

**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 TTG 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 LHU.	-
	Saran		
1	Penambahan line call center.	Karena gedung masih terbagi dua, saat ini telp di gedung baru menggunakan 0274-371588.	Line telphon 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

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LABORATORIUM PENGUJI
OKTOBER-DESEMBER 2020**

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh BBTKLPP Yogyakarta pada bulan Oktober-Desember 2020 terhadap 24 orang responden untuk Laboratorium Penguji dengan hasil seperti pada tabel berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	81,82	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	79,55	B
U3	Waktu Penyelesaian	77,27	B
U4	Biaya / Tarif	75,00	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79,55	B
U6	Kompetensi Pelaksana	79,55	B
U7	Perilaku Pelaksana	81,82	B
U8	Sarana & Prasarana	81,82	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	97,73	A

SKM Unit pelayanan	81,57
---------------------------	--------------

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk hasil penilaian baik oleh pelanggan rata-rata 81,57%, 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 satu unsur yang nilainya Kurang Baik, yaitu Biaya/Tarif. 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 dan kami tetap menggunakan pola tarif tersebut sampai ada perubahan. Semua pelanggan yang mengisi kuesioner memilih jawaban C. Murah, tidak ada yang mengisi D. Gratis sehingga ketika dimasukkan dalam rumus perhitungan hasilnya Mutu Pelayanan C, Kinerja Unit Pelayanan Kurang Baik.

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

No	Masukan/Saran dari Pelanggan	Tanggapan	Tindak Lanjut
	Masukan		
1	Pelayanan konsultasi dan pelayanan uji sampel sudah baik dan cepat dalam memberikan pelayanan	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami	Pelayanan akan selalu ditingkatkan
2	Pelayanan sudah berjalan dengan baik, waktu untuk hasil uji yang lama	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami	Pelayanan akan selalu ditingkatkan. beberapa personil yang di Lab Covid akan bergilir kembali ke Labling sesuai jadwal
3	Pertahankan kualitas yang diberikan	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami	Pelayanan akan selalu ditingkatkan
4	Tetap dipertahankan pelayanan tepat waktu (limbah cair 17 hari kerja)	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami	Pelayanan akan selalu diusahakan tepat waktu
6	Jika hasil sudah jadi, ada konfirmasi dari laboratorium	Ada sms gateway untuk pemberitahuan hasil kepada pelanggan, baik hasil yang sudah jadi maupun yang terlambat	Pelayanan melalui sms gateway akan selalu dipantau
7	Sangat mudah dimengerti dan kompeten	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami	Pelayanan dan kemampuan personil akan selalu ditingkatkan
8	Untuk sertifikat KAN agar disegerakan selesai	Sertifikat KAN sudah turun dan laboratorium sudah menggunakan logo KAN per 12 Agustus 2020	Sertifikat sudah ditempel di ruang tunggu Yantek
9	Tetap dipertahankan pelayanannya dan sebaiknya ada acara temu pelanggan dari BBTCLPP agar kepentingan pelanggan dapat diakomodasi secara langsung	Sebenarnya sudah direncanakan acara temu pelanggan untuk tahun 2020 namun karena adanya pandemi untuk pelaksanaan kemungkinan agak mundur dari rencana semula	Temu pelanggan sudah dilaksanakan pada tanggal 22 Desember 2020 dengan tema BBTCLPP Yogyakarta Menyapa Pelanggan

10	Semakin sukses dan profesional	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami	Pelayanan akan selalu ditingkatkan
11	Lembar hasil uji/pemeriksaan agar bisa dicetak elektronik/didownload oleh pelanggan sehingga memudahkan agar tidak perlu jauh-jauh jika hanya akan mengambil hasil	Untuk saat ini belum bisa karena dikhawatirkan hasil bisa dipalsukan.	Sedang dalam proses pembuatan barcode dan tanda tangan digital agar hasil uji bisa dicetak online
12	Call Center harus cepat diangkat	Apabila menghubungi pada jam kerja pasti segera diangkat/dibalas	Sudah disampaikan kepada petugas untuk segera merespon jika ada panggilan/WA ke Call Center
13	Untuk pelayanan sudah sangat baik, hanya terkadang untuk alur masih membingungkan pelayanan terutama pelanggan baru. Sebaiknya ada petugas jaga di depan pintu untuk mengarahkan pelanggan	Sudah ada satpam di depan pintu Instalasi Pelayanan Teknik yang akan mengarahkan pelanggan	Satpam sudah diingatkan agar selalu standby di depan pintu Instalasi Pelayanan Teknik
14	Loket kosong untuk pengambilan hasil uji, mohon untuk dimaksimalkan karena mengingat jam layanan masih di jam kerja (09.41), untuk pengambilan hasil nunggu dipanggil kurang lebih 30 menit	Sudah dikonfirmasi kepada petugas, pada waktu itu petugas sedang di ruang personil mencari dan memproses hasil milik pelanggan yang lain, yang bersangkutan belum sampai nomor antriannya	Sudah disampaikan kepada petugas agar ke depan pelanggan tidak merasa diabaikan dan pelayanan bisa lebih baik
Saran			
1	Pelayanan dipertahankan dan kalau bisa ditingkatkan lagi	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami	Pelayanan akan selalu ditingkatkan
2	Hasil uji dapat diterima lebih cepat lagi	Selalu diusahakan hasil uji dapat selesai tepat waktu	Pelayanan akan selalu ditingkatkan
3	Selalu tingkatkan pelayanan	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami	Pelayanan akan selalu ditingkatkan
4	Diperbanyak unsur yang diuji	Terima kasih atas saran yang diberikan	Kemampuan uji laboratorium selalu ditingkatkan secara bertahap

