

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

LABORATORIUM ISO 17025 : 2017

**PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PENGELOLAAN HUTAN
BERKELANJUTAN**



**PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PENGELOLAAN HUTAN
BERKELANJUTAN
BADAN STANDARDISASI LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN**

Bogor, Desember 2023

LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN
LABORATORIUM ISO 17025 : 2017
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PENGELOLAAN HUTAN
BERKELANJUTAN

Laboratorium kerap kali mendapatkan keluhan dan kritikan dari konsumen mengenai produk atau jasa yang ditawarkan. Mungkin masih cukup banyak dari Laboratorium yang belum memperhatikan hal tersebut, sehingga konsumen merasa tidak mendapatkan perhatian atas keluhan dan kritiknya. Keluhan yang kemudian ditanggapi oleh Laboratorium dapat menjadi jalan untuk mencapai keberhasilan Laboratorium dalam mengelola konsumen *loyal*. Karena hal tersebut, secara langsung angka kepuasan konsumen atau pelanggan akan meningkat, meskipun sebelumnya mereka memiliki keluhan dan kritikan untuk Laboratorium. Oleh karena itu, Laboratorium perlu jeli dalam melihat survey seperti apa yang seharusnya dilakukan dan pada waktu kapan pengukuran tersebut dapat dilakukan. Tidak lupa, Laboratorium saat ini juga perlu melihat mediator pendukung lain untuk melakukan survey, seperti teknologi. Dengan melakukan pengukuran secara online, kemungkinan besar konsumen yang dapat dijangkau akan semakin luas, selain itu survey secara online dapat dikatakan lebih *fleksible* bagi konsumen untuk mengisinya. Hal ini akan sangat membantu Laboratorium dalam mendapatkan hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang baik, sehingga Laboratorium dapat lebih maksimal dalam memperhatikan kepuasan pelanggan atas kualitas produk atau jasa Laboratorium nantinya.

Sesuai ISO/IEC 17025 : 2017 klausul 8.6 Peningkatan poin 2 disebutkan Laboratorium harus mencari **umpan balik**, baik positif maupun negatif, dari pelanggannya. Umpan balik harus dianalisis dan digunakan untuk memperbaiki sistem manajemen, aktivitas laboratorium dan layanan pelanggan. Laboratorium Pusat Standardisasi Instrumen Pengelolaan Hutan Berkelanjutan selalu berusaha untuk meningkatkan efektifitas sistem manajemen secara berkelanjutan melalui penggunaan kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisis dokumen, tindakan perbaikan dan pencegahan serta kaji ulang manajemen.

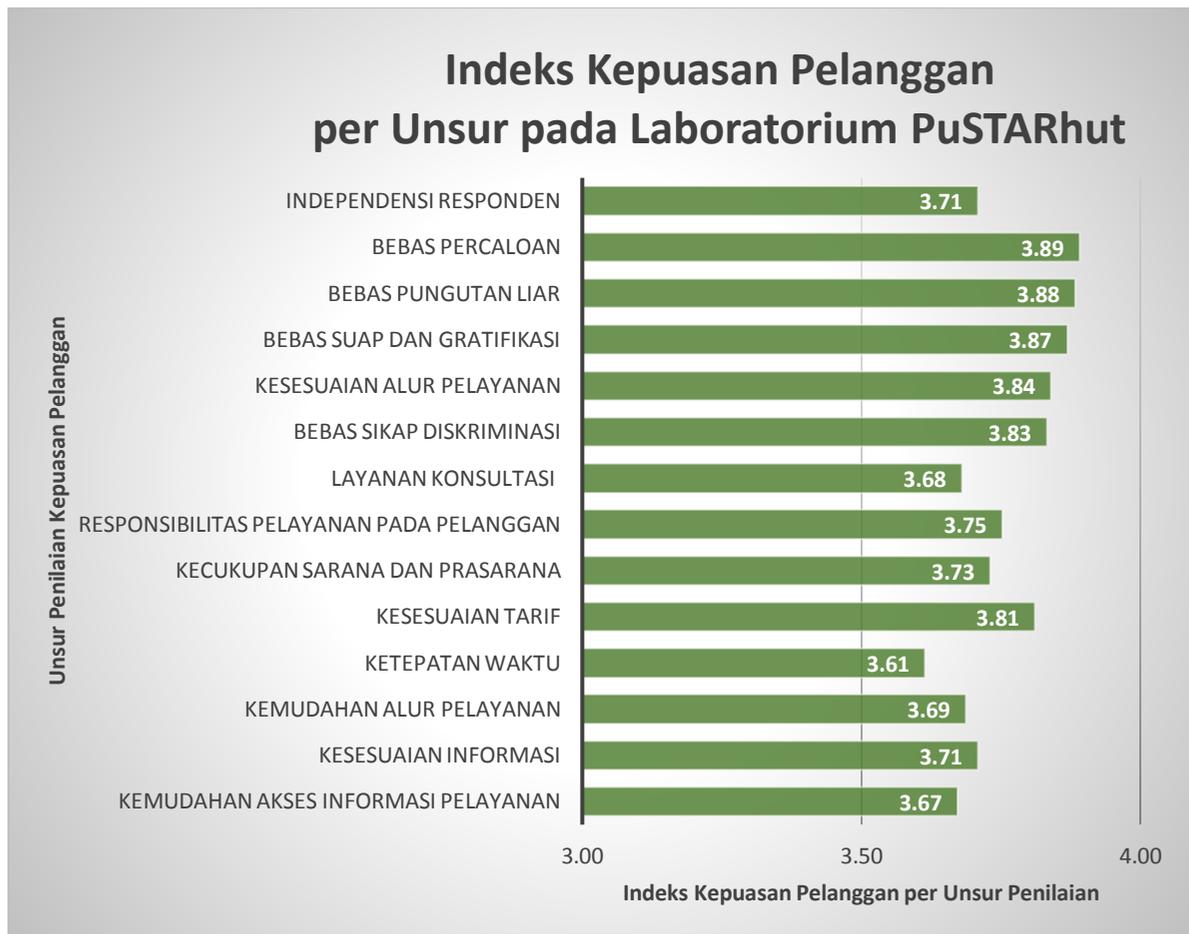
Laboratorium Pusat Standardisasi Instrumen Pengelolaan Hutan Berkelanjutan memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang bermutu. Personil yang diberi wewenang dapat menjalin kerja sama dengan pelanggan atau perwakilannya untuk memperoleh kejelasan mengenai permintaan pelanggan. Laboratorium Pusat Standardisasi Instrumen

