

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 LABORATORIUM PENGUJI
 JANUARI-MARET 2024**

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh BB Labkesmas Yogyakarta pada bulan Januari-Maret 2024 terhadap 52 orang responden dari jumlah populasi 60 orang untuk Laboratorium Penguji dengan hasil seperti pada tabel berikut :

| No. | UNSUR PELAYANAN | Actual Masyarakat | |
|-----|--|-------------------|------|
| | | Indeks Konversi | Mutu |
| U1 | Persyaratan | 87,98 | B |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 89,42 | A |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 87,02 | B |
| U4 | Biaya / Tarif | 75,96 | C |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 85,10 | B |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 89,42 | A |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 91,35 | A |
| U8 | Sarana & Prasarana | 87,02 | B |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan | 98,08 | A |

| | |
|---------------------------|--------------|
| SKM Unit pelayanan | 87,93 |
|---------------------------|--------------|

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa untuk hasil penilaian baik oleh pelanggan rata-rata 87,93%, 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 | <ul style="list-style-type: none"> - Sudah sangat baik - Sudah baik, dapat ditingkatkan lebih baik lagi - Sudah OK - Pelayanan cukup baik dengan sarana prasarana yang memadai - Sudah baik dalam pelayanannya, petugas keamanan sangat membantu dalam mengarahkan ke tempat yang ingin dituju untuk konsultasi Petugas informatif dan cepat dalam memberikan informasi yang diinginkan Sangat baik, tingkatkan atau pertahankan yang sudah baik - Sudah baik dari segala aspek, pertahankan - Sudah baik dan lebih ditingkatkan - Belum ada, semua sudah baik - Terus tingkatkan pelayanan kepada pelanggan - Meningkatkan pelayanan menjadi lebih bagus dan lebih baik lagi - Pelayanan sudah baik dan bagus | Terima kasih atas masukannya dan telah berkenan dengan pelayanan kami. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan. | - |
| 2 | Semoga di tahun depan uji sampling udara emisi memiliki akreditasi KAN | Terima kasih atas masukannya. Saat ini kami sedang dalam proses melengkapi peralatannya. | - |
| 3 | Mungkin bisa menghubungi pelanggan apabila sampel atau hasil telah keluar agar kita bisa lebih siap apabila ingin mengambil | Terima kasih atas masukannya. Pemberitahuan hasil jadi sudah selalu kami lakukan dengan menggunakan SMS Gateway. | - |
| 4 | Tolong petugas penerima sampel ditambah biar tidak keteteran saat menerima soalnya cuman berdua aja | Terima kasih atas masukannya. Loker penerimaan contoh uji sudah ada 2, apabila antrian banyak sekali selalu kami buka 1 loket lagi. | - |

| | | | |
|---|--|---|---|
| 5 | <p>- Untuk hasil uji semoga lebih cepat</p> <p>- Baik, untuk durasi waktu pengujian jika mungkin dipersingkat</p> <p>Dapat dilakukan peningkatan waktu/proses pengujian agar dapat lebih efektif & efisien</p> | <p>Terima kasih atas masukannya. Waktu pengujian mulai Januari 2024 sudah lebih cepat, semula 17 hari kerja menjadi 10 hari kerja.</p> | - |
| 6 | <p>Pelayanan bisa dibuat SOPnya, misal 1 pelanggan maksimal berapa lama (sesuai dengan jenis sampel dan jumlahnya)</p> | <p>Terima kasih atas masukannya. Semua pelayanan sudah ada SOPnya, namun memang SOP tidak dipasang atau ditempel di ruang pelayanan pelanggan.</p> | - |
| 7 | <p>Opsi untuk pembayaran langsung saat billing bermasalah</p> | <p>Terima kasih atas masukannya. Dalam Buku Petunjuk Teknis Akuntansi Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Lingkungan Ditjen P2P lampiran 13 jika aplikasi Simponi dalam kondisi tidak normal memang diperkenankan petugas dalam hal ini Bendahara PNBP menerima uang tunai/cash dan menyetorkannya ke kas negara melalui Bank. Namun kondisi saat ini pelanggan belum dapat membayar bukan karena ada gangguan pada aplikasi Simponi yang digunakan untuk membuat billing, tetapi karena adanya perubahan nama satker dan nomenklatur sehingga harus menunggu diterbitkannya PMK mendesak tentang pola tarif.</p> | - |
| 8 | <p>Pelayanan di sini sangat ramah dan baik, untuk penjelasannya mudah dipahami</p> | <p>Terima kasih atas masukannya dan telah berkenan dengan pelayanan kami. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan.</p> | - |


