

**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	<b>71,15</b>	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

<b>SKM Unit pelayanan</b>	<b>82,48</b>
---------------------------	--------------

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

<b>SKM Unit pelayanan</b>	<b>90,25</b>
---------------------------	--------------

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

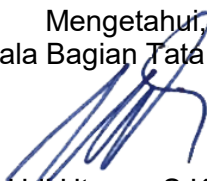
No	Masukan dari Pelanggan	Tanggapan	Tindak Lanjut
1	Ruang antrian yang kurang luas di dalam loket masuk sampel utama, di gedung lain ada tetapi tidak terdengar pemanggilan.	Ruang tunggu disediakan di ruang depan dan sudah tersedia layar untuk memantau nomor antrian dan sudah ada juga pemanggilan melalui 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 lebu 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 :

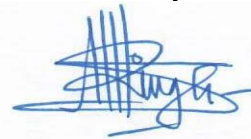
No	Masukan dari Pelanggan	Tanggapan	Tindak Lanjut
-	-	-	-
No	Saran dari Pelanggan	Tanggapan	Tindak Lanjut
-	-	-	-

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*



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
LABORATORIUM PENGUJI  
JULI-SEPTEMBER 2021**

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh BBTKLPP Yogyakarta pada bulan Juli-September 2021 terhadap 76 orang responden dari jumlah populasi 95 orang untuk Laboratorium Pengujian dengan hasil seperti pada tabel berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	85,20	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,86	B
U3	Waktu Penyelesaian	78,29	B
U4	Biaya / Tarif	73,03	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,25	B
U6	Kompetensi Pelaksana	86,84	B
U7	Perilaku Pelaksana	90,13	A
U8	Sarana & Prasarana	83,88	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	94,41	A

<b>SKM Unit pelayanan</b>	<b>84,32</b>
---------------------------	--------------

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk hasil penilaian baik oleh pelanggan rata-rata 84,32%, 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 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	Penambahan botol sampel steril, setiap kali meminjam	Sudah dikonfirmasi ke laboratorium, memang	Melaporkan ke Substansi PTL, apabila ada pengadaan lagi bisa diusulkan.

	kurang.	ketersediaan botol steril terbatas sedangkan yang meminjam banyak.	12/10/2021.
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Selama PPKM sebaiknya sampel tidak dibatasi.</li> <li>- Pelayanan jangan dibatasi.</li> </ul>	Selama PPKM jumlah contoh uji yang diterima harus dibatasi karena SDM kami terbatas dengan diterapkannya sistem WFH-WFO.	-
3	Permudah dalam pembayaran.	Untuk saat ini tersedia mesin EDC dari Bank Mandiri dan Bank BRI di Instalasi Pelayanan Teknik. Untuk pembayaran tunai bisa dilakukan di Bank BNI yang jaraknya tidak terlalu jauh dari BBTCLPP Yogyakarta.	-
4	Sudah sangat bagus pelayanannya di loket penerimaan sampel. Terima kasih bulan ini sudah menerima sampel seperti dulu.	Terima kasih sudah berkenan dengan pelayanan kami. Penerimaan contoh uji normal kembali mulai Senin, 21 September 2021.	-
5	Pelayanan pelanggan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan ruang tunggu antrian dapat diberi tambahan kursi.	Kursi tunggu sudah disediakan di ruang tunggu, selain yang di ruang penerimaan contoh uji Instalasi Pelayanan Teknik.	-
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaikan pada fasilitas kamar mandi.</li> <li>- Pintu kamar mandi sulit dibuka tutup. Air kamar mandi keruh.</li> <li>- Pintu toilet susah untuk dibuka dan ditutup.</li> <li>- Kamar mandi kurang bersih, Airnya keruh. Handle pintu agak sulit dibuka.</li> <li>- Melakukan perbaikan handle pintu di kamar mandi karena susah untuk dibuka. Tingkatkan kebersihan area kamar mandi.</li> <li>- Pintu kamar mandi susah dibuka.</li> </ul>	Terima kasih atas masukannya. Akan segera dicek kondisi kamar mandi yang dimaksud.	Sudah ditindaklanjuti dengan rapat tanggal 31 Agustus 2021 dan disepakati untuk perbaikan dan penataan kamar mandi selesai dalam waktu 1 (satu) minggu (7 September 2021).
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perlu dipertimbangkan untuk penambahan kuota sampel air agar tidak banyak pelanggan yang pulang sia-sia dan meminimalisir pengambilan nomor antrian yang sejak dini hari.</li> <li>- Penambahan kuota untuk pemeriksaan air saat dilakukan WFH.</li> <li>- Ditambah kuota</li> </ul>	Selama PPKM jumlah contoh uji yang diterima harus dibatasi karena SDM kami terbatas dengan diterapkannya sistem WFH-WFO. Setelah kondisi kondusif, penerimaan contoh uji akan kembali normal lagi.	-

	<p>penerimaan sampel dan waktu pelayanan lebih ditambah waktunya.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mohon kuota penerimaan sampel per hari ditambah.</li> <li>- Penambahan kuota pengujian sampel.</li> <li>- Untuk nomor antrian dan kuota limbah biologi medis diperbanyak lagi kalau bisa.</li> </ul>		
8	<p>Kalau bisa hasil laboratorium dipercepat lagi, misal maksimal 2 minggu.</p>	<p>Waktu penyelesaian pengujian sudah dihitung dan sudah sesuai dengan dokumen akreditasi.</p>	-
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semoga pembatasan sampel segera selesai.</li> <li>- Khusus kasus PPKM saat ini, semoga segera pelayanan kembali normal.</li> </ul>	<p>Setelah PPKM berakhir dan situasi Kembali kondusif, penerimaan contoh uji akan normal lagi.</p>	-
10	<p>Penambahan staf penerimaan uji sampel.</p>	<p>Untuk saat ini belum ada, kami rasa masih cukup jumlah personil yang melayani penerimaan contoh uji sebanyak dua orang untuk contoh uji lingkungan dan satu orang untuk contoh uji Covid-19.</p>	-
11	<p>Untuk hasil pemeriksaan jangan terlalu lama atau langsung dikirim ke Instansi.</p>	<p>Waktu penyelesaian hasil uji 17 hari kerja, hasil dapat dikirim via pos dengan meninggalkan ongkos kirim.</p>	-
12	<p>Untuk parameter uji yang kurang/kehabisan reagen mohon segera diadakan biar bisa kirim 1 paket langsung.</p>	<p>Reagen yang habis tentu segera diusulkan, namun tetap menunggu proses pengadaan selesai.</p>	-
13	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lahan parkir kurang luas.</li> <li>- Lebih tertib lagi dalam menata motor.</li> <li>- Masalah parkiran kurang luas, area sempit.</li> <li>- Kalau bisa ditambah lahan parkir yang lebih luas karena untuk parkir harus sampai luar kantor.</li> <li>- Parkiran untuk pengunjung kurang luas dikarenakan banyaknya pengunjung.</li> <li>- Untuk tempat penerimaan sampel dan tempat parkir lebuah diperluas lagi, mengingat pelanggan yang mengirim sampel banyak.</li> <li>- Mohon parkir untuk diperluas lagi karena sering tidak dapat parkir.</li> </ul>	<p>Tempat untuk parkir sudah dimaksimalkan, adanya memang hanya itu. Tetapi tidak perlu khawatir karena ada satpam yang akan mengatur parkir pelanggan.</p>	<p>Sudah ditindaklanjuti dengan rapat tanggal 31 Agustus 2021 dan disepakati untuk perbaikan dan penataan tempat parkir selesai dalam waktu 2 (dua) bulan.</p>
14	<p>Agar ditambah pengujian Minyak lemak (bisa dibawa</p>	<p>Sampai saat ini kami belum bisa melayani pengujian</p>	-

