

No. Akreditasi LP-410-IDN



**LAPORAN**  
**SURVEY KEPUASAN PELANGGAN**  
**LAYANAN JASA LABORATORIUM PENGUJI**  
**PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN HASIL HUTAN**  
**PERIODE JANUARI - DESEMBER 2020**



**Pusat Penelitian dan Pengembangan Hasil Hutan**  
**Desember, 2020**

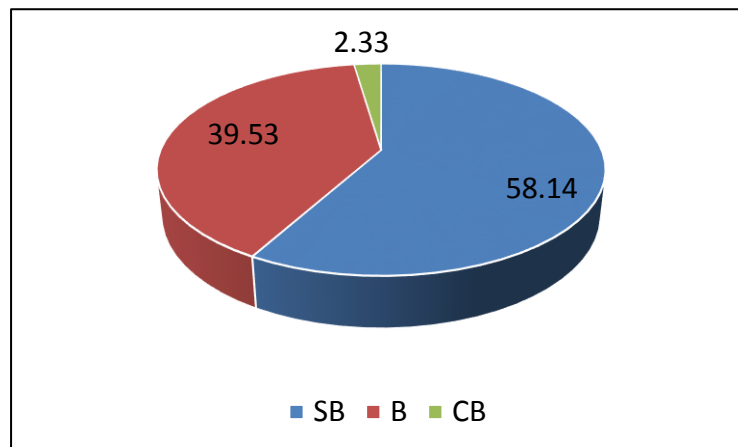
## HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

### Laboratorium Pusat Penelitian dan Pengembangan Hasil Hutan Periode Januari – Desember 2020

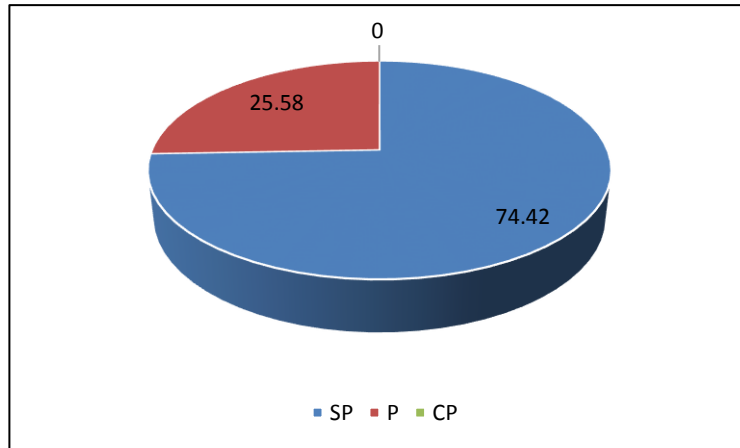
Laboratorium Pusat Penelitian dan Pengembangan Hasil Hutan telah terakreditasi ISO/IEC 17025: 2017, sejak tahun 2008 dan sudah meraih 2 kali reakreditasi. Laboratorium Pusat Penelitian dan Pengembangan Hasil Hutan dikelola dengan menggunakan aspek-aspek pengelolaan berdasar standar yang ditetapkan. Laboratorium ini menjadi rujukan bagi para pemangku kepentingan terutama bagi para mahasiswa, pelaku usaha, instansi pemerintah dalam bidang pengujian Kimia dan Biologi. Meskipun dalam masa pandemi COVID-19, permintaan layanan pengujian tetap relatif banyak, dan P3HH tetap memberikan layanan kepada pelanggan dengan baik dengan tetap menerapkan protokol kesehatan secara ketat.

#### 1. KECEPATAN PELAYANAN

Hasil survey kepuasan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan laboratorium tahun 2020 disajikan pada Gambar 1 dan 2. Sebesar 58,14% pelanggan merasa sangat puas, 39,53% pelanggan merasa puas, 2,33% pelanggan merasa kecepatan pelayanan cukup baik/netral. Penilaian kinerja kecepatan pelayanan sangat baik yaitu 58,14%. Sedangkan untuk harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan laboratorium sebesar 74,42% merasa sangat penting, 25,58% merasa penting. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan sebesar 64%.



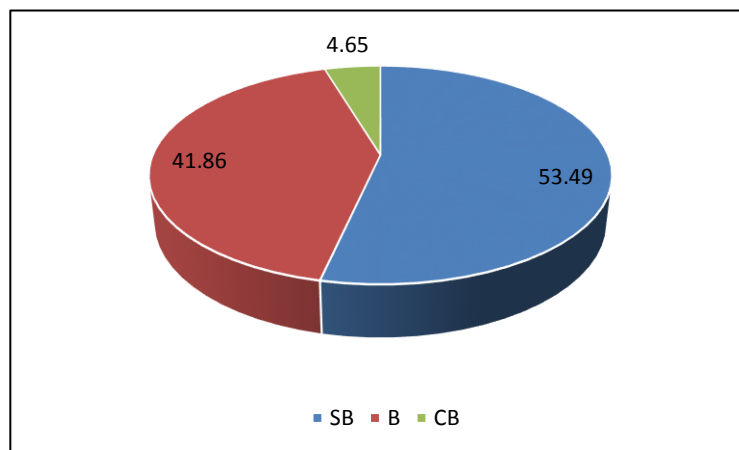
Gambar 1. Kinerja Kecepatan Pelayanan



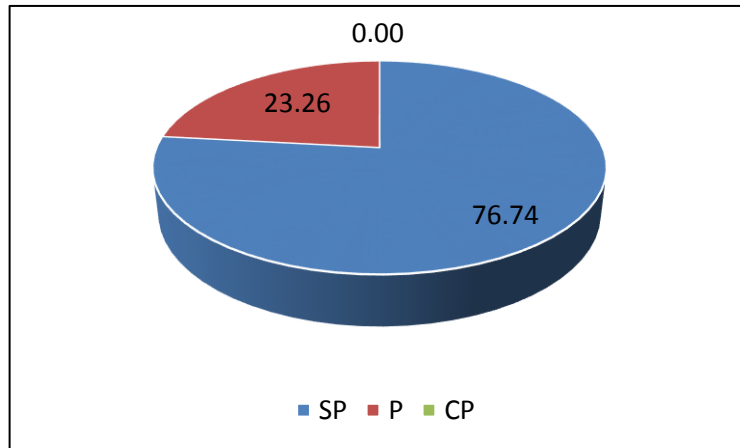
Gambar 2. Harapan terhadap kecepatan pelayanan

## 2. KETEPATAN WAKTU PENYAMPAIAN HASIL

Hasil survey pelanggan terhadap ketepatan waktu penyampaian hasil pengujian disajikan pada Gambar 3 dan 4. Persentase pelanggan yang merasa sangat puas sebesar 53,49%, merasa puas sebesar 41,86% dan 4,65% pelanggan merasa ketepatan waktu penyampaian hasil pengujian cukup baik/netral. Sedangkan untuk harapan pelanggan terhadap ketepatan waktu penyampaian hasil pengujian sebesar 76,74% merasa sangat penting dan 23,26% merasa penting.



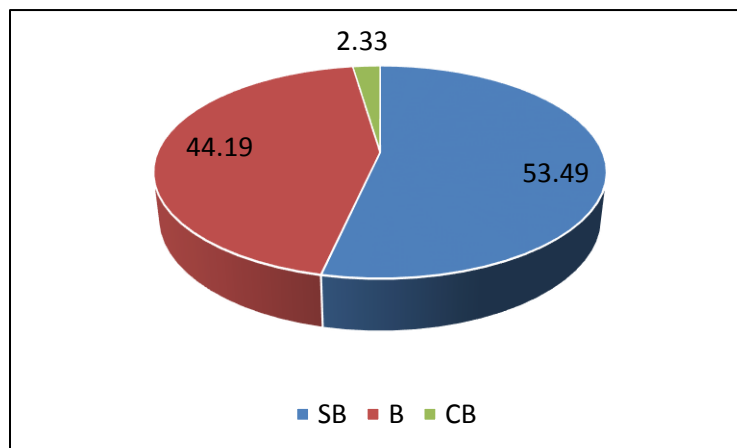
Gambar 3. Kinerja Ketepatan Waktu Penyampaian Hasil



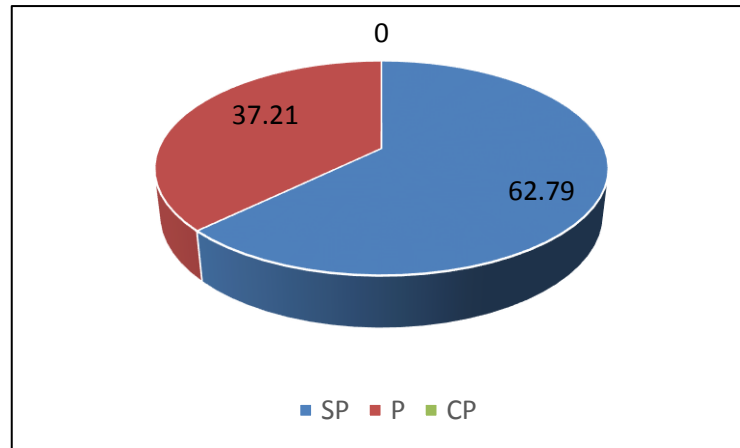
Gambar 4. Harapan Ketepatan Waktu Penyampaian Hasil

### 3. SISTEM ANTRIAN DALAM PELAYANAN

Hasil survey pelanggan terhadap sistem antrian dalam pelayanan disajikan pada Gambar 5 dan 6. Sebesar 53,49% pelanggan merasa sangat puas, 44,19% pelanggan merasa puas, 2,33% pelanggan merasa cukup baik/netral. Sedangkan untuk harapan pelanggan terhadap sistem antrian dalam pelayanan, sebesar 62,79% merasa sangat penting, 37,21% merasa penting.



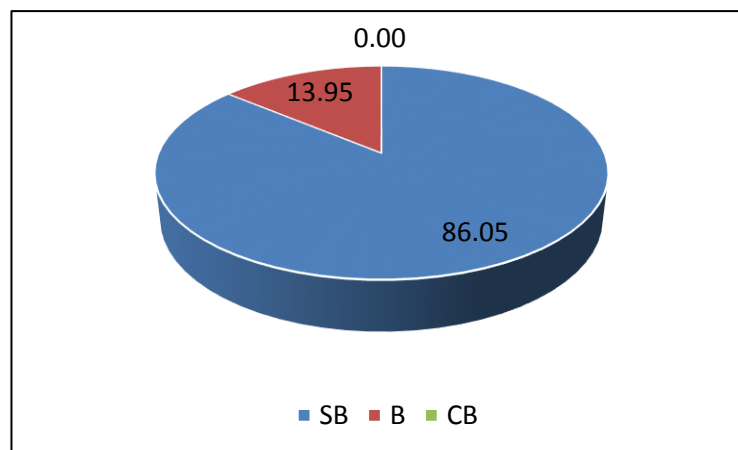
Gambar 5. Kinerja Sistem Antrian dalam Pelayanan



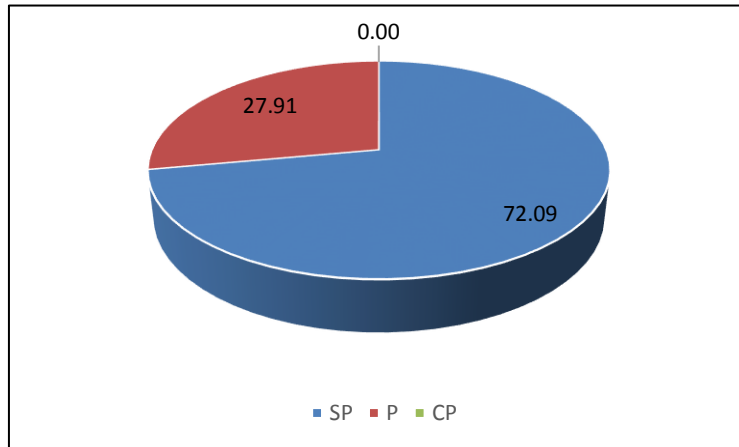
Gambar 6. Harapan Sistem Antrian dalam Pelayanan

#### 4. KESOPANAN, KERAMAHAN PELAYANAN

Hasil survey pelanggan terhadap kesopanan, keramahan dalam pelayanan disajikan pada Gambar 7 dan 8. Sebesar 86,05% pelanggan merasa sangat puas dan 13,95% pelanggan merasa puas. Sedangkan untuk harapan pelanggan terhadap kesopanan, keramahan dalam pelayanan sebesar 72,09% merasa sangat penting dan 27,91% merasa penting.