B. SARAN

| No | Saran dari Pelanggan | Tanggapan | Tindak Lanjut |
|----|---|--|--|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> - Semoga semakin baik dan tambah baik lagi - Lebih baik lagi dalam melakukan pelayanan - Pelayanan lebih ditingkatkan lagi - Sudah bagus kok, sip - Tingkatkan pelayanannya Sejahter ini sudah baik | Terima kasih atas sarannya dan telah berkenan dengan pelayanan kami. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan. | - |
| 2 | Bisa dipercepat lagi untuk hasil ujinya | Terima kasih atas masukannya. Waktu pengujian mulai Januari 2024 sudah lebih cepat, semula 17 hari kerja menjadi 10 hari kerja. | - |
| 3 | Angka yang tercantum bisa ditulis secara real tidak perlu < atau > (19 Januari 2024) | Terima kasih atas sarannya. Penulisan hasil uji seperti tersebut sudah sesuai peraturan akreditasi. Alat-alat yang digunakan untuk menguji mempunyai limit deteksi metode, sehingga apabila hasilnya kurang dari limit deteksi, hasil harus ditulis kurang dari limit deteksinya (<.....). | Mahasiswa yang bersangkutan sudah langsung diminta konsultasi ke laboratorium dan sudah dijelaskan oleh petugas. (19 Januari 2024) |
| 4 | Jangan naik banyak-banyak ya biayanya | Terima kasih atas sarannya. Kita masih menunggu keputusan dan PMK mendesak tentang pola tarif. | - |
| 5 | SOP memasukkan sampel disampaikan detail di brosur | Terima kasih atas sarannya. Akan dipertimbangkan, mungkin yang akan dimasukkan di brosur hal-hal penting saja, bukan SOP keseluruhan. | - |
| 6 | Dilakukan proses billing agar segera bisa dibayar | Terima kasih atas sarannya. Saat ini belum bisa dibuatkan karena kami masih menunggu keputusan dan PMK mendesak tentang pola tarif. | - |


C. TINDAK LANJUT

| Saran No. 3 | | |
|---|--|--|
| 3 | Angka yang tercantum bisa ditulis secara real tidak perlu < atau > (19 Januari 2024) | Terima kasih atas sarannya. Penulisan hasil uji seperti tersebut sudah sesuai peraturan akreditasi. Alat-alat yang digunakan untuk menguji mempunyai limit deteksi metode, sehingga apabila hasilnya kurang dari limit deteksi, hasil harus ditulis kurang dari limit deteksinya (<.....). Mahasiswa yang bersangkutan sudah langsung diminta konsultasi ke laboratorium dan sudah dijelaskan oleh petugas. (19 Januari 2024) |
| <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="432 613 842 1137"> </div> <div data-bbox="852 618 1294 1137"> </div> </div> | | |

Mengetahui,
Ketua Tim Kerja Program Layanan


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

Yogyakarta, 5 April 2022
Anggota Tim Kerja Program Layanan


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

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BB LABKESMAS YOGYAKARTA**

No. Rekaman : FR/BBTKLPP/8.6.I, Rev. 1
 Jenis Layanan : Pengujian (Januari-Maret 2024)
 Jumlah Populasi : 60 ← Masukkan Nilai Populasi (Jumlah Penerima Layanan)
 Jumlah Target Responden : 52 Target jumlah responden berdasar Tabel penetapan jumlah responden PermenPAN RB 14 Tahun 2017 SKM