Pengelolaan Hutan Berkelanjutan mencari umpan balik baik positif maupun negatif dari pelanggan. Umpan balik tersebut dianalisis dan digunakan untuk meningkatkan sistem manajemen, kegiatan pengujian serta pelayanan pelanggan.

Laboratorium Pusat Standardisasi Instrumen Pengelolaan Hutan Berkelanjutan melakukan kegiatan survey kepuasan pelanggan dalam rangka mendapatkan umpan balik dari para pelanggan. Kegiatan survey kepuasan pelanggan dilakukan oleh petugas penerima sampel dengan membagikan formulir survey. Selain itu bisa melalui online pada website Pustarhut yaitu <https://pustarhut.bsilhk.menlhk.go.id>. Hasil survey tersebut direkapitulasi dan diolah dalam rangka mendapatkan informasi dan umpan balik pelanggan yang menggunakan jasa layanan pengujian di Laboratorium ISO 17025 :2017 Pustarhut. Adapun unsur penilai survey kepuasan pelanggan dan parameter penilaian survey disampaikan melalui pertanyaan survey sebagaimana table berikut :

NO	UNSUR PENILAIAN	PARAMETER
1	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik*	Kemudahan Akses Informasi Pelayanan
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Kesesuaian Informasi
3	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Kemudahan Alur Pelayanan
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini*	Ketepatan Waktu
5	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan*	Kesesuaian Tarif
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan*	Kecukupan Sarana dan Prasarana
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat*	Responsibilitas Pelayanan pada Pelanggan
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses*	Layanan Konsultasi
9	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini*	Bebas Sikap Diskriminasi
10	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini*	Kesesuaian Alur Pelayanan
11	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang /fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini*	Bebas Suap dan Gratifikasi
12	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini*	Bebas Pungutan Liar
13	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini*	Bebas Percaloan
14	Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus-bagus/baik-baik saja?*	Independensi Responden
15	Aspek pelayanan apa dari unit ini yang menurut anda masih perlu diperbaiki	saran

Berdasarkan formulir yang diedarkan dan pengisian survey secara online diperoleh data terdapat 55 orang pelanggan yang berpartisipasi dalam kegiatan survey. Berdasarkan data yang direkap dan diolah diperoleh indeks kepuasan pelanggan per unsur pada Laboratorium Pustarhut sebagaimana gambar terlampir di bawah ini :



Gambar 1. Indeks Kepuasan Pelanggan Per Unsur Laboratorium ISO 17025 : 2017 Pustarhut

Adapun berdasarkan data hasil survey yang ada diketahui bahwa IKM per unsur berkisar antara 3,61 sampai dengan 3,89, dengan katagori A untuk keseluruhan katagori. Sedangkan IKM unit layanan adalah 94.02 dengan katagori nilai sangat baik.

Secara umum dapat diperoleh informasi bahwa pelanggan yang menggunakan laboratorium pengujian ISO 17025 : 2017 puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Laboratorium ISO 17025 : 2017 Pusat Standardisasi Instrumen Pengelolaan Hutan Berkelanjutan. Kepuasan pelanggan antara lain dalam hal laboratorium bebas calo, pungutan liar, gratifikasi, bebas diskriminasi. Informasi yang didapat sesuai, tepat waktu penyelesaian pekerja, tarif sesuai, dan kemudahan akses pelayanan. Dalam hal saran dan perbaikan sebagai umpan balik pelanggan, maka pada umumnya pelanggan menyampaikan tidak ada hal yang perlu diperbaiki / pelayanan sudah baik. Namun ada juga pelanggan

yang menyampaikan saran antara lain untuk melakukan peningkatan sarana dan prasana, peningkatan kualitas SDM, perbaikan sistem pelayanan publik serta kebijakan pelayanan.

LAMPIRAN LAMPIRAN



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PENGELOLAAN HUTAN BERKELANJUTAN

Jl. Gunung Batu No. 5, Bogor 16610
Telpon: 0251 - 8633378, Faksimil: 0251 - 8633413,
E-mail: puslitbanghasilhutan@gmail.com

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Berikan tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan

Keterangan:

1= Sangat Tidak Setuju

10 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	NILAI
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non-elektronik	10
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	9
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan ditetapkan unit layanan ini	9
5	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	10
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistema pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	9
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	10
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	9
9	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	10
10	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	10
11	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang.fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	10
12	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	10
13	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	10
14	Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus- bagus/ baik-baik saja?	Tdk ada

15	Aspek pelayanan apa dari unit ini yang menurut Anda masih perlu diperbaiki	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Kebijakan pelayanan <input checked="" type="radio"/> Profesionalisme SDM <input type="radio"/> Kualitas Sarana Prasarana <input type="radio"/> Sistem Informasi dan Pelayanan Publik <input type="radio"/> Konsultasi dan Pengaduan <input type="radio"/> Penghilangan Praktik Pungli <input type="radio"/> Penghilangan Praktik di Luar Prosedur <input type="radio"/> Penghilangan Praktik Percaloan <input type="radio"/> Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
----	----------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Saran :

.....

.....

.....

.....

.....

Nama : -

Instansi : BRIN - CIBINONG

No. HP : 085765407026

Tanggal Layanan : 8 Agustus 2023

Tanda tangan :



Tanggal : 31-08-2023



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PENGELOLAAN HUTAN BERKELANJUTAN

Jl. Gunung Batu No. 5, Bogor 16610
Telpon: 0251 - 8633378, Faksimil: 0251 - 8633413,
E-mail: puslitbanghasilhutan@gmail.com

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Berikan tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan

Keterangan:

1= Sangat Tidak Setuju

10 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	NILAI
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non-elektronik	10
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan ditetapkan unit layanan ini	10
5	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	10
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistema pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	10
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	10
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	10
9	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	10
10	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	10
11	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang.fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	10
12	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	10
13	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	10
14	Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus- bagus/ baik-baik saja?	TIDAK

15	Aspek pelayanan apa dari unit ini yang menurut Anda masih perlu diperbaiki	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Kebijakan pelayanan <input type="radio"/> Profesionalisme SDM <input type="radio"/> Kualitas Sarana Prasarana <input type="radio"/> Sistem Informasi dan Pelayanan Publik <input type="radio"/> Konsultasi dan Pengaduan <input type="radio"/> Penghilangan Praktik Pungli <input type="radio"/> Penghilangan Praktik di Luar Prosedur <input type="radio"/> Penghilangan Praktik Percaloan <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
----	----------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Saran :

.....

.....

.....

.....

.....

Nama : KIDUNG TIRTAYANA PUTRA PANGESTU

Instansi : UNHAS

No. HP : 085313890715

Tanggal Layanan : 20 JUNI 2023

Tanda tangan : 

Tanggal : 21 JUNI 2023



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PENGELOLAAN HUTAN BERKELANJUTAN

Jl. Gunung Batu No. 5, Bogor 16610
Telpon: 0251 - 8633378, Faksimil: 0251 - 8633413,
E-mail: puslitbanghasilhutan@gmail.com

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Berikan tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan

Keterangan:

1= Sangat Tidak Setuju

10 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	NILAI
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non-elektronik	10
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan ditetapkan unit layanan ini	9
5	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	9
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistema pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	9
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	9
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	9
9	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	10
10	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	9
11	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang.fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	9
12	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	10
13	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	10
14	Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus- bagus/ baik-baik saja?	Tidak

15	Aspek pelayanan apa dari unit ini yang menurut Anda masih perlu diperbaiki	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Kebijakan pelayanan <input type="radio"/> Profesionalisme SDM <input checked="" type="checkbox"/> Kualitas Sarana Prasarana <input type="radio"/> Sistem Informasi dan Pelayanan Publik <input checked="" type="checkbox"/> Konsultasi dan Pengaduan <input type="radio"/> Penghilangan Praktik Pungli <input type="radio"/> Penghilangan Praktik di Luar Prosedur <input type="radio"/> Penghilangan Praktik Percaloan <input type="radio"/> Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
----	----------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Saran :

.....

