULASI HASIL PENILAIAN PELANGGAN
LABORATORIUM PENGUJI
Σ RESPONDEN : 91 ORANG
(JANUARI-MARET 2020)**

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	75.00	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.64	A
U3	Waktu Penyelesaian	75.00	C
U4	Biaya / Tarif	75.00	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.36	B
U6	Kompetensi Pelaksana	75.00	C
U7	Perilaku Pelaksana	90.91	A
U8	Sarana & Prasarana	100.00	A
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	85.10
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	Baik

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LABORATORIUM PENGUJI
APRIL-JUNI 2020**

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh BBTKLPP Yogyakarta pada bulan April-Juni 2020 terhadap 13 orang responden untuk Laboratorium Penguji dengan hasil seperti pada tabel berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	88.46	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.46	A
U3	Waktu Penyelesaian	80.77	B
U4	Biaya / Tarif	71.15	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82.69	B
U6	Kompetensi Pelaksana	84.62	B
U7	Perilaku Pelaksana	90.38	A
U8	Sarana & Prasarana	84.62	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	100.00	A

SKM Unit pelayanan	85,68
---------------------------	--------------

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk hasil penilaian baik oleh pelanggan rata-rata 85,68%, Mutu Pelayanan : B, Kinerja Unit Pelayanan : Baik. Penilaian ini berdasarkan tabel yang terdapat dalam Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik :

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

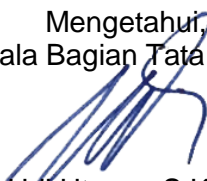
Dari penilaian per unsur ada empat unsur yang nilainya Kurang Baik, yaitu Persyaratan, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif dan Kompetensi Pelaksana. Tindak lanjut yang dilakukan :

- Biaya /Tarif : pola tarif yang kami gunakan adalah PP RI No. 64 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kesehatan. Beberapa pelanggan mengatakan mahal kemungkinan karena adanya kenaikan harga dari PP sebelumnya yang berlaku mulai tanggal 17 Oktober 2019 dan belum pernah mengujikan ke laboratorium lain sehingga tidak dapat membandingkan tarifnya.


Dari hasil survei tidak ada keluhan/saran perbaikan, tanggapan serta tindak lanjut yang telah dilakukan sebagai berikut :

No	Masukan/Saran dari Pelanggan	Tanggapan	Tindak Lanjut
	Masukan		
1	Sudah baik, harus ditingkatkan dan dipertahankan	Terima kasih, pelayanan akan selalu ditingkatkan.	-
2	Call center harap fast respon, beberapa kali telp. tidak diangkat.	Untuk saat ini kemungkinan telepon bisa masuk ke gedung lama (Wiyoro) dan ke gedung baru (Jl. Imogiri)	Sudah langsung disampaikan kepada personil pelayanan agar segera mengangkat apabila telepon berdering.
3	Mohon ditingkatkan dalam pelayanan supaya hasil bisa lebih cepat.	Hasil uji sudah lebih cepat dari tahun lalu. Persen ketepatan penyelesaian sudah meningkat banyak.	-
4	Agar menyiapkan wastafel di pintu masuk selama pandemi	Karena ruang Instalasi Pelayanan Teknik masih menggunakan ruang TTTG untuk cuci tangan ada kran di dalam dan disediakan hand sanitizer baik di dalam maupun di satpam di pintu masuk.	Saat ini dapat menggunakan wastafel yang telah tersedia di depan pintu masuk ruang Instalasi Pelayanan Teknik yang baru, yang terletak di sebelah Timur ruang Instalasi Pelayanan Teknik yang sekarang digunakan.
5	Dipertahankan untuk proses uji lab limbah cair 17 hari kerja	Penyelesaian selalu diusahakan tepat waktu dan ada pemantauan penyelesaian LHM.	-
	Saran		
1	Penambahan line call center.	Karena gedung masih terbagi dua, saat ini telp di gedung baru menggunakan 0274-371588.	Line telepon yang lain akan dipasang setelah semuanya pindah ke gedung baru Jl. Imogiri Timur.

Mengetahui,
Kepala Bagian Tata Usaha,


Sayekti Udi Utama, S.K.M., M.Kes
Tanda tangan dan nama terang

Yogyakarta, 9 Juli 2020
Kepala Instalasi Pelayanan Teknik,


Sri Ningsih, S.ST, M.T.
Tanda tangan dan nama terang