5	Agar dipercepat pelayanan penerimaan sampel, apalagi jika pelanggan tambah banyak (saat siang hari)	Pelayanan yang kami berikan sudah diupayakan secepat mungkin	Pelayanan terutama penerimaan contoh uji akan selalu ditingkatkan
6	Untuk memaksimalkan outlet yang telah tersedia agar pelayanan bisa maksimal	Loket sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan	Petugas diingatkan untuk selalu standby di loket masing-masing

Mengetahui,
Kepala Bagian Tata Usaha,



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

Yogyakarta, 30 Desember 2020
Kepala Instalasi Pelayanan Teknik,



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

TINDAK LANJUT

A. Masukan

2. Pengaturan Jadwal Petugas Lab dari Lab Covid ke Labling

	Senin, 8 Februari 2021		Selasa, 9 Februari 2021		Rabu, 10 Februari 2022		Kamis, 11 Februari 2023		Jumat, 12 Februari 2024		Sabtu, 13 Februari 2021	Minggu, 14 Februari 2021	OFF (Jumat-Sabtu)	OFF (Sabtu-Minggu)	OFF (Jumat dan Minggu)
	Shift 1 (7.30 - 16.00) 7,5 jam, istirahat 1 jam	Shift 2 (12.00-20.30) 7,5 jam, istirahat 1 jam	Shift 1 (7.30 - 16.00) 7,5 jam, istirahat 1 jam	Shift 2 (12.00-20.30) 7,5 jam, istirahat 1 jam	Shift 1 (7.30 - 16.00) 7,5 jam, istirahat 1 jam	Shift 2 (12.00-20.30) 7,5 jam, istirahat 1 jam	Shift 1 (7.30 - 16.00) 7,5 jam, istirahat 1 jam	Shift 2 (12.00-20.30) 7,5 jam, istirahat 1 jam	Shift 1 (7.30 - 16.00) 7,5 jam, istirahat 1 jam	Shift 2 (12.00-20.30) 7,5 jam, istirahat 1,5 jam					
Tim bongkar & alikuot	Susilo	Didik	Susilo	Didik	Susilo	Didik	Didik	Susilo	Didik	Didik	Yuli P	Yuli P	Aslam	Putri C	Septiana
	Aslam	Yuli P	Aslam	Yuli P	Aslam	Yuli P	Yuli P	Aslam	Susilo	Susilo	Aslam	Putri C	Aslam	Putri C	silvia
	Anin	Putri C	Siti R	Putri C	Siti R	Anin	Putri C	Siti R	Putri C	Xendy	Dian P	Dian P	Anin		
	Dian Purwa	Zalfa	Anin	Zalfa	Dian Purwa	Zalfa	Anin	Dian Purwa	Anggun	Septiana	Zalfa	Siti			
	Xendy	Anggun	Xendy	Septiana	Xendy	Septiana	Xendy	Septiana	Anin			Zalfa			
	Prisma	Silvia	Anggun	Silvia	Anggun	Silvia	Silvia	Anggun							
Tim Ekstraks	Kristanti	Dwi	Kristanti	Dwi	Kristanti	Dwi	Dwi	Kristanti	Yuli A	Dwi	Ika	Rudiyanto	Erna	Reiza	
	Lukita	Yuli A	Lukita	Yuli A	Lukita	Yuli A	Yuli A	Lukita	Sukma	Yuli A	Rudiyanto	Prisma	Kristanti	Asri	
	Putri Amira	Rudiyanto	Putri Amira	Rudiyanto	Putri Amira	Rudiyanto	Rudiyanto	Indah Nur	Kristanti	Reiza	Putri Amira	Ika	Indah Nur		
	Asri	Nety	Asri	Nety	Asri	Nety	Nety	Asri	Lukita	Nur Indah	Dyna	Nety	Rini		
	Dyna	Nur Indah	Dyna	Nur Indah	Rini	Nur Indah	Nur Indah	Dyna	Indah Nur	Lukita	Dwi	Dyna	Sukma		
	Reiza	Sukma	Prisma	Sukma	Prisma	Sukma	Sukma	Reiza	Nur Indah						
	Rini	Indah Nur	Indah Nur		Reiza	Indah Nur	Prisma	Rini							
Tim PCR	Indar	Havid	Indar	Havid	Indar	Havid	Havid	Indar	Rini	Havid	Indar	Indar	Rini	Havid	
	Rahma	Rini	Rahma	Rini	Rahma	Rini	Rini	Rahma	Dwoyo	Irwan	Rahma	Rahma	Dwoyo	Irwan	
	Irwan	Dwoyo	Irwan	Dwoyo	Irwan	Dwoyo	Dwoyo	Irwan							
Tim Data	Septiana	Siti	Reiza	Dian P	Dyna	Putri C	Amira	Zalfa	Rini	Silvia	Prisma				
									Xendy	Asri	Nety				
Labling	Erna	Ika	Erna	Ika	Erna	Ika	Erna	Ika							

8. Sertifikat Akreditasi ditempel di Ruang Pelayanan



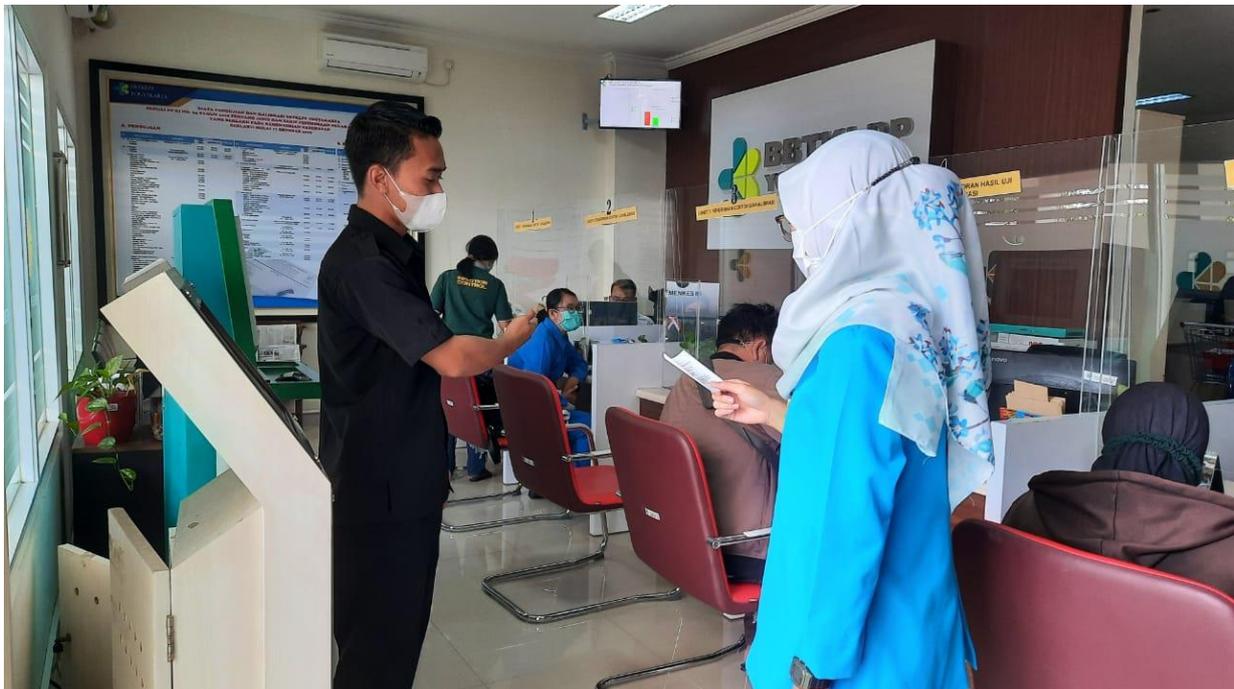
9. Dilakukan Temu Pelanggan



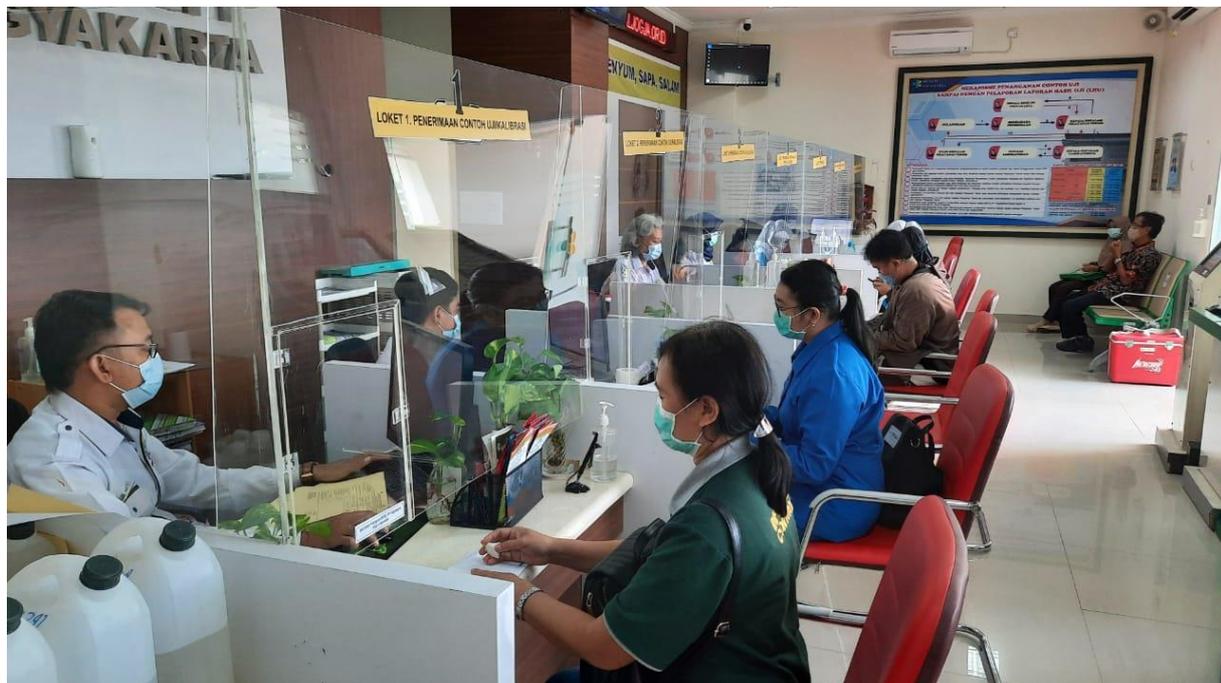
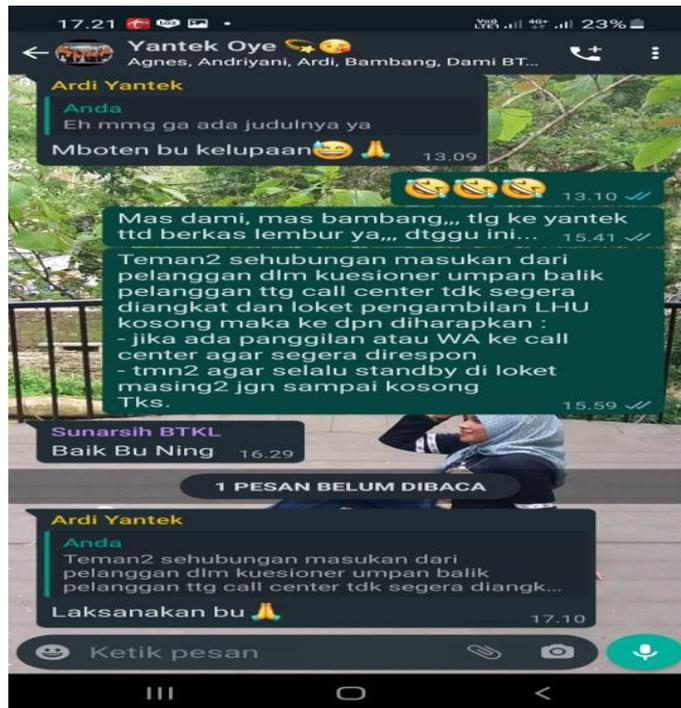
12. Diingatkan melalui WAG



13. Satpam standby di depan Ruang Pelayanan dan memberikan penjelasan/bantuan



14. Petugas diingatkan dan selalu standby di loket melalui WAG



B. Masukan

5 dan 6. Mengingatkan petugas melalui WAG

