

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LABORATORIUM PENGUJI
JANUARI-MARET 2021**

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh BBTKLPP Yogyakarta pada bulan Januari-Maret 2021 terhadap 13 orang responden untuk Laboratorium Pengujian dengan hasil seperti pada tabel berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	82,69	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,54	B
U3	Waktu Penyelesaian	73,08	C
U4	Biaya / Tarif	71,15	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84,62	B
U6	Kompetensi Pelaksana	76,92	B
U7	Perilaku Pelaksana	82,69	B
U8	Sarana & Prasarana	86,54	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	98,08	A

SKM Unit pelayanan	82,48
---------------------------	--------------

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk hasil penilaian baik oleh pelanggan rata-rata 82,48%, 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 dua unsur yang nilainya C (Kurang Baik), yaitu Biaya/Tarif. Tindak lanjut yang dilakukan :

- Waktu Penyelesaian : sudah disampaikan kepada petugas agar waktu penyelesaian hasil sesuai kesepakatan, kemungkinan karena contoh uji yang banyak sehingga ada beberapa hasil yang selesainya melebihi waktu.
- 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

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LABORATORIUM PENGUJI
APRIL-JUNI 2021**

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh BBTKLPP Yogyakarta pada bulan April-Juni 2021 terhadap 43 orang responden untuk Laboratorium Penguji dengan hasil seperti pada tabel berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	88,37	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	89,53	A
U3	Waktu Penyelesaian	87,79	B
U4	Biaya / Tarif	88,95	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,63	B
U6	Kompetensi Pelaksana	90,70	A
U7	Perilaku Pelaksana	91,86	A
U8	Sarana & Prasarana	90,12	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	98,26	A

SKM Unit pelayanan	90,25
---------------------------	--------------

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk hasil penilaian baik oleh pelanggan rata-rata 90,25%, Mutu Pelayanan : A, Kinerja Unit Pelayanan : Sangat 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 tidak ada unsur yang nilainya Kurang Baik.

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

A. MASUKAN

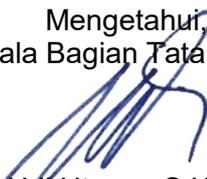
No	Masukan dari Pelanggan	Tanggapan	Tindak Lanjut
1	Ruang antrian yang kurang luas di dalam loket masuk sampel utama, di gedung lain ada tetapi tidak terdengar pemanggilan.	Ruang tunggu disediakan di ruang depan dan sudah tersedia layar untuk memantau nomor antrian dan sudah ada juga pemanggilan melalui pengeras suar, namun memang pada saat ini masih proses perbaikan.	Melaporkan kembali kepada manajemen.
2	Tempat parkir kurang luas.	Tempat parkir hanya ada sesuai yang tersedia. Untuk pengaturan parkir ada satpam yang mengaturnya.	-
3	Pelayanan cukup baik atau mungkin sangat baik sehingga tidak ada masukan yang perlu ditambahi.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami.	-
4	Sebagai pelanggan merasa puas terlayani dan dimohon dipertahankan.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami.	-
5	Prosedur sudah sangat baik, karena saya sudah berlangganan ±5 tahun. Sekarang pelayanan lebuah tepat dan cepat. Hanya ambil hasil masih lumayan.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami. Untuk pengambilan hasil kami tergantung kesiapan hasil yang sudah selesai dari laboratorium. Penyelesaian hasil sudah diusahakan tepat waktu, namun karena contoh uji banyak sehingga ada beberapa hasil uji yang terlambat.	-
6	Pada umumnya pelayanan sudah baik dan memuaskan. Kekurangan tenaga sampling di lapangan dan perlu penambahan peralatan serta tenaga lapangan.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami. Berkurangnya tenaga lapangan kami karena beberapa personil diperbantukan di laboratorium Covid-19. Sementara belum ada penambahan personil dan peralatan.	-

7	Menambah fasilitas pelayanan.	Penambahan fasilitas yang dianggap perlu akan terus dilakukan.	-
8	Usul saran kalau lebih baik untuk mengantri harus ada nomor antrian untuk menjaga kalau pas bersamaan pelanggan yang datang mengumpulkan sampel tidak risau (di penerimaan sampel Covid-19)	Nomor antrian sudah ada, pada saat ini sedang rusak.	Sudah dilaporkan kepada manajemen untuk perbaikan dan meminta bagian IT untuk mengecek.
9	Untuk pas hari libur/tanggal merah kadang belum ada yang piket.	Penerimaan contoh uji Covid-19 selama 24 jam, tidak ada libur/tutup. Sabtu, Minggu, hari libur nasional tetap ada yang piket mulai jam 09.00-14.00 WIB. Di luar jam tersebut contoh uji diterima oleh satpam. Jam penerimaan contoh uji sudah dicantumkan di standing banner yang dipasang di depan pintu masuk Instalasi Pelayanan Teknik.	-
10	Sudah bagus, cerdas, terampil, sopan.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami.	-
11	Petugas pelayanan penerima sampel Covid-19 mohon bisa ditambah personilnya.	Jumlah petugas sudah sesuai karena contoh uji Covid-19 yang datang tidak sebanyak contoh uji lingkungan dan datang hanya pada jam-jam tertentu.	-
12	Tidak ada petugas yang menyeberangkan saat keluar dari BBTKL.	Ada satpam yang selalu standby di depan untuk menyeberangkan tamu.	Sudah dilaporkan ke manajemen untuk mengingatkan kembali.
13	Semua sudah baik, lanjutkan.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami.	-
14	Pelayanan sudah sangat baik.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami.	-
15	Sudah maksimal.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami.	-

B. SARAN

No	Saran dari Pelanggan	Tanggapan	Tindak Lanjut
1	Adanya layar pemanggilan terintegrasi, adanya email feedback setelah uji sampel/pengambilan hasil.	Layar pemanggilan sudah ada di ruang tunggu, saat ini dalam proses perbaikan. Pemberitahuan tentang hasil melalui sms gateway.	-
2	Mempercepat waktu pengujian.	Waktu pengujian sesuai standar, karena contoh uji yang masuk banyak ada beberapa keterlambatan.	-
3	Pelayanan sudah baik.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami.	-
4	Ada pemberitahuan/tulisan jam piket untuk sampel Covid-19.	Jam pelayanan sudah tertius di banner di depan pintu Instalasi Pelayanan Teknik. Untuk contoh uji Covid-19 tidak ada pengaruh jam layanan karena tidak ada batas jam pengiriman. Jika di luar jam piket akan tetap diterima oleh satpam.	-
5	Ditingkatkan terus. Minta disediakan minum gelas di penerimaan sampel Covid-19.	Air minum gelas dan permen sudah disediakan di dekat tempat duduk untuk menunggu antrian.	-
6	Sarana, prasarana, fasilitas sudah sangat baik.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami.	-
7	Sudah bagus lebih ditingkatkan.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami.	-
8	Lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanan.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami.	-
9	Mohon seluruh petugas tetap bisa bersabar melayani kami.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami.	-

Mengetahui,
Kepala Bagian Tata Usaha,

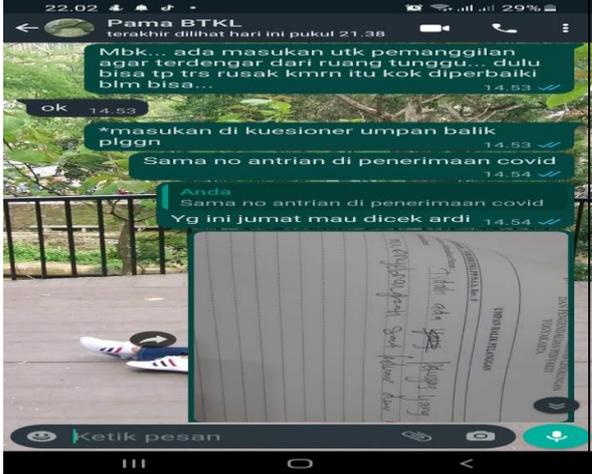
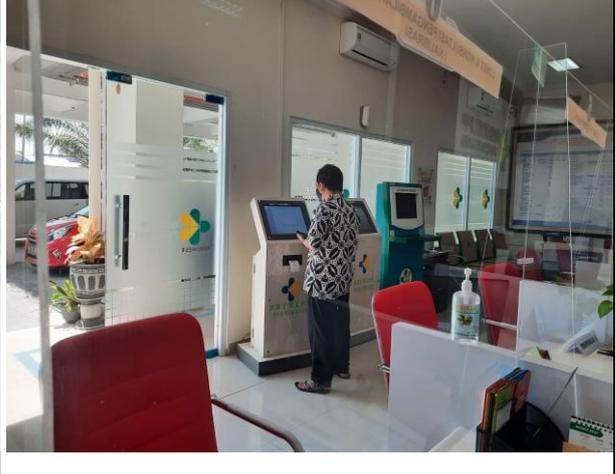

Sayekti Udi Utama, S.K.M., M.Kes
Tanda tangan dan nama terang

Yogyakarta, 2 Juli 2021
Kepala Instalasi Pelayanan Teknik,


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

C. TINDAK LANJUT

MASUKAN

<p>1</p>	<p>Ruang antrian yang kurang luas di dalam loket masuk sampel utama, di gedung lain ada tetapi tidak terdengar pemanggilan.</p>	<p>Ruang tunggu disediakan di ruang depan dan sudah tersedia layar untuk memantau nomor antrian dan sudah ada juga pemanggilan melalui pengeras suar, namun memang pada saat ini masih proses perbaikan.</p>	<p>Melaporkan kembali kepada manajemen.</p>
	<p>Laporan Ka Ins Yantek ke Subbag Umum</p>		<p>Perbaikan mesin antrian</p>
<p>8</p>	<p>Usul saran kalau lebih baik untuk mengantri harus ada nomor antrian untuk menjaga kalau pas bersamaan pelanggan yang datang mengumpulkan sampel tidak risau (di penerimaan sampel Covid-19)</p>	<p>Nomor antrian sudah ada, pada saat ini sedang rusak.</p>	<p>Sudah dilaporkan kepada manajemen untuk perbaikan dan meminta bagian IT untuk mengecek.</p>
	<p>Perbaikan nomor antrian</p>		

12	Tidak ada petugas yang menyeberangkan saat keluar dari BBTCL.	Ada satpam yang selalu standby di depan untuk menyeberangkan tamu.	Sudah dilaporkan ke manajemen untuk mengingatkan kembali. Ke satpam
			Satpam membantu menyeberangkan jalan pelanggan

ada yang mengisi D. Gratis sehingga ketika dimasukkan dalam rumus perhitungan hasilnya Mutu Pelayanan C, Kinerja Unit Pelayanan Kurang Baik.

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

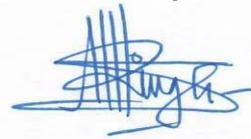
No	Masukan dari Pelanggan	Tanggapan	Tindak Lanjut
-	-	-	-
No	Saran dari Pelanggan	Tanggapan	Tindak Lanjut
-	-	-	-

Mengetahui,
Kepala Bagian Tata Usaha,



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

Yogyakarta, 25 Maret 2021
Kepala Instalasi Pelayanan Teknik,



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