



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
UPTD LABORATORIUM LINGKUNGAN
Registrasi Kompetensi Laboratorium Lingkungan
No. 000138/LPJ/LABLING-1/LRK/KLH
Jalan WR. Supratman No. 08 A Telp. (0736) 20853 e-mail : lab.ling.kotabkl@gmail.com
BENGKULU



SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Pelanggan yang terhormat,

Terima kasih atas pilihan dan kepercayaan Saudara menggunakan jasa pelayanan laboratorium kami. Sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan serta komitmen manajemen pada praktek profesional yang baik serta penerapan standar pelayanan laboratorium, maka perkenankan kami mengadakan survey kepuasan pelanggan.

Pendapat dan saran Saudara merupakan hal penting bagi kami untuk menyediakan pelayanan yang lebih berkualitas. Jika selesai memberikan pendapat dan saran, mohon diserahkan pada personil laboratorium atau dimasukkan pada kotak yang telah kami sediakan.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

No	Uraian	Kepuasan Pelanggan		
		SM = 3	M = 2	KM = 1
1	Pelayanan laboratorium		✓	
2	Keramahan dan kesopanan personil laboratorium			✓
3	Kebersihan fasilitas laboratorium	✓		
4	Komunikasi dengan pelanggan		✓	
5	Ketepatan waktu penyampaian laporan hasil pengujian	✓		
6	Penyelesaian pengaduan pelanggan	✓		
7	Perlindungan kerahasiaan data milik pelanggan	✓		
8	Independensi dan profesionalisme laboratorium	✓		
9	Validitas data hasil pengujian	✓		
10	Biaya pengujian	✓		

Catatan: Beri tanda ✓ untuk SM = Sangat Memuaskan; M = Memuaskan; KM = Kurang Memuaskan.
Pelanggan boleh atau tanpa mencantumkan identitas.

Pendapat: Pelayanan laboratorium sudah baik, harapannya dapat terus
memberikan pelayanan laboratorium dengan baik

Saran: Untuk kedepannya, dapat meningkatkan jumlah parameter
pengujian.

Bengkulu, 2 Maret 2021

PT Astra International



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
UPTD LABORATORIUM LINGKUNGAN

Registrasi Kompetensi Laboratorium Lingkungan
No. 000138/LPJ/LABLING-1/LRK/KLH

Jalan WR. Supratman No. 08 A Telp. (0736) 20853 e-mail : lab.ling.kotabkl@gmail.com
BENGKULU



SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Pelanggan yang terhormat,

Terima kasih atas pilihan dan kepercayaan Saudara menggunakan jasa pelayanan laboratorium kami. Sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan serta komitmen manajemen pada praktek profesional yang baik serta penerapan standar pelayanan laboratorium, maka perkenankan kami mengadakan survey kepuasan pelanggan.

Pendapat dan saran Saudara merupakan hal penting bagi kami untuk menyediakan pelayanan yang lebih berkualitas. Jika selesai memberikan pendapat dan saran, mohon diserahkan pada personil laboratorium atau dimasukkan pada kotak yang telah kami sediakan.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

No	Uraian	Kepuasan Pelanggan		
		SM = 3	M = 2	KM = 1
1	Pelayanan laboratorium	✓		
2	Keramahan dan kesopanan personil laboratorium	✓		
3	Kebersihan fasilitas laboratorium	✓		
4	Komunikasi dengan pelanggan	✓		
5	Ketepatan waktu penyampaian laporan hasil pengujian		✓	
6	Penyelesaian pengaduan pelanggan	✓		
7	Perlindungan kerahasiaan data milik pelanggan	✓		
8	Independensi dan profesionalisme laboratorium	✓		
9	Validitas data hasil pengujian		✓	
10	Biaya pengujian		✓	

Catatan: Beri tanda ✓ untuk SM = Sangat Memuaskan; M = Memuaskan; KM = Kurang Memuaskan.
Pelanggan boleh atau tanpa mencantumkan identitas.

Pendapat: laboratorium sudah memberikan pelayanan dengan baik
semoga dapat ditingkatkan.

Saran: Untuk kedepannya, dapat mempertahankan pelayanan yang
diberikan. secara maksimal

Bengkulu, 8 Maret 2021

PT Sentosa Sejahtera
Sejahtera



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
UPTD LABORATORIUM LINGKUNGAN
Registrasi Kompetensi Laboratorium Lingkungan
No. 000138/LPJ/LABLING-1/LRK/KLH
Jalan WR. Supratman No. 08 A Telp. (0736) 20853 e-mail : lab.ling.kotabkl@gmail.com
BENGKULU



SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Pelanggan yang terhormat,

Terima kasih atas pilihan dan kepercayaan Saudara menggunakan jasa pelayanan laboratorium kami. Sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan serta komitmen manajemen pada praktek profesional yang baik serta penerapan standar pelayanan laboratorium, maka perkenankan kami mengadakan survey kepuasan pelanggan.

Pendapat dan saran Saudara merupakan hal penting bagi kami untuk menyediakan pelayanan yang lebih berkualitas. Jika selesai memberikan pendapat dan saran, mohon diserahkan pada personil laboratorium atau dimasukkan pada kotak yang telah kami sediakan.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

No	Uraian	Kepuasan Pelanggan		
		SM = 3	M = 2	KM = 1
1	Pelayanan laboratorium	✓		
2	Keramahan dan kesopanan personil laboratorium	✓		
3	Kebersihan fasilitas laboratorium	✓		
4	Komunikasi dengan pelanggan		✓	
5	Ketepatan waktu penyampaian laporan hasil pengujian		✓	
6	Penyelesaian pengaduan pelanggan		✓	
7	Perlindungan kerahasiaan data milik pelanggan	✓		
8	Independensi dan profesionalisme laboratorium	✓		
9	Validitas data hasil pengujian		✓	
10	Biaya pengujian		✓	

Catatan: Beri tanda ✓ untuk SM = Sangat Memuaskan; M = Memuaskan; KM = Kurang Memuaskan.
Pelanggan boleh atau tanpa mencantumkan identitas.

Pendapat: *Semua nya sudah baik*

Saran: *Dipertahankan lagi biar lebih optimal*

Bengkulu,.....17 Maret 2021

Ang.
PT. Sari Melati Kencana



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
UPTD LABORATORIUM LINGKUNGAN
Registrasi Kompetensi Laboratorium Lingkungan
No. 000138/LPJ/LABLING-1/LRK/KLH
Jalan WR. Supratman No. 08 A Telp. (0736) 20853 e-mail : lab.ling.kotabkl@gmail.com
BENGKULU



SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Pelanggan yang terhormat,

Terima kasih atas pilihan dan kepercayaan Saudara menggunakan jasa pelayanan laboratorium kami. Sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan serta komitmen manajemen pada praktek profesional yang baik serta penerapan standar pelayanan laboratorium, maka perkenankan kami mengadakan survey kepuasan pelanggan.

Pendapat dan saran Saudara merupakan hal penting bagi kami untuk menyediakan pelayanan yang lebih berkualitas. Jika selesai memberikan pendapat dan saran, mohon diserahkan pada personil laboratorium atau dimasukkan pada kotak yang telah kami sediakan.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

No	Uraian	Kepuasan Pelanggan		
		SM = 3	M = 2	KM = 1
1	Pelayanan laboratorium	✓		
2	Keramahan dan kesopanan personil laboratorium	✓		
3	Kebersihan fasilitas laboratorium		✓	
4	Komunikasi dengan pelanggan	✓		
5	Ketepatan waktu penyampaian laporan hasil pengujian		✓	
6	Penyelesaian pengaduan pelanggan		✓	
7	Perlindungan kerahasiaan data milik pelanggan	✓		
8	Independensi dan profesionalisme laboratorium		✓	
9	Validitas data hasil pengujian		✓	
10	Biaya pengujian		✓	

Catatan: Beri tanda ✓ untuk SM = Sangat Memuaskan; M = Memuaskan; KM = Kurang Memuaskan.
Pelanggan boleh atau tanpa mencantumkan identitas.

Pendapat: sangat baik sekali

Saran: ditingkatkan lagi untuk pelayanannya

Bengkulu, 16 Maret 21

PT. Genta Lampung Makmur



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
UPTD LABORATORIUM LINGKUNGAN

Registrasi Kompetensi Laboratorium Lingkungan
No. 000138/LPJ/LABLING-1/LRK/KLH

Jalan WR. Supratman No. 08 A Telp. (0736) 20853 e-mail : lab.ling.kotabkl@gmail.com
BENGKULU



SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Pelanggan yang terhormat,

Terima kasih atas pilihan dan kepercayaan Saudara menggunakan jasa pelayanan laboratorium kami. Sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan serta komitmen manajemen pada praktek profesional yang baik serta penerapan standar pelayanan laboratorium, maka perkenankan kami mengadakan survey kepuasan pelanggan.

Pendapat dan saran Saudara merupakan hal penting bagi kami untuk menyediakan pelayanan yang lebih berkualitas. Jika selesai memberikan pendapat dan saran, mohon diserahkan pada personil laboratorium atau dimasukkan pada kotak yang telah kami sediakan.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

No	Uraian	Kepuasan Pelanggan		
		SM = 3	M = 2	KM = 1
1	Pelayanan laboratorium	✓		
2	Keramahan dan kesopanan personil laboratorium	✓		
3	Kebersihan fasilitas laboratorium	✓		
4	Komunikasi dengan pelanggan	✓		
5	Ketepatan waktu penyampaian laporan hasil pengujian			✓
6	Penyelesaian pengaduan pelanggan		✓	
7	Perlindungan kerahasiaan data milik pelanggan	✓		
8	Independensi dan profesionalisme laboratorium	✓		
9	Validitas data hasil pengujian		✓	
10	Biaya pengujian		✓	

Catatan: Beri tanda ✓ untuk SM = Sangat Memuaskan; M = Memuaskan; KM = Kurang Memuaskan.
Pelanggan boleh atau tanpa mencantumkan identitas.

Pendapat:

pelayanan yang diberikan sudah hampir bagus semua,
tetapi perlu adanya peningkatan.

Saran:

semoga kedepannya lebih baik lagi.

Bengkulu, 2 Maret 2021

PT Jaya Beton Persada



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
UPTD LABORATORIUM LINGKUNGAN
Registrasi Kompetensi Laboratorium Lingkungan
No. 000138/LPJ/LABLING-1/LRK/KLH
Jalan WR. Supratman No. 08 A Telp. (0736) 20853 e-mail : lab.ling.kotabkl@gmail.com
BENGKULU



SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Pelanggan yang terhormat,

Terima kasih atas pilihan dan kepercayaan Saudara menggunakan jasa pelayanan laboratorium kami. Sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan serta komitmen manajemen pada praktek profesional yang baik serta penerapan standar pelayanan laboratorium, maka perkenankan kami mengadakan survey kepuasan pelanggan.

Pendapat dan saran Saudara merupakan hal penting bagi kami untuk menyediakan pelayanan yang lebih berkualitas. Jika selesai memberikan pendapat dan saran, mohon diserahkan pada personil laboratorium atau dimasukkan pada kotak yang telah kami sediakan.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

No	Uraian	Kepuasan Pelanggan		
		SM = 3	M = 2	KM = 1
1	Pelayanan laboratorium	✓		
2	Keramahan dan kesopanan personil laboratorium		✓	
3	Kebersihan fasilitas laboratorium	✓		
4	Komunikasi dengan pelanggan		✓	
5	Ketepatan waktu penyampaian laporan hasil pengujian	✓		
6	Penyelesaian pengaduan pelanggan			✓
7	Perlindungan kerahasiaan data milik pelanggan	✓		
8	Independensi dan profesionalisme laboratorium	✓		
9	Validitas data hasil pengujian		✓	
10	Biaya pengujian		✓	

Catatan: Beri tanda ✓ untuk SM = Sangat Memuaskan; M = Memuaskan; KM = Kurang Memuaskan.
Pelanggan boleh atau tanpa mencantumkan identitas.

Pendapat:

Pelayanannya bagus, harus dipertahankan agar
pelanggan tetap nyaman dalam memilih tempat pengujian

Saran:

lebih dioptimalkan lagi

Bengkulu, 16 Maret 2021

P.T. Wilmar Nabati



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
UPTD LABORATORIUM LINGKUNGAN

Registrasi Kompetensi Laboratorium Lingkungan

No. 000138/LPJ/LABLING-1/LRK/KLH

Jalan WR. Supratman No. 08 A Telp. (0736) 20853 e-mail : lab.ling.kotabkl@gmail.com
BENGKULU



SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Pelanggan yang terhormat,

Terima kasih atas pilihan dan kepercayaan Saudara menggunakan jasa pelayanan laboratorium kami. Sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan serta komitmen manajemen pada praktek profesional yang baik serta penerapan standar pelayanan laboratorium, maka perkenalkan kami mengadakan survey kepuasan pelanggan.

Pendapat dan saran Saudara merupakan hal penting bagi kami untuk menyediakan pelayanan yang lebih berkualitas. Jika selesai memberikan pendapat dan saran, mohon diserahkan pada personil laboratorium atau dimasