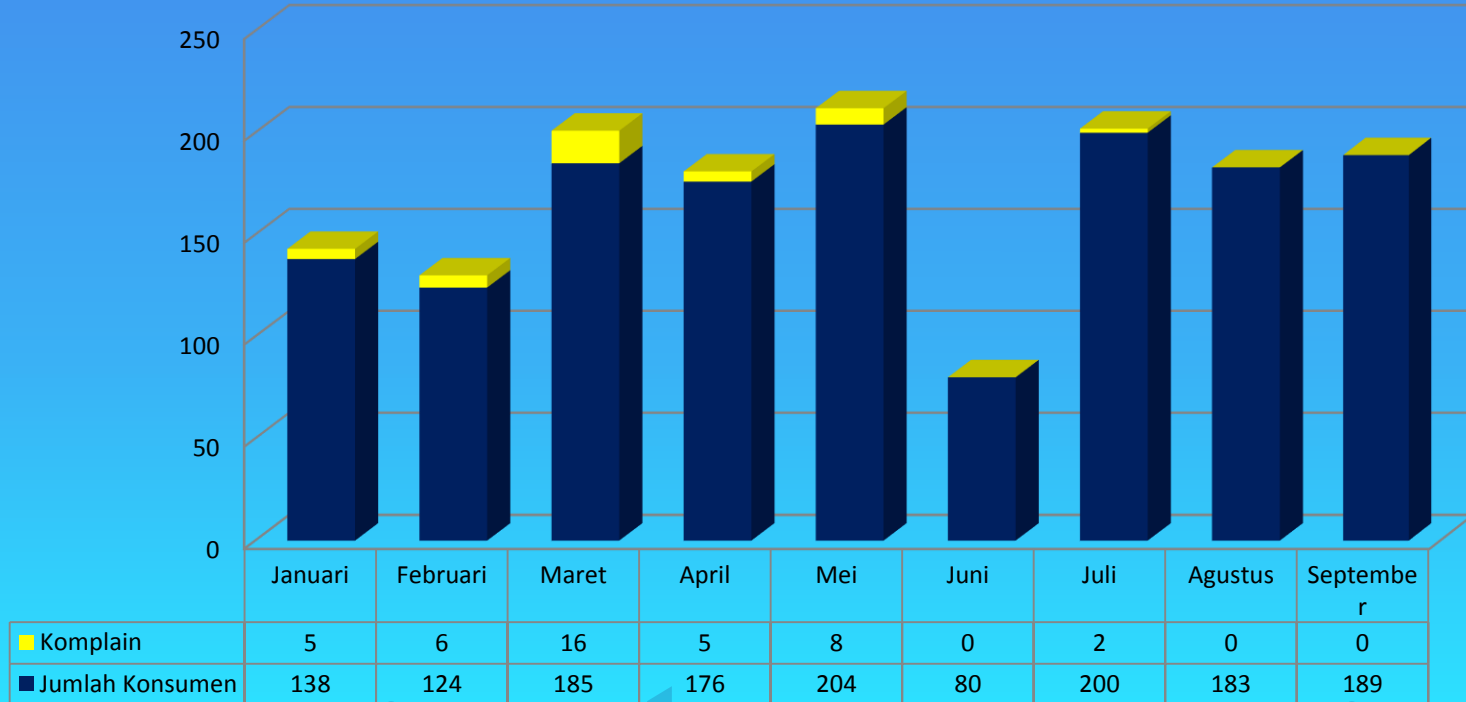


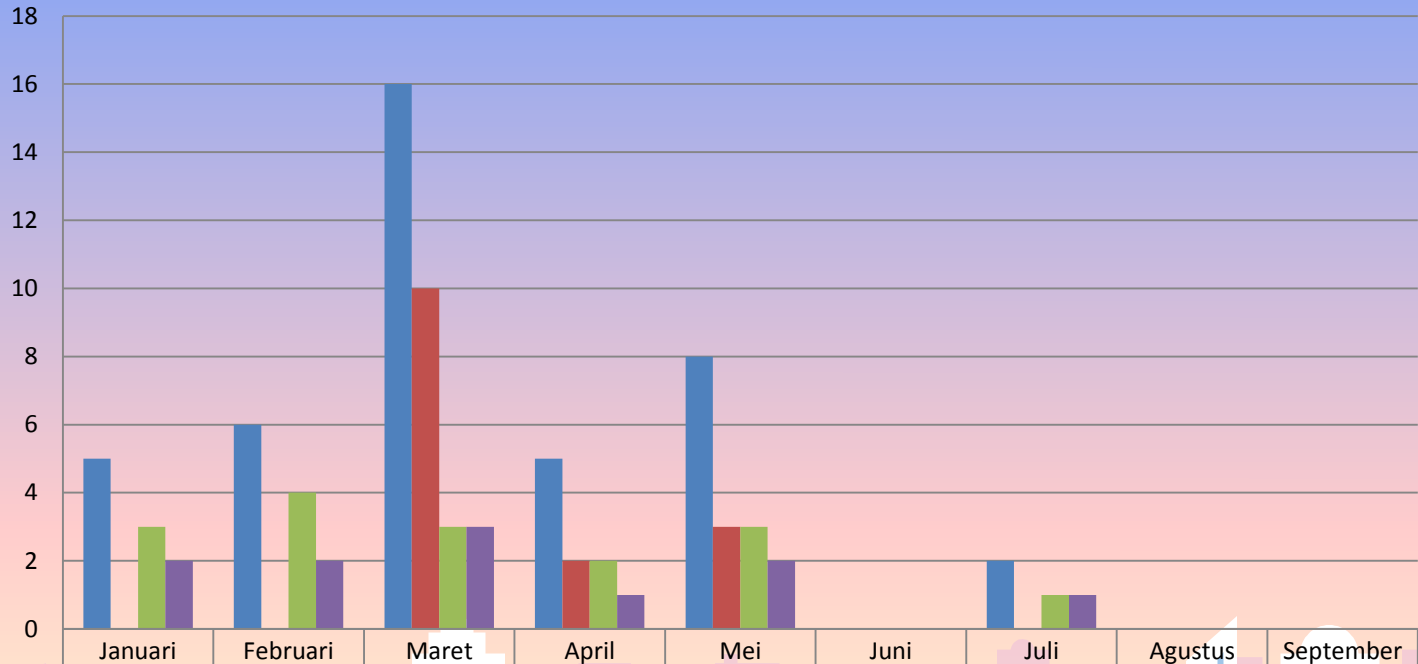


**Tingkat Kepuasan
Pelanggan
pada Pelayanan
BBTKLPP Surabaya
Tahun 2017**

Jumlah Komplain Pelanggan pada Pelayanan Laboratorium BBTKLPP Surabaya Periode Januari – September 2017

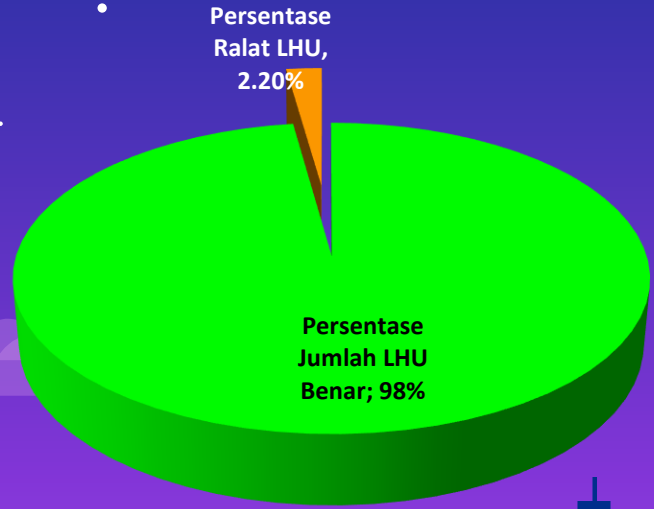


Jenis Komplain Pelanggan pada Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium BBTKLPP Surabaya Periode Januari – September 2017



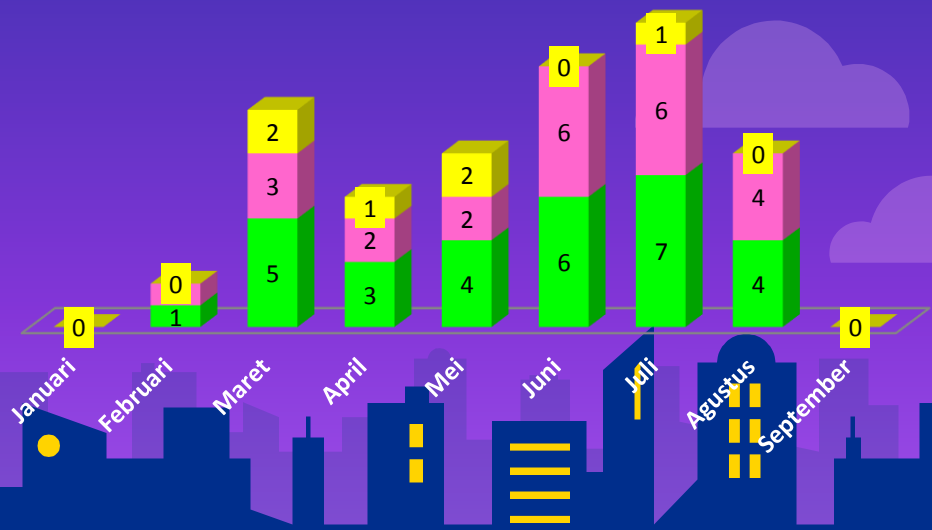
Komplain	5	6	16	5	8	0	2	0	0
Pelayanan	0	0	10	2	3	0	0	0	0
LHU	3	4	3	2	3	0	1	0	0
Pembayaran/Kode Billing	2	2	3	1	2	0	1	0	0

Permintaan Ralat Laporan Hasil Pengujian BBTKLPP Surabaya Periode Januari – September Tahun 2017

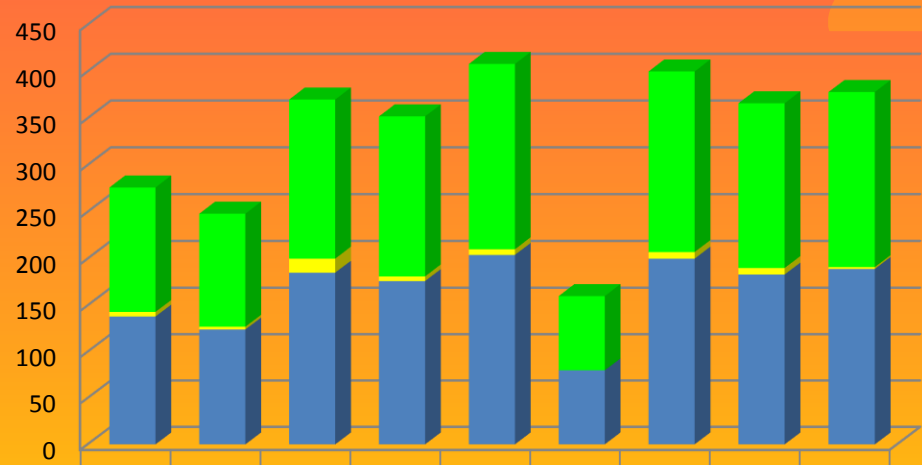
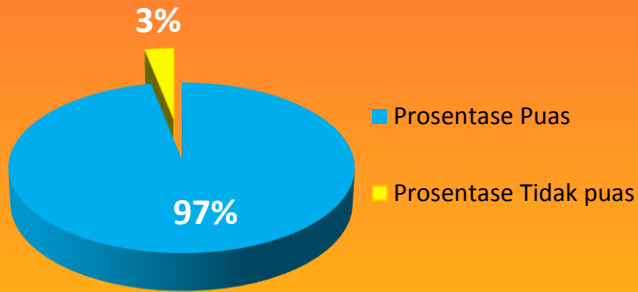


Jenis Ralat Laporan Hasil Pengujian

■ Kesalahan/Ralat LHU ■ Penulisan ■ LHU



Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Publik BBTKLPP Surabaya Periode Januari – September 2017



	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
■ Puas	133	121	170	171	198	80	193	176	187
■ Tidak Puas	5	3	15	5	6	0	7	7	2
■ Jumlah Konsumen	138	124	185	176	204	80	200	183	189

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Publik BBTKLPP Surabaya Periode Oktober – Desember 2017

71,4 = B (BAIK)

IKM bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada pelayanan publik instansi berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Penilaiannya dihitung menggunakan kuisisioner yang terdiri dari 14 unsur pelayanan antara lain prosedur, kecepatan, kemampuan dan kesopanan petugas, biaya, dan kenyamanan lingkungan. Nilai kemudian dikonversi dalam 4 interval yang menggambarkan 4 kategori penilaian Nilai IKM, yaitu 25 – 43,75 = D (Tidak Baik); 43,76 - 62,50= C (Kurang Baik); 62,51 – 81,25 = B (BAIK); 81,26 – 100,00 = Sangat Baik (A)

Terimakasih Banyak



Infomasi Ini Disusun Oleh Instalasi Media Informasi Humas dan
Perpustakaan bekerjasama dengan Unit Pelayanan Prima BBTCLPP
Surabaya

Contact us at humas@btklsby.go.id