| No Urut | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan | NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | Keluhan / Saran Perbaikan | |
|---------|---------------|------|------------|-----------|--|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------------------|---|
| | | | | | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | | |
| 1 | Perempuan | 30 | S1 | | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Masukan : Sudah sangat baik |
| 2 | Perempuan | 23 | D3 | | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | Masukan : Semoga di tahun depan uji sampling udara emisi memiliki akreditasi KAN |
| 3 | | 32 | S1 | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | Laki-Laki | 31 | SMK | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 5 | Perempuan | 24 | S1 | | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Masukan : Sudah baik, dapat ditingkatkan lebih baik lagi |
| 6 | Laki-Laki | 21 | S2 | | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | Masukan : Mungkin bisa menghubungi pelanggan apabila sampel atau hasil telah keluar agar kita bisa lebih siap apabila ingin mengambil |
| 7 | Perempuan | 26 | S1 | | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 8 | Laki-Laki | 43 | D3 | | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Masukan : Sudah OK |
| 9 | Laki-Laki | | S2 | | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 10 | Laki-Laki | 30 | SMA | | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | Masukan : Tolong petugas penerima sampel ditambah biar tidak keteteran saat menerima soalnya cuman berdua aja |
| 11 | Perempuan | 22 | Mahasiswi | | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Saran : Semoga semakin baik dan tambah baik lagi Saran : Bisa dipercepat lagi untuk hasil ujinya Angka yang tercantum bisa ditulis secara real tidak perlu < atau > |
| 12 | Perempuan | 23 | SMK | | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | Masukan : Pelayanan cukup baik dengan sarana prasarana yang memadai Saran : Lebih baik lagi dalam melakukan pelayanan |
| 13 | Perempuan | 24 | Mahasiswa | | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | Saran : Sudah cukup baik |
| 14 | Laki-Laki | 48 | S1 | | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Saran : Jangan naik banyak-banyak ya biayanya |
| 15 | Perempuan | 26 | S1 | | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Masukan : Untuk hasil uji semoga lebih cepat |
| 16 | Perempuan | 29 | S1 | | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Masukan : Pelayanan bisa dibuat SOPnya, misal 1 pelanggan maksimal berapa lama (sesuai dengan jenis sampel dan jumlahnya) |
| 17 | Laki-Laki | 26 | S1 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | | |
| 18 | Perempuan | 39 | SMK | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 19 | Perempuan | 53 | SLTA | | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |

| No Urut | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan | NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | Keluhan / Saran Perbaikan | |
|---------|---------------|------|------------|-----------|--|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------------------|---|
| | | | | | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | | |
| 20 | Perempuan | 23 | S1 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | Saran : Pelayanan lebih ditingkatkan lagi |
| 21 | Laki-Laki | 43 | S1 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | Saran : Sudah bagus kok, sip |
| 22 | Laki-Laki | 36 | D4 | | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Masukan : Opsi untuk pembayaran langsung saat billing bermasalah |
| 23 | Laki-Laki | 40 | S1 | | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Masukan : Baik, untuk durasi waktu pengujian jika mungkin dipersingkat Saran : SOP memasukkan sampel disampaikan detail di brosur |
| 24 | Perempuan | 34 | D3 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | Saran : Tingkatkan pelayanannya |
| 25 | Perempuan | 22 | S1 | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Masukan : Pelayanan di sini sangat ramah dan baik, untuk penjelasannya mudah dipahami |
| 26 | Perempuan | 21 | S1 | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Masukan : Sudah baik dalam pelayanannya, petugas keamanan sangat membantu dalam mengarahkan ke tempat yang ingin dituju untuk konsultasi Petugas informatif dan cepat dalam memberikan informasi yang diinginkan |
| 27 | Laki-Laki | 22 | S1 | | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | Masukan : Dapat dilakukan peningkatan waktu/ proses pengujian agar dapat lebih efektif & efisien |
| 28 | Laki-Laki | 27 | S1 | | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 29 | Perempuan | 26 | S1 | | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 30 | Perempuan | 24 | Mahasiswa | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 31 | Laki-Laki | 41 | S1 | | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 32 | Laki-Laki | | | | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 33 | Perempuan | 28 | D3 | | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 34 | Perempuan | 25 | D3 | | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | Masukan : Sangat baik, tingkatkan atau pertahankan yang sudah baik |
| 35 | Perempuan | 24 | D4 | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 36 | Laki-Laki | 27 | D3 | | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Masukan : Sudah baik dari segala aspek, pertahankan |
| 37 | Laki-Laki | 28 | D3 | | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 38 | Laki-Laki | 28 | S1 | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 39 | Laki-Laki | 36 | SMK | | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Saran : Pertahankan SOP yang sudah baik |
| 40 | Laki-Laki | 30 | D3 | | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 41 | Laki-Laki | 33 | SMK | | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 42 | Laki-Laki | 51 | S1 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | Masukan : Sudah baik dan lebih ditingkatkan |
| 43 | Perempuan | | D3 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | Saran : Dilakukan proses billing agar segera bisa dibayar |
| 44 | Perempuan | 28 | D3 | | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | Masukan : Belum ada, semua sudah baik |

| No Urut | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan | NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | Keluhan / Saran Perbaiki |
|----------------------------|---------------|------|------------|-----------|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---|
| | | | | | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 45 | Laki-Laki | 37 | SMA | | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 46 | Perempuan | 22 | SMK | | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | Masukan : Terus tingkatkan pelayanan kepada pelanggan |
| 47 | Perempuan | 24 | D3 | | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | Saran : Sejauh ini sudah baik Masukan : Meningkatkan pelayanan menjadi lebih bagus dan lebih baik lagi |
| 48 | Perempuan | | | | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 49 | Laki-Laki | 33 | SLTA | | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 50 | Laki-Laki | 18 | SMK | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | Masukan : Pelayanan sudah baik dan bagus |
| 51 | Laki-Laki | 32 | SMK | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 52 | Perempuan | 26 | S1 | | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| Nilai Rata-Rata | | | | | 3.519 | 3.577 | 3.481 | 3.038 | 3.404 | 3.577 | 3.654 | 3.481 | 3.923 | |
| Nilai Rata-Rata Tertimbang | | | | | 0.391 | 0.397 | 0.387 | 0.338 | 0.378 | 0.397 | 0.406 | 0.387 | 0.436 | 3.517 |
| SKM Unit pelayanan | | | | | | | **) | 87.93 | | | | | | |


| No Urut | Jenis Kelamin | Usia | Pendidikan | Pekerjaan | NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | Keluhan / Saran Perbaikan |
|---------|---------------|------|------------|-----------|--|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------------------|
| | | | | | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |

NRR Per Unsur


| No. | UNSUR PELAYANAN | Actual Masyarakat | |
|-----|---------------------------------------|-------------------|------|
| | | Indeks Konversi | Mutu |
| U1 | Persyaratan | 87.98 | B |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 89.42 | A |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 87.02 | B |
| U4 | Biaya / Tarif | 75.96 | C |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 85.10 | B |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 89.42 | A |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 91.35 | A |
| U8 | Sarana & Prasarana | 87.02 | B |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan | 98.08 | 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 |

Mengetahui,
Ketua Tim Kerja Program Layanan


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

Yogyakarta, 4 April 2024
Anggota Tim Kerja Program Layanan


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

**MASUKAN DAN SARAN DARI PELANGGAN
LABORATORIUM PENGUJI
(JANUARI-MARET 2024)**

A. MASUKAN

| No | Masukan dari Pelanggan | Tanggapan | Tindak Lanjut |
|----|---|---|---------------|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> - Sudah sangat baik - Sudah baik, dapat ditingkatkan lebih baik lagi - Sudah OK - Pelayanan cukup baik dengan sarana prasarana yang memadai - Sudah baik dalam pelayanannya, petugas keamanan sangat membantu dalam mengarahkan ke tempat yang ingin dituju untuk konsultasi Petugas informatif dan cepat dalam memberikan informasi yang diinginkan Sangat baik, tingkatkan atau pertahankan yang sudah baik - Sudah baik dari segala aspek, pertahankan - Sudah baik dan lebih ditingkatkan - Belum ada, semua sudah baik - Terus tingkatkan pelayanan kepada pelanggan - Meningkatkan pelayanan menjadi lebih bagus dan lebih baik lagi - Pelayanan sudah baik dan bagus | <p>Terima kasih atas masukannya dan telah berkenan dengan pelayanan kami. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan.</p> | - |
| 2 | <p>Semoga di tahun depan uji sampling udara emisi memiliki akreditasi KAN</p> | <p>Terima kasih atas masukannya. Saat ini kami sedang dalam proses melengkapi peralatannya.</p> | - |
| 3 | <p>Mungkin bisa menghubungi pelanggan apabila sampel atau hasil telah keluar agar kita bisa lebih siap apabila ingin mengambil</p> | <p>Terima kasih atas masukannya. Pemberitahuan hasil jadi sudah selalu kami lakukan dengan menggunakan SMS Gateway.</p> | - |

| No | Masukan dari Pelanggan | Tanggapan | Tindak Lanjut |
|----|---|---|---------------|
| 4 | Tolong petugas penerima sampel ditambah biar tidak keteteran saat menerima soalnya cuman berdua aja | Terima kasih atas masukannya. Loket penerimaan contoh uji sudah ada 2, apabila antrian banyak sekali selalu kami buka 1 loket lagi. | - |
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> - Untuk hasil uji semoga lebih cepat - Baik, untuk durasi waktu pengujian jika mungkin dipersingkat - Dapat dilakukan peningkatan waktu/proses pengujian agar dapat lebih efektif & efisien | Terima kasih atas masukannya. Waktu pengujian mulai Januari 2024 sudah lebih cepat, semula 17 hari kerja menjadi 10 hari kerja. | - |
| 6 | Pelayanan bisa dibuat SOPnya, misal 1 pelanggan maksimal berapa lama (sesuai dengan jenis sampel dan jumlahnya) | Terima kasih atas masukannya. Semua pelayanan sudah ada SOPnya, namun memang SOP tidak dipasang atau ditempel di ruang pelayanan pelanggan. | - |
| 7 | Opsi untuk pembayaran langsung saat billing bermasalah | Terima kasih atas masukannya. Dalam Buku Petunjuk Teknis Akuntansi Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di Lingkungan Ditjen P2P lampiran 13 jika aplikasi Simponi dalam kondisi tidak normal memang diperkenankan petugas dalam hal ini Bendahara PNBP menerima uang tunai/cash dan menyetorkannya ke kas negara melalui Bank. Namun kondisi saat ini pelanggan belum dapat membayar bukan karena ada gangguan pada aplikasi Simponi yang digunakan untuk membuat billing, tetapi karena adanya perubahan nama satker dan nomenklatur sehingga harus | - |


| No | Masukan dari Pelanggan | Tanggapan | Tindak Lanjut |
|----|---|---|---------------|
| | | menunggu diterbitkannya PMK mendesak tentang pola tarif. | - |
| 8 | Pelayanan di sini sangat ramah dan baik, untuk penjelasannya mudah dipahami | Terima kasih atas masukannya dan telah berkenan dengan pelayanan kami. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan. | - |

B. SARAN

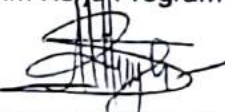
| No | Saran dari Pelanggan | Tanggapan | Tindak Lanjut |
|----|--|--|--|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> - Semoga semakin baik dan tambah baik lagi - Lebih baik lagi dalam melakukan pelayanan - Pelayanan lebih ditingkatkan lagi - Sudah bagus kok, sip - Tingkatkan pelayanannya - Sejauh ini sudah baik | Terima kasih atas sarannya dan telah berkenan dengan pelayanan kami. Pelayanan akan selalu kami tingkatkan. | - |
| 2 | Bisa dipercepat lagi untuk hasil ujinya | Terima kasih atas masukannya. Waktu pengujian mulai Januari 2024 sudah lebih cepat, semula 17 hari kerja menjadi 10 hari kerja. | - |
| 3 | Angka yang tercantum bisa ditulis secara real tidak perlu < atau > | Terima kasih atas sarannya. Penulisan hasil uji seperti tersebut sudah sesuai peraturan akreditasi. Alat-alat yang digunakan untuk menguji mempunyai limit deteksi metode, sehingga apabila hasilnya kurang dari limit deteksi, hasil harus ditulis kurang dari limit deteksinya (<.....). | Mahasiswa yang bersangkutan sudah langsung diminta konsultasi ke laboratorium dan sudah dijelaskan oleh petugas. |
| 4 | Jangan naik banyak-banyak ya biayanya | Terima kasih atas sarannya. Kita masih menunggu keputusan dan PMK mendesak tentang pola tarif. | - |

| No | Saran dari Pelanggan | Tanggapan | Tindak Lanjut |
|----|--|---|---------------|
| 5 | SOP memasukkan sampel disampaikan detail di brosur | Terima kasih atas sarannya. Akan dipertimbangkan, mungkin yang akan dimasukkan di brosur hal-hal penting saja, bukan SOP keseluruhan. | - |
| 6 | Dilakukan proses billing agar segera bisa dibayar | Terima kasih atas sarannya. Saat ini belum bisa dilakukan karena kami masih menunggu keputusan dan PMK mendesak tentang pola tarif. | - |

Mengetahui,
Ketua Tim Kerja Program Layanan


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

Yogyakarta, 5 April 2024
Anggota Tim Kerja Program Layanan


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