.....

.....

.....

.....

Nama : Anggita Puspa Margarini

Instansi : IPB

No. HP : 0895396751813

Tanggal Layanan : 16 Oktober 2023

Tanda tangan : 

Tanggal :



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PENGELOLAAN HUTAN BERKELANJUTAN

Jl. Gunung Batu No. 5, Bogor 16610
Telpon: 0251 - 8633378, Faksimil: 0251 - 8633413,
E-mail: puslitbanghasilhutan@gmail.com

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Berikan tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan

Keterangan:

1= Sangat Tidak Setuju

10 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	NILAI
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non-elektronik	9
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	9
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	9
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan ditetapkan unit layanan ini	9
5	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	9
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistema pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	9
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	9
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	9
9	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	9
10	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	9
11	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang.fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	9
12	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	9
13	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	9
14	Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus- bagus/ baik-baik saja?	9

15	Aspek pelayanan apa dari unit ini yang menurut Anda masih perlu diperbaiki	<ul style="list-style-type: none"> ○ Kebijakan pelayanan ○ Profesionalisme SDM ○ Kualitas Sarana Prasarana ○ Sistem Informasi dan Pelayanan Publik ○ Konsultasi dan Pengaduan ○ Penghilangan Praktik Pungli ○ Penghilangan Praktik di Luar Prosedur ○ Penghilangan Praktik Percaloan ✓ Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
----	----------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Saran :

.....

.....

.....

.....

.....

Nama : M. Fadhil K.

Instansi : Politeknik AKA Bogor

No. HP : 0812 85 4999 70

Tanggal Layanan : 21 September 2023

Tanda tangan : 

Tanggal : 21 September 2023



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PENGELOLAAN HUTAN BERKELANJUTAN

Jl. Gunung Batu No. 5, Bogor 16610
Telpon: 0251 - 8633378, Faksimil: 0251 - 8633413,
E-mail: puslitbanghasilhutan@gmail.com

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Berikan tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan

Keterangan:

1= Sangat Tidak Setuju

10 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	NILAI
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non-elektronik	9
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	9
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	9
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan ditetapkan unit layanan ini	9
5	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit-ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	9
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistema pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	9
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	9
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	9
9	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	9
10	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	9
11	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang.fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	9
12	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	9
13	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	9
14	Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus- bagus/ baik-baik saja?	Tidak Ada

15	Aspek pelayanan apa dari unit ini yang menurut Anda masih perlu diperbaiki	<ul style="list-style-type: none"> ○ Kebijakan pelayanan ○ Profesionalisme SDM ○ Kualitas Sarana Prasarana ○ Sistem Informasi dan Pelayanan Publik ○ Konsultasi dan Pengaduan ○ Penghilangan Praktik Pungli ○ Penghilangan Praktik di Luar Prosedur ○ Penghilangan Praktik Percaloan ○ Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
----	----------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Saran :

.....

.....

.....

.....

.....

Nama : MeiLany

Instansi : PT. Kodja Terra mania

No. HP :

Tanggal Layanan :

Tanda tangan :

Tanggal : 7 Maret 2023

.....



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PENGELOLAAN HUTAN BERKELANJUTAN

Jl. Gunung Batu No. 5, Bogor 16610
Telpon: 0251 - 8633378, Faksimil: 0251 - 8633413,
E-mail: puslitbanghasilhutan@gmail.com

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Berikan tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan

Keterangan:

1= Sangat Tidak Setuju

10 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	NILAI
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non-elektronik	9
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	9
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	9
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan ditetapkan unit layanan ini	9
5	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	9
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistema pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	9
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	9
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	9
9	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	9
10	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	9
11	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang.fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	9
12	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	9
13	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	9
14	Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus- bagus/ baik-baik saja?	TIDAK ADA

15	Aspek pelayanan apa dari unit ini yang menurut Anda masih perlu diperbaiki	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Kebijakan pelayanan <input type="radio"/> Profesionalisme SDM <input checked="" type="radio"/> Kualitas Sarana Prasarana <input type="radio"/> Sistem Informasi dan Pelayanan Publik <input type="radio"/> Konsultasi dan Pengaduan <input type="radio"/> Penghilangan Praktik Pungli <input type="radio"/> Penghilangan Praktik di Luar Prosedur <input type="radio"/> Penghilangan Praktik Percaloan <input type="radio"/> Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
----	----------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Saran :

.....

.....

.....

.....

.....

Nama : SAPTADI DARMAWAN

Instansi : BPLM

No. HP : 08129612561

Tanggal Layanan :

Tanda tangan : 

Tanggal : 9 Agustus 2023



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PENGELOLAAN HUTAN BERKELANJUTAN

Jl. Gunung Batu No. 5, Bogor 16610
Telpon: 0251 - 8633378, Faksimil: 0251 - 8633413,
E-mail: puslitbanghasilhutan@gmail.com

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Berikan tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan

Keterangan:

1= Sangat Tidak Setuju

10 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	NILAI
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non-elektronik	8
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan ditetapkan unit layanan ini	9
5	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	10
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistema pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	10
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	10
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	10
9	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	Tidak ada
10	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	Tidak ada
11	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang.fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	Tidak ada
12	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	Tidak ada
13	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	Tidak ada
14	Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus- bagus/ baik-baik saja?	

15	Aspek pelayanan apa dari unit ini yang menurut Anda masih perlu diperbaiki	<ul style="list-style-type: none"> ○ Kebijakan pelayanan ○ Profesionalisme SDM ✓ Kualitas Sarana Prasarana ○ Sistem Informasi dan Pelayanan Publik ○ Konsultasi dan Pengaduan ○ Penghilangan Praktik Pungli ○ Penghilangan Praktik di Luar Prosedur ○ Penghilangan Praktik Percaloan ○ Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
----	----------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Saran : lebih detail mengenai pelayanan pengujian

Nama : Lisna Efiyanti
 Instansi : BRIN
 No. HP : 081315788573
 Tanggal Layanan : 21 Februari 2023
 Tanda tangan :

Tanggal : Maret 2023



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PENGELOLAAN HUTAN BERKELANJUTAN

Jl. Gunung Batu No. 5, Bogor 16610
Telpon: 0251 - 8633378, Faksimil: 0251 - 8633413,
E-mail: puslitbanghasilhutan@gmail.com

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Berikan tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan

Keterangan:

1= Sangat Tidak Setuju

10 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	NILAI
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non-elektronik	10
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	10
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	10
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan ditetapkan unit layanan ini	10
5	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	10
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistema pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	10
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	10
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	10
9	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	10
10	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	10
11	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang.fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	10
12	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	10
13	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	10
14	Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus- bagus/ baik-baik saja?	1

15	Aspek pelayanan apa dari unit ini yang menurut Anda masih perlu diperbaiki	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Kebijakan pelayanan <input type="radio"/> Profesionalisme SDM <input type="radio"/> Kualitas Sarana Prasarana <input type="radio"/> Sistem Informasi dan Pelayanan Publik <input type="radio"/> Konsultasi dan Pengaduan <input type="radio"/> Penghilangan Praktik Pungli <input type="radio"/> Penghilangan Praktik di Luar Prosedur <input type="radio"/> Penghilangan Praktik Percaloan <input checked="" type="radio"/> Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
----	----------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Saran : Pelayanan sudah sangat baik, mohon untuk dipertahankan dan cepat tanggap bilamana ada yang perlu diperbaiki.

.....

.....

.....

.....

.....

Nama : Angga Setiawan

Instansi :

No. HP : 082110746602

Tanggal Layanan :

Tanda tangan : 

Tanggal : 31 Maret 2023

.....



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PENGELOLAAN HUTAN BERKELANJUTAN

Jl. Gunung Batu No. 5, Bogor 16610
Telpon: 0251 - 8633378, Faksimil: 0251 - 8633413,
E-mail: puslitbanghasilhutan@gmail.com

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Berikan tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan

Keterangan:

1= Sangat Tidak Setuju

10 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	NILAI
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non-elektronik	9
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	9
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	9
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan ditetapkan unit layanan ini	9
5	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	10
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistema pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	9
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	9
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	8
9	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	10
10	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	10
11	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang.fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	9
12	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	9
13	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	9
14	Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus- bagus/ baik-baik saja?	Tidak Ada.

15	Aspek pelayanan apa dari unit ini yang menurut Anda masih perlu diperbaiki	<ul style="list-style-type: none"> ○ Kebijakan pelayanan ○ Profesionalisme SDM ✗ Kualitas Sarana Prasarana ✗ Sistem Informasi dan Pelayanan Publik ○ Konsultasi dan Pengaduan ○ Penghilangan Praktik Pungli ○ Penghilangan Praktik di Luar Prosedur ○ Penghilangan Praktik Percaloan ○ Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
----	----------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Saran : Tingkatkan lagi promosi / penyebarluasan informasi mengenai keberadaan laboratorium pengujian ini baik secara online maupun media massa lainnya.

Nama : SAPTADI DARMAWAN
Instansi : PRBB . BRIN
No. HP : 08129612561
Tanggal Layanan : 16 Januari 2023
Tanda tangan : *[Signature]*

Tanggal : 31 Maret 2023



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PENGELOLAAN HUTAN BERKELANJUTAN

Jl. Gunung Batu No. 5, Bogor 16610
Telpon: 0251 - 8633378, Faksimil: 0251 - 8633413,
E-mail: puslitbanghasilhutan@gmail.com

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Berikan tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan

Keterangan:

1= Sangat Tidak Setuju

10 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	NILAI
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non-elektronik	8
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	8
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	8
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan ditetapkan unit layanan ini	8
5	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	10
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistema pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	9
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	8
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	8
9	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	10
10	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	9
11	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang.fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	10
12	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	9
13	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	10
14	Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus- bagus/ baik-baik saja?	Tidak ada

15 Aspek pelayanan apa dari unit ini yang menurut Anda masih perlu diperbaiki

- Kebijakan pelayanan
- Profesionalisme SDM
- Kualitas Sarana Prasarana
- Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
- Konsultasi dan Pengaduan
- Penghilangan Praktik Pungli
- Penghilangan Praktik di Luar Prosedur
- Penghilangan Praktik Percaloan
- Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki

Saran : Perlu penguatan promosi dan informasi serta perencanaan
..... pra faktual instrumentasi
.....
.....
.....
.....

Nama : Dadang Schiawan / Gustan Pari

Instansi : BRIN - Cibinong

No. HP : 085765407026

Tanggal Layanan : 21 Maret 2023

Tanda tangan :

Tanggal : 31 MARET 2023



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
PUSAT STANDARDISASI INSTRUMEN PENGELOLAAN HUTAN BERKELANJUTAN

Jl. Gunung Batu No. 5, Bogor 16610
Telpon: 0251 - 8633378, Faksimil: 0251 - 8633413,
E-mail: puslitbanghasilhutan@gmail.com

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Berikan tanda silang (X) pada kolom yang telah disediakan

Keterangan:

1= Sangat Tidak Setuju

10 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	NILAI
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non-elektronik	10
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	8
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	8
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan ditetapkan unit layanan ini	9
5	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	10
6	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistema pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	10
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	10
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	10
9	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	10
10	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	10
11	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang.fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	10
12	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	10
13	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	10
14	Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus- bagus/ baik-baik saja?	tidak

15 Aspek pelayanan apa dari unit ini yang menurut Anda masih perlu diperbaiki

- Kebijakan pelayanan
- Profesionalisme SDM
- Kualitas Sarana Prasarana
- Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
- Konsultasi dan Pengaduan
- Penghilangan Praktik Pungli
- Penghilangan Praktik di Luar Prosedur
- Penghilangan Praktik Percaloan
- Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki

Saran :

.....

.....

.....

.....

.....

Nama : Dian Angraeni Indrawan

Instansi : PRSS - BRIN

No. HP : 08128539503

Tanggal Layanan : 15 Maret 2023

Tanda tangan : 

Tanggal : 31 Maret 2023

No	Timestamp	Nama Iskan nama anda	Nomor Hand Phone Contoh: 08134567890	Kapan anda memperoleh layanan unit ini?	Apakah layanan sudah selesai?*	Penyetujuan Mengikuti Survei*	1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?	2. Persyaratan pelayanan yang dikormasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini?	3. Prosedur/Aur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan?	4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini?	5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan?	6. Sarana prasarana pendukung pelayanan online pada unit layanan ini memadai/mudah digunakan?	7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/ibu dengan cepat?	8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses?	9. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini?	10. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecukupan pelayanan pada unit layanan ini?	11. Tidak ada penerimaan imbalan yang/biaya/hasilita di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini?	12. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini?	13. Tidak ada percalan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini?	14. Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengabaikan Bapak/ibu untuk memberikan jawaban yang bagus-bagus/baik-baik saja?*	15. Aspek pelayanan apa dari unit ini yang menurut Anda masih perlu diperbaiki?*	
1	3/31/2023 9:25:27	Erna Puspasari	081514706041	21/02/2023	Sudah	Setuju	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
2	3/31/2023 9:26:13	M Choirul Anwar	08526467261	12/03/2023	Sudah	Setuju	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Sistem Informasi dan Pelayanan Publik, Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
3	3/31/2023 9:35:46	Deazy Rachma Trisanti	08128524586	27/02/2023	Sudah	Setuju	4	9	9	9	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Konsultasi dan Pengaduan
4	3/31/2023 9:36:25	Analanasari	082180225291	10/01/2023	Sudah	Setuju	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
5	3/31/2023 9:44:08	Restu Budi Heriyanto	081214447474	31/03/2023	Sudah	Setuju	10	10	10	10	10	10	10	9	8	9	10	10	10	10	10	Kualitas Sarana Pra Sarana, Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
6	3/31/2023 9:50:50	Meilany	081280832130	30/01/2023	Sudah	Setuju	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Kebijakan Pelayanan
7	3/31/2023 10:03:45	Dion Mardinala	082268772306	27/01/2023	Sudah	Setuju	7	6	8	7	6	7	7	7	7	7	7	8	9	8	7	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
8	3/31/2023 10:10:20	Irma R. Priyadi	081213287985	19/02/2023	Sudah	Setuju	9	9	9	9	10	9	10	9	10	9	10	10	10	10	10	Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
9	3/31/2023 10:29:01	Yutha Trinoegraha A	087898265901	22/02/2023	Sudah	Setuju	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
10	3/31/2023 10:56:17	Wulan Islamia	0859183948970	28/03/2023	Sudah	Setuju	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
11	3/31/2023 10:58:58	Avi Citradia	081324333794	23/03/2023	Belum	Setuju	10	9	10	8	10	9	9	9	9	9	10	10	10	10	10	Konsultasi dan Pengaduan
12	3/31/2023 11:21:18	Gita Wana Ramadani	085892470857	31/03/2023	Sudah	Setuju	9	10	7	9	8	8	5	8	9	9	10	10	10	10	10	Kualitas Sarana Pra Sarana, Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
13	3/31/2023 12:41:19	Sampana purba	082286224195	2/03/2023	Sudah	Setuju	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
14	3/31/2023 14:24:34	Yanto Nuryanto	085222254077	27/03/2023	Belum	Setuju	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
15	3/31/2023 14:40:49	Achmad Fadhil	083819548402	20/07/2023	Belum	Setuju	9	9	10	9	10	9	10	9	10	10	10	10	10	10	10	Kebijakan Pelayanan
16	3/31/2023 15:17:33	Ajano Rahmawati	081213486609	7/01/2023	Sudah	Setuju	9	9	9	9	8	9	8	9	9	9	9	10	10	10	10	Kualitas Sarana Pra Sarana
17	3/31/2023 15:30:36	Shala Anista Ardining	082326175729	31/03/2023	Sudah	Setuju	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
18	3/31/2023 15:32:25	Annisia Ita Cahyani	083813262165	31/03/2023	Belum	Setuju	9	9	8	9	7	8	8	9	9	8	9	10	10	10	10	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
19	3/31/2023 15:35:58	Farel Mahesa	085715230801	31/03/2023	Belum	Setuju	10	10	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
20	3/31/2023 15:41:03	Siti Analia	089629582736	31/03/2023	Belum	Setuju	8	8	8	8	10	9	10	9	10	9	10	10	10	10	10	Kualitas Sarana Pra Sarana
21	3/31/2023 15:45:24	Dehya Sitani	085879074011	16/01/2023	Sudah	Setuju	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
22	3/31/2023 18:38:08	Annisia Febriny Putri	085773515026	2/01/2023	Sudah	Setuju	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
23	3/31/2023 19:29:55	Wafiq Dwi Pramudita	082210978309	31/03/2023	Sudah	Setuju	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
24	4/3/2023 14:41:39	Deazy Rachmi Trisanti	08128524586	27/02/2023	Sudah	Setuju	9	9	9	9	10	9	10	9	10	10	10	10	10	10	10	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
25	8/7/2023 10:37:12	Ira desari rahmi	081213222958	4/08/2023	Belum	Setuju	8	10	10	8	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	Kualitas Sarana Pra Sarana
26	8/15/2023 10:43:37	Alied Maslana	089631987248	17/04/2023	Sudah	Setuju	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	2	Kebijakan Pelayanan
27	8/16/2023 13:44:38	TATAN SUKMYANDI	081315085350	11/07/2023	Sudah	Setuju	10	10	10	10	8	10	10	10	10	10	10	8	10	10	10	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
28	8/21/2023 10:53:35	Yanto Nuryanto	085222254077	21/08/2023	Sudah	Setuju	8	8	9	7	9	10	9	9	10	10	10	10	10	10	10	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
29	8/21/2023 14:48:37	Umbar Krisna	082226107764	21/08/2023	Sudah	Setuju	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	Konsultasi dan Pengaduan
30	8/24/2023 13:24:01	Meilany	08180832130	4/08/2023	Belum	Setuju	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
31	8/1/2023 10:28:25	Nanda Cahyo Kunconi	081391430931	1/09/2023	Sudah	Setuju	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Sistem Informasi dan Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan
32	8/1/2023 14:22:10	Andi Detti yunianti	08219080127	1/09/2023	Sudah	Setuju	9	7	9	7	10	9	9	7	9	9	9	10	10	10	10	Kebijakan Pelayanan, Kualitas Sarana Pra Sarana
33	9/5/2023 14:29:28	Moh Fitra Lamasese	081358467490	29/08/2023	Sudah	Setuju	9	10	10	9	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10	1	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
34	8/10/2023 3:46:36	PUTAT YANU SUNGGI	082132182779	11/07/2023	Sudah	Setuju	8	10	10	8	10	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Kualitas Sarana Pra Sarana
35	8/14/2023 13:01:34	Ade Septiana	081273438976	21/08/2023	Sudah	Setuju	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
36	9/14/2023 13:17:21	Ludhy Mevlanto	081226311153	12/09/2023	Sudah	Setuju	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
37	8/29/2023 16:00:02	Riz komarsuati	08128087886	Sudah	Setuju	10	9	9	9	9	10	9	10	9	9	10	10	10	10	10	10	Profesionalisme SDM
38	10/2/2023 11:34:48	Ahmad Danial	082217741833	14/08/2023	Sudah	Setuju	8	8	7	10	10	10	9	10	9	10	10	10	10	10	10	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
39	10/2/2023 14:00:26	Thooriq Anwar	089653235355	2/10/2023	Sudah	Setuju	10	9	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
40	10/3/2023 14:47:45	Muhamad Nur Farhan	089540049572	29/09/2023	Sudah	Setuju	9	8	8	4	10	8	10	8	10	10	10	10	10	10	10	Profesionalisme SDM, Kualitas Sarana Pra Sarana
41	10/11/2023 13:41:11	Dadang Setiawan	085765407026	7/07/2023	Sudah	Setuju	10	9	10	9	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	Profesionalisme SDM, Konsultasi dan Pengaduan
42	10/30/2023 14:01:57	Deazy Rachmi Trisanti	08128524586	18/10/2023	Sudah	Setuju	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
43	11/8/2023 7:52:59	Gustan Pari	081384686868	30/10/2023	Sudah	Setuju	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
44	11/8/2023 13:37:08	Astrid Fransiska	081383253825	8/11/2023	Sudah	Setuju	8	8	8	8	8	10	8	8	8	8	8	8	10	10	10	Profesionalisme SDM
45	11/23/2023 09:52	Lintanessa Rahmasta	081383253825	13/11/2023	Sudah	Setuju	8	10	7	10	10	7	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
46	11/24/2023 9:41:30	Maya Ninda	089666287730	17/11/2023	Sudah	Setuju	9	10	9	10	10	9	9	9	10	10	10	10	10	10	10	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki
47	12/1/2023 14:28:40	Muhammad Syarif	082187956952	23/11/2023	Sudah	Setuju	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	Tidak Ada yang Perlu Diperbaiki

Rekapitulasi Data Nilai Unsur Pelayanan pada Laboratorium ISO 17025 : 2017 Pustarhut

Unsur penilaian	Parameter	Unsur Penilaian	Rata-rata unsur penilaian	Konversi Skala 4	Bobot Nilai Tertimbang Rata-rata		Nilai Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan Pelanggan
1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik*	Kemudahan Akses Informasi Pelayanan	U1	9.18	3.67	0.07	0.26	3.76	94.08
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini*	Kesesuaian Informasi	U2	9.27	3.71	0.07	0.26		
3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan*	Kemudahan Alur Pelayanan	U3	9.22	3.69	0.07	0.26		
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini*	Ketepatan Waktu	U4	9.04	3.61	0.07	0.26		
5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan*	Kesesuaian Tarif	U5	9.53	3.81	0.07	0.27		
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan*	Kecukupan Sarana dan Prasarana	U6	9.33	3.73	0.07	0.27		
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat*	Responsibilitas Pelayanan pada Pelanggan	U7	9.38	3.75	0.07	0.27		
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses*	Layanan Konsultasi	U8	9.20	3.68	0.07	0.26		
9. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini*	Bebas Sikap Diskriminasi	U9	9.58	3.83	0.07	0.27		
10. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini*	Kesesuaian Alur Pelayanan	U10	9.60	3.84	0.07	0.27		
11. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang /fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini*	Bebas Suap dan Gratifikasi	U11	9.67	3.87	0.07	0.28		
12. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini*	Bebas Pungutan Liar	U12	9.71	3.88	0.07	0.28		
13. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini*	Bebas Percaloan	U13	9.73	3.89	0.07	0.28		
14. Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus-bagus/baik-baik saja?*	Independensi Responden		9.27	3.71	0.07	0.26		

Nilai Unsur Pelayanan pada Laboratorium ISO 17025 : 2017 Pustarhut

	Nilai Unsur Pelayanan													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
IKM per unsur	3.67	3.71	3.69	3.61	3.81	3.73	3.75	3.68	3.83	3.84	3.87	3.88	3.89	3.71
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,02 (A atau Sangat Baik)													

Indeks kepuasan pelanggan pada Laboratorium ISO 17025 : 2017 Pustarhut