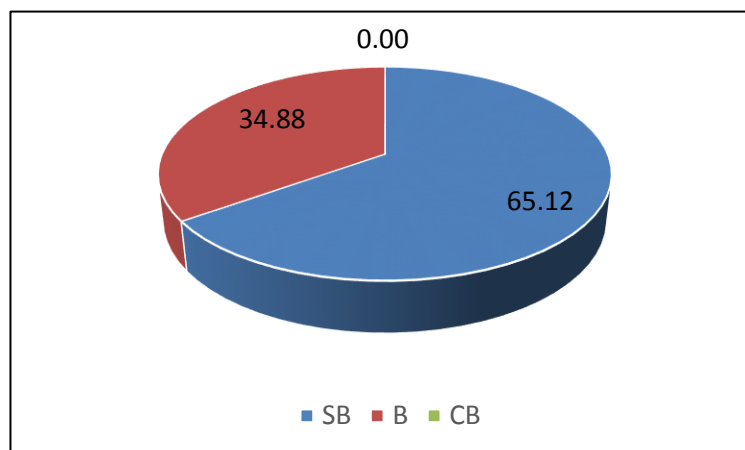
Gambar 7. Kinerja Kesopanan, Keramahan Pelayanan



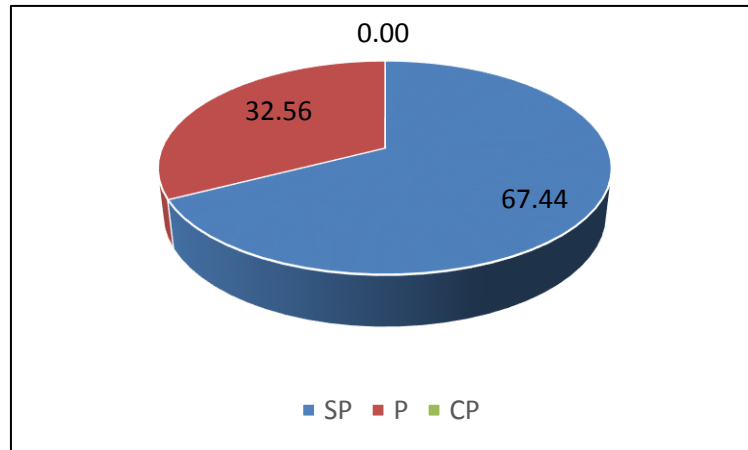
Gambar 8. Harapan Kesopanan, Keramahan Pelayanan

## 5. KECAKAPAN STAF DALAM MELAYANI PELANGGAN

Hasil survey pelanggan terhadap kecakapan staf dalam melayani pelanggan disajikan pada Gambar 9 dan 10. Sebesar 65,12% pelanggan merasa sangat puas dan 34,88% pelanggan merasa puas. Sedangkan untuk harapan pelanggan terhadap kecakapan staf dalam melayani pelanggan sebesar 67,44% merasa sangat penting dan 32,56% merasa penting.



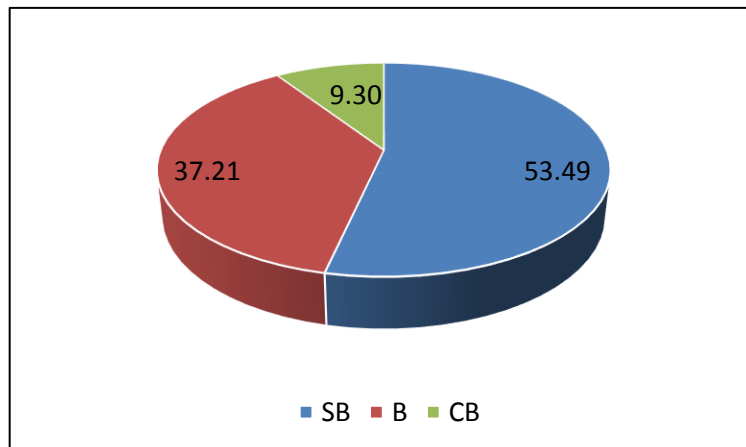
Gambar 9. Kinerja Kecakapan Staf Dalam Melayani Pelanggan



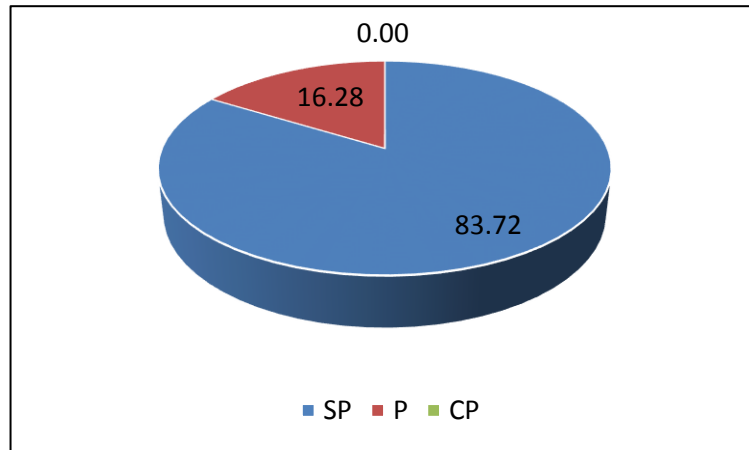
Gambar 10. Kinerja Kecakapan Staf Dalam Melayani Pelanggan

## 6. KEPERCAYAAN HASIL UJI

Hasil survey pelanggan terhadap kepercayaan hasil uji disajikan pada Gambar 11 dan 12. Sebesar 53,49% pelanggan merasa sangat puas, 37,21% pelanggan merasa puas dan 9,30% pelanggan merasa kepercayaan hasil uji cukup baik/netral. Sedangkan untuk harapan pelanggan terhadap kepercayaan hasil uji sebesar 83,72% merasa sangat penting dan 16,28% merasa penting.



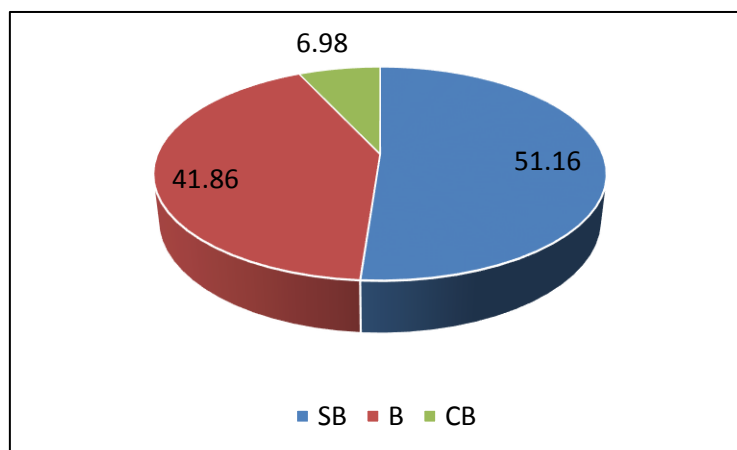
Gambar 11. Kinerja Kepercayaan Hasil Uji



Gambar 12. Harapan Kepercayaan Hasil Uji

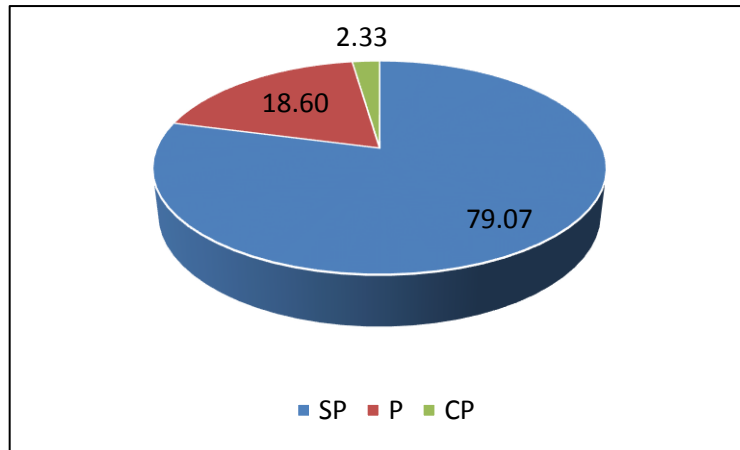
## 7. KECEPATAN PENANGANAN PENGADUAN HASIL UJI

Hasil survey pelanggan terhadap kecepatan penanganan pengaduan hasil uji disajikan pada Gambar 13 dan 14. Sebesar 51,16% pelanggan merasa sangat puas, 41,86% pelanggan merasa puas, dan 6,98% pelanggan merasa kecepatan penanganan pengaduan hasil uji cukup baik/netral. Sedangkan untuk harapan pelanggan terhadap kepercayaan hasil uji sebesar 79,07% merasa sangat penting, 18,60% merasa penting dan 2,33% merasa cukup penting.



Gambar 13. Kinerja Kecepatan Penanganan Pengaduan Hasil Uji

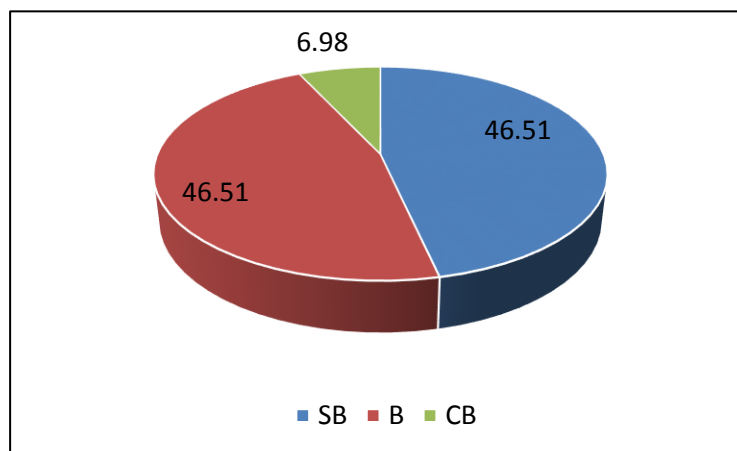




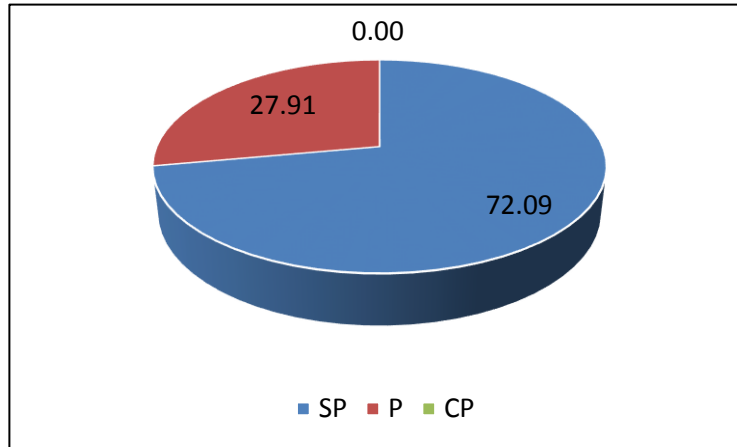
Gambar 14. Harapan Kecepatan Penanganan Pengaduan Hasil Uji

## 8. FASILITAS/SARANA YANG ADA

Hasil survey pelanggan terhadap fasilitas/sarana yang ada disajikan pada Gambar 15 dan 16. Sebesar 46,51% pelanggan merasa sangat puas, 46,51% pelanggan merasa puas dan 6,98% pelanggan merasa fasilitas/sarana yang ada dinilai cukup baik/netral. Sedangkan untuk harapan pelanggan terhadap fasilitas/sarana yang ada sebesar 72,09% merasa sangat penting dan 27,91% merasa penting.



Gambar 15. Kinerja Fasilitas/Sarana yang Ada



Gambar 16. Harapan Fasilitas/Sarana yang Ada

## 9. KESIMPULAN

- Nilai kinerja yaitu 4,54 termasuk dalam kategori SANGAT BAIK/SANGAT PUAS, sedangkan nilai harapan yaitu 4,73 termasuk dalam kategori SANGAT PENTING.
- Kepuasan pelanggan 0,96 . Hal ini masih perlu ditingkatkan agar dapat mencapai angka  $>$  atau  $=$  1

## 10. SARAN

Pelanggan memberikan saran untuk peningkatan pelayanan ke depan yaitu:

- Mahasiswa bisa mendapat lebih banyak kesempatan konsultasi atas hasil uji
- Sarana dan fasilitas pengujian bisa ditambah
- Hasil pengujian lebih cepat

## 11. TINDAK LANJUT

P3HH akan meakukan upaya tindak lanjut untuk meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan, diantaranya:

- Melakukan pemeliharaan peralatan uji secara berkala.
- Perbaikan peralatan dan kalibrasi yang bersifat prioritas.
- Memberik kesempatan mahasiswa untuk belajar dan berdiskusi dengan para teknisi atau peneliti