	oleh pelanggan dengan gelas kaca) seperti Balai Kulit.	parameter Minyak lemak yang contoh ujinya dikirim oleh pelanggan karena cara pengambilan, alat dan wadahnya khusus, beda dengan parameter yang lain.	
15	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nomor antrian seperti semula karena PPKM jadi harus ambil nomor terlalu pagi bahkan dini hari.</li> <li>- Bisa menggunakan antrian online.</li> <li>- Semoga cepat membaik agar tidak ambil antrian pagi-pagi saat mau masukkan sampel.</li> <li>- Semoga ke depannya tidak perlu antri pagi-pagi.</li> <li>- Untuk masa PPKM mungkin bisa mendaftar online agar sampel dari luar kota tidak balik lagi karena kehabisan kuota.</li> <li>- Selama PPKM ini system antrian mungkin bisa dilakukan dengan pendaftaran online/via WA.</li> <li>- Pengujian sampel mohon antrian online agar adil dan tidak antri subuh.</li> <li>- Untuk saat ini (pandemic) sebaiknya untuk pengambilan antrian bisa online karena pelanggan yang jauh kesulitan.</li> </ul>	Masukan akan disampaikan kepada manajemen untuk mempermudah system pendaftaran contoh uji.	<p>Per 13 September pendaftaran penerimaan contoh uji dapat dilakukan secara online melalui link :</p> <p><a href="http://link.kemkes.go.id/DaftarSampel_abKimia">http://link.kemkes.go.id/DaftarSampel_abKimia</a></p> <p><a href="http://link.kemkes.go.id/DaftarSampel_abBiologi">http://link.kemkes.go.id/DaftarSampel_abBiologi</a></p> <p><a href="http://link.kemkes.go.id/DaftarSampel_abPadatan">http://link.kemkes.go.id/DaftarSampel_abPadatan</a></p> <p><a href="http://link.kemkes.go.id/DaftarSampel_abBiomarker">http://link.kemkes.go.id/DaftarSampel_abBiomarker</a></p> <p>Link sudah dishare di grup pelanggan. 12/9/2021.</p>
16	Usahakan pengunjung tidak terlalu lama menunggu di ruangan.	Pelanggan akan dilayani sesuai urutan antrian.	-
17	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah baik perlu dipertahankan untuk pelayanannya.</li> <li>- Sudah bagus dan baik dalam pelayanan penerimaan sampel.</li> <li>- Pelayanan sudah baik, pertahankan.</li> <li>- Sudah sangat bagus, ditingkatkan lagi.</li> </ul>	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan.	-

## B. SARAN

No	Saran dari Pelanggan	Tanggapan	Tindak Lanjut
1	Agar kursi tunggu ditambah.	Kursi tunggu sudah disediakan di ruang tunggu, selain yang di ruang penerimaan contoh uji Instalasi Pelayanan Teknik.	-
2	Pertahankan terus keramahan dan	Terima kasih telah berkenan	-

	kualitas teman-teman BBTKLPP Yogyakarta.	dengan pelayanan kami. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan.	
3	Agar dipercepat hasil uji.	Waktu penyelesaian hasil uji 17 hari kerja.	-
4	Membuat server yang menghubungkan antara BBTKLPP Yogyakarta dengan Instansi sehingga pembayaran/tagihan langsung masuk ke Instansi dan dapat langsung dibayarkan.	Sampai saat ini belum ada aplikasi seperti itu. Untuk system pembayaran, kami menggunakan aplikasi dari Kementerian Keuangan.	-
5	Tutup botol mikrobiologi sering tidak rapat/bocor.	Terima kasih atas masukannya. Akan segera kami konfirmasi ke laboratorium Biologi Lingkungan.	Sudah disampaikan ke laboratorium, untuk selanjutnya petugas akan lebih teliti dalam menutup botol steril, akan dipastikan sudah benar-benar rapat. 8/10/2021.
6	Pelayanan di bagian front office sudah sangat baik, agar tetap ditingkatkan.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan.	-
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatkan pelayanan lebih baik lagi ke depannya.</li> <li>- Membangun dan memperbaiki hubungan kerja sama yang lebih baik.</li> </ul>	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan.	-
8	Tetap jaga mutu pelayanan kepada konsumen BBTKLPP Yogyakarta	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan.	-
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lebih ditingkatkan lagi dalam hal pengambilan hasil laboratorium karena agak lama menunggu.</li> <li>- Untuk waktu pengambilan hasil kalau bisa lebih dipercepat. Pelayanan penerimaan sampel sudah bagus dan cepat.</li> </ul>	Terima kasih atas masukannya. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan.	-
10	Tetap pertahankan S3 (Senyum, Sapa, Salam)	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan.	
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parkiran lebih diperluas.</li> <li>- Penambahan lahan parkir agar pelanggan lebih nyaman.</li> <li>- Untuk lokasi parkir dibuat baru untuk mencukupi kendaraan pengunjung yang parkir.</li> <li>- Ditambah lahan parkir.</li> </ul>	Tempat untuk parkir sudah dimaksimalkan, adanya memang hanya itu. Tetapi tidak perlu khawatir karena ada satpam yang akan mengatur parkir pelanggan.	Sudah ditindaklanjuti dengan rapat tanggal 31 Agustus 2021 dan disepakati untuk perbaikan dan penataan tempat parkir selesai dalam waktu 2 (dua) bulan.
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaiki kualitas pintu kamar mandi/handle.</li> <li>- Melakukan perawatan pada area kamar mandi dan melakukan perbaikan handle untuk kenyamanan pengunjung.</li> <li>- Diperbagus lagi kualitas kamar mandinya.</li> <li>- Memperbaiki toilet agar tambah</li> </ul>	Terima kasih atas masukannya. Akan segera dicek kondisi kamar mandi yang dimaksud.	Sudah ditindaklanjuti dengan rapat tanggal 31 Agustus 2021 dan disepakati untuk perbaikan dan penataan kamar mandi selesai dalam waktu 1 (satu)

	nyaman dipakai. - Perbaiki kualitas kamar mandinya sehingga pelanggan lebih nyaman.		minggu (7 September 2021).
--	---	--	-------------------------------

Mengetahui,  
Koordinator Substansi 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**

1	Penambahan botol sampel steril, setiap kali meminjam kurang.	Sudah dikonfirmasi ke laboratorium, memang ketersediaan botol steril terbatas sedangkan yang meminjam banyak.	Melaporkan ke Substansi PTL, apabila ada pengadaan lagi bisa diusulkan. 12/10/2021.
	 <p>WhatsApp chat with Anies BTKL dated 12 October 2021. The chat shows a conversation about the limited availability of sterile bottles. Anies asks 'Mbk, iki jawabe py... opo cen botole ki terbatas?' (Mbk, answer me... are the bottles limited?). The response is 'Iya mbk, botol kita jumlahnya terbatas sementara yg minjam banyak' (Yes mbk, the number of bottles we have is limited while many are borrowing). Further messages include 'Oooh blm ada pengadaan lg?' (Oooh, is there any more procurement?), 'Belum' (Not yet), and 'Ok'. A date separator for 15 October 2021 is also visible.</p>	 <p>WhatsApp chat with Nila BTKL dated 12 October 2021. The chat shows a conversation about limited sterile bottles. Nila asks 'Mbk, iki jawabe py... opo cen botole ki terbatas?' (Mbk, answer me... are the bottles limited?). The response is 'Iya mbk, botol kita jumlahnya terbatas sementara yg minjam banyak' (Yes mbk, the number of bottles we have is limited while many are borrowing). Further messages include 'Oooh blm ada pengadaan lg?' (Oooh, is there any more procurement?), 'Belum' (Not yet), and 'Ok'. A date separator for 15 October 2021 is also visible.</p>	
	Konfirmasi Ka Instalasi Yantek ke Ka Instalasi Lab Biologi Lingkungan. 12/10/2021	Laporan Ka Instalasi Yantek ke Sub Koordinator Sub Substansi TL. 12/10/2021.	6
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perbaikan pada fasilitas kamar mandi.</li> <li>- Pintu kamar mandi sulit dibuka tutup. Air kamar mandi keruh.</li> <li>- Pintu toilet susah untuk dibuka dan ditutup.</li> <li>- Kamar mandi kurang bersih, Airnya keruh. Handle pintu agak sulit dibuka.</li> <li>- Melakukan perbaikan handle pintu di kamar mandi karena susah untuk dibuka. Tingkatkan kebersihan area kamar mandi.</li> <li>- Pintu kamar mandi susah dibuka.</li> </ul>	Terima kasih atas masukannya. Akan segera dicek kondisi kamar mandi yang dimaksud.	Sudah ditindaklanjuti dengan rapat tanggal 31 Agustus 2021 dan disepakati untuk perbaikan dan penataan kamar mandi selesai dalam waktu 1 (satu) minggu (7 September 2021).	
	 <p>Close-up photo of a bathroom door handle. The handle is a curved metal bar. A yellow tag is attached to the handle mechanism, indicating it is broken or under repair. The door is white.</p>	 <p>Close-up photo of the same bathroom door handle after repair. The handle is now fully functional and can be turned. The yellow tag is still attached to the handle mechanism.</p>	
	Pintu sebelum diperbaiki tidak bisa dikunci.	Pintu setelah diperbaiki bisa dikunci.	



Area kamar mandi/toilet bersih



Air tidak keruh

<p>13</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lahan parkir kurang luas.</li> <li>- Lebih tertib lagi dalam menata motor.</li> <li>- Masalah parkir kurang luas, area sempit.</li> <li>- Kalau bisa ditambah lahan parkir yang lebih luas karena untuk parkir harus sampai luar kantor.</li> <li>- Parkiran untuk pengunjung kurang luas dikarenakan banyaknya pengunjung.</li> <li>- Untuk tempat penerimaan sampel dan tempat parkir lebu diperluas lagi, mengingat pelanggan yang mengirim sampel banyak.</li> </ul> <p>Mohon parkir untuk diperluas lagi karena sering tidak dapat parkir.</p>	<p>Tempat untuk parkir sudah dimaksimalkan, adanya memang hanya itu. Tetapi tidak perlu khawatir karena ada satpam yang akan mengatur parkir pelanggan.</p>	<p>Sudah ditindaklanjuti dengan rapat tanggal 31 Agustus 2021 dan disepakati untuk perbaikan dan penataan tempat parkir selesai dalam waktu 2 (dua) bulan.</p>
<p>15</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nomor antrian seperti semula karena PPKM jadi harus ambil nomor terlalu pagi bahkan dini hari.</li> <li>- Bisa menggunakan antrian online.</li> </ul>	<p>Masukan akan disampaikan kepada manajemen untuk mempermudah system pendaftaran contoh uji.</p>	<p>Per 13 September pendaftaran penerimaan contoh uji dapat dilakukan secara online melalui link : <a href="http://link.kemkes.go.id/DaftarSampelLabKimia">http://link.kemkes.go.id/DaftarSampelLabKimia</a></p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Semoga cepat membaik agar tidak ambil antrian pagi-pagi saat mau memasukkan sampel.</li> <li>- Semoga ke depannya tidak perlu antri pagi-pagi.</li> <li>- Untuk masa PPKM mungkin bisa mendaftar online agar sampel dari luar kota tidak balik lagi karena kehabisan kuota.</li> <li>- Selama PPKM ini system antrian mungkin bisa dilakukan dengan pendaftaran online/via WA.</li> <li>- Pengujian sampel mohon antrian online agar adil dan tidak antri subuh.</li> </ul> <p>Untuk saat ini (pandemic) sebaiknya untuk pengambilan antrian bisa online karena pelanggan yang jauh kesulitan.</p>		<p><a href="http://link.kemkes.go.id/DaftarSampelLabBiologi">http://link.kemkes.go.id/DaftarSampelLabBiologi</a>  <a href="http://link.kemkes.go.id/DaftarSampelLabPadatan">http://link.kemkes.go.id/DaftarSampelLabPadatan</a>  <a href="http://link.kemkes.go.id/DaftarSampelLabBiomarker">http://link.kemkes.go.id/DaftarSampelLabBiomarker</a></p> <p>Link sudah dishare di grup pelanggan. 12/9/2021.</p>
		<p>Sudah dibuatkan link pendaftaran contoh uji yang diberlakukan per 13 Oktober 2021. 6/9/2021</p> <p>Link sudah dishare di grup pelanggan. 12/9/2021.</p>

## SARAN

5	Tutup botol mikrobiologi sering tidak rapat/bocor.	Terima kasih atas masukannya. Akan segera kami konfirmasi ke laboratorium Biologi Lingkungan.	Sudah disampaikan ke laboratorium, untuk selanjutnya petugas akan lebih teliti dalam menutup botol steril, akan dipastikan sudah benar-benar rapat. 8/10/2021.
			
Petugas laboratorium menutup botol dengan teliti dan dipastikan benar-benar rapat. 8/10/2021.			
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parkiran lebih diperluas.</li> <li>- Penambahan lahan parkir agar pelanggan lebih nyaman.</li> <li>- Untuk lokasi parkir dibuat baru untuk mencukupi kendaraan pengunjung yang parkir.</li> <li>- Ditambah lahan parkir.</li> </ul>	Tempat untuk parkir sudah dimaksimalkan, adanya memang hanya itu. Tetapi tidak perlu khawatir karena ada satpam yang akan mengatur parkir pelanggan.	Sudah ditindaklanjuti dengan rapat tanggal 31 Agustus 2021 dan disepakati untuk perbaikan dan penataan tempat parkir selesai dalam waktu 2 (dua) bulan. (Selesai akhir September 2021).
			
Sebelum diperbaiki		Setelah diperbaiki	
12	- Perbaiki kualitas pintu kamar	Terima kasih atas	Sudah ditindaklanjuti dengan

<p>mandi/handle.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan perawatan pada area kamar mandi dan melakukan perbaikan handle untuk kenyamanan pengunjung.</li> <li>- Diperbagus lagi kualitas kamar mandinya.</li> <li>- Memperbaiki toilet agar tambah nyaman dipakai.</li> <li>- Perbaiki kualitas kamar mandinya sehingga pelanggan lebih nyaman.</li> </ul>	<p>masukannya. Akan segera dicek kondisi kamar mandi yang dimaksud.</p>	<p>rapat tanggal 31 Agustus 2021 dan disepakati untuk perbaikan dan penataan kamar mandi selesai dalam waktu 1 (satu) minggu (7 September 2021).</p>
---	---	--



Pintu sebelum diperbaiki tidak bisa dikunci.

Pintu setelah diperbaiki bisa dikunci.



Area kamar mandi/toilet bersih



Air tidak keruh

Mengetahui,  
Koordinator Substansi 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

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
LABORATORIUM PENGUJI  
OKTOBER-DESEMBER 2021**

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh BBTCLPP Yogyakarta pada bulan Oktober-Desember 2021 terhadap 59 orang responden dari jumlah populasi 70 orang untuk Laboratorium Penguji dengan hasil seperti pada tabel berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	90,68	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,53	A
U3	Waktu Penyelesaian	82,20	B
U4	Biaya / Tarif	76,69	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,59	B
U6	Kompetensi Pelaksana	88,98	A
U7	Perilaku Pelaksana	91,10	A
U8	Sarana & Prasarana	89,41	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	97,46	A

<b>SKM Unit pelayanan</b>	<b>88,18</b>
---------------------------	--------------

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk hasil penilaian baik oleh pelanggan rata-rata 88,18%, 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 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	Sudah bagus.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami.	-
2	- Pelayanan pengaduan lebih maksimal.	Terima kasih atas masukannya. Pengaduan selalu kami layani sampai tuntas. Untuk pelayanan pengaduan bisa datang langsung ke loket 7.	-

3	Ruang tunggu sudah sangat baik, akan lebih maksimal jika jarak ruang tunggu 1 dan 2 lebih dekat dan menghemat waktu.	Terima kasih atas masukannya. Untuk ruang tunggu jarak tidak terlalu jauh dengan ruang Instalasi Pelayanan Teknik. Di ruang tunggu sudah disediakan monitor untuk memantau keadaan di ruang Instalasi Pelayanan Teknik dan ada pengeras untuk pemanggilan nomor antrian.	-
4	Konfirmasi H-1 pengujian cukup baik untuk terus dilanjutkan.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami.	-
5	Segera untuk melayani pemeriksaan angka kuman (petugas dapat mengambil sampel di RS).	Pengambilan contoh uji sudah bisa kami layani mulai bulan Oktober 2021, kecuali untuk pengambilan contoh uji di Ruang Isolasi kami tidak dapat melayani.	-
6	- Ditambah untuk petugas uji/kalibrasi	Penambahan petugas belum bisa dilakukan, untuk saat ini jumlah petugas masih memenuhi syarat.	-
7	- Semoga pelayanannya dapat ditingkatkan lagi.	Terima kasih atas masukannya. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan.	-
8	Pelayanan sudah sangat baik.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami.	-
9	- Sudah cukup memuaskan.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami.	-
10	Semua pelayanan dan fasilitas sudah bagus. Perlu peningkatan lagi agar lebih baik lagi.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan.	-
11	Semua sudah sesuai prosedur, pelayanan juga ramah.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami.	-
12	Layanannya sudah sangat baik.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami.	-
13	- Untuk masukan tidak ada, semua sudah baik.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami.	-
14	Pembayaran sebaiknya bisa lewat apa aja, Hp bank/langsung/transfer, tidak harus ke Bank, merepotkan pelanggan (ada Bank di kantor sini).	Pembayaran tidak harus ke Bank, bisa melalui m-Banking Mandiri dan BNI, internet Banking BCA, Dana Tokopedia, ATM, Mesin EDC (yang tersedia di BBTCLPP Yogyakarta Bank BRI dan Mandiri).	-
15	- Mohon pelanggan dihubungi jika hasil laboratorium sudah selesai dan siap diambil.	Selama ini sudah ada pelayanan tersebut dengan SMS Gateway. Pelanggan juga bisa memantau	-

		progress pengujian melalui e-Lang.	
16	Pelayanan yang diberikan sudah baik. Konsultasi untuk uji juga dilayani dengan baik. Pelayanan dipermudah karena dapat berkomunikasi melalui WA.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami.	-
17	- Secara pelayanan sudah maksimal. Namun saat pembayaran agak ribet, soalnya tidak bisa cash.	Bendahara tidak diperbolehkan menerima uang tunai. Pembayaran dapat dilakukan di Bank atau m-Banking Mandiri dan BNI, internet Banking BCA, Dana Tokopedia, ATM, Mesin EDC (yang tersedia di BBTCLPP Yogyakarta Bank BRI dan Mandiri).	-
18	- Mohon akreditasi kompetensi pengujiannya jangan sampai telat.	Pengajuan dan Re-akreditasi oleh KAN sudah dilakukan jauh hari sebelum masa berlaku Sertifikat habis, namun karena proses dan yang mengajukan re-akreditasi bersamaan jumlahnya banyak maka terbitnya Sertifikat perpanjangan Akreditasi menjadi terlambat. Pengujian sudah dapat dilayani normal kembali mulai akhir Desember 2021.	-
19	- Waktu pengeluaran hasil dipercepat.	Hasil uji siap diambil sudah sesuai SOP.	-

## B. SARAN

No	Saran dari Pelanggan	Tanggapan	Tindak Lanjut
1	Semoga BBTCL selalu memberikan layanan terbaik.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami.	-
2	Dapat diberikan platform yang dapat untuk memberikan kabar secara official, missal WA office.	Terima kasih atas sarannya, untuk pemberitahuan hasil jadi sudah ada SMS Gateway, untuk pemantauan progress penyelesaian pengujian oleh pelanggan sudah ada e-Lang.	-
3	Meningkatkan mutu layanan serta membuka/mulai melakukan pelayanan dengan maksimal.	Terima kasih atas sarannya. Pelayanan penerimaan contoh uji tidak pernah berhenti/tutup, untuk pengambilan contoh uji sudah mulai dilayani bulan Oktober 2021.	-
4	Makin ditingkatkan lagi, bagus, santun, dan ramah tamah dalam pelayanan. Keren buat BBTCLPP Yk.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan.	-
5	Pelayanan secara umum sudah sangat	Terima kasih telah berkenan	-

	baik dan petugas sangat ramah dan sopan. Semoga selalu dapat menjadi instansi yang memberikan pelayanan baik untuk masyarakat.	dengan pelayanan kami. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan.	
6	Tetap menjaga kualitas yang sudah baik.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan.	-
7	Dipertahankan dan perlu ditingkatkan.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan.	-
8	Untuk hasil uji lebih ditingkatkan agar tepat waktu. Selama ini sudah baik dan perlu ditingkatkan lagi.	Terima kasih atas sarannya. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan.	-
9	Sarannya yaitu untuk lebih dipersiapkan lagi hasil yang sudah selesai agar tidak terlalu lama untuk menunggu saat pengambilan hasil uji.	Terima kasih atas sarannya. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan.	-
10	Metode pembayaran dibuat cash.	Bendahara tidak diperbolehkan menerima uang tunai. Pembayaran dapat dilakukan di Bank atau m-Banking Mandiri dan BNI, internet Banking BCA, Dana Tokopedia, ATM, Mesin EDC (yang tersedia di BBTCLPP Yogyakarta Bank BRI dan Mandiri).	
11	Sudah cukup baik, terus ditingkatkan.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan.	-
12	Pertahankan pelayanan yang sudah diterapkan. Kami puas dengan pelayanan yang diberikan.	Terima kasih telah berkenan dengan pelayanan kami.	-
13	Biaya pengambilan sampel ke perusahaan jangan terlalu mahal.	Biaya pengambilan contoh uji sudah sesuai berdasar PMK RI No. 60/KMK.02/2021 Tentang Standar Biaya Masukan TA 2022.	-
14	Peningkatan kualitas SDM.	Untuk meningkatkan kualitas SDM, BBTCLPP Yogyakarta selalu ada In House Training untuk pegawai setiap tahunnya.	-

### C. TINDAK LANJUT

**TIDAK ADA**

Mengetahui,  
Koordinator Substansi Tata Usaha,



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

Yogyakarta, 4 Januari 2022  
Kepala Instalasi Pelayanan Teknik,



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