

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LABORATORIUM KALIBRASI
JANUARI-JUNI 2021**

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh BBTKLPP Yogyakarta pada bulan Januari-Juni 2021 terhadap 9 orang responden untuk Laboratorium Kalibrasi dengan hasil seperti pada tabel berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	83,33	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,56	B
U3	Waktu Penyelesaian	80,56	B
U4	Biaya / Tarif	91,67	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,11	B
U6	Kompetensi Pelaksana	80,56	B
U7	Perilaku Pelaksana	91,67	A
U8	Sarana & Prasarana	80,56	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	94,44	A

SKM Unit pelayanan	85,49
---------------------------	--------------

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk hasil penilaian baik oleh pelanggan rata-rata 85,49%, 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 tidak ada unsur yang nilainya Kurang Baik.

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

A. MASUKAN

No	Masukan dari Pelanggan	Tanggapan	Tindak Lanjut
-	-	-	-

B. SARAN

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, 2 Juli 2021
Kepala Instalasi Pelayanan Teknik,


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

C. TINDAK LANJUT

TIDAK ADA

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LABORATORIUM KALIBRASI
JULI-DESEMBER 2021**

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh BBTCLPP Yogyakarta pada bulan Juli-Desember 2021 terhadap 10 orang responden dari jumlah populasi 10 orang untuk Laboratorium Kalibrasi dengan hasil seperti pada tabel berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	95,00	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,50	A
U3	Waktu Penyelesaian	85,00	B
U4	Biaya / Tarif	100,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92,50	A
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50	B
U7	Perilaku Pelaksana	100,00	A
U8	Sarana & Prasarana	97,50	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	100,00	A

SKM Unit pelayanan	95,00
---------------------------	--------------

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk hasil penilaian baik oleh pelanggan rata-rata 95,00%, 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 hasil survei tidak ada masukan/saran perbaikan, tanggapan serta tindak lanjut yang telah dilakukan sebagai berikut :

A. MASUKAN

No	Masukan dari Pelanggan	Tanggapan	Tindak Lanjut
-	-	-	-

B. SARAN

No	Saran dari Pelanggan	Tanggapan	Tindak Lanjut
-	-	-	-

C. TINDAK LANJUT

TIDAK ADA

Mengetahui,
Koordinator Substansi Tata Usaha,



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

Yogyakarta, 5 Januari 2022
Kepala Instalasi Pelayanan Teknik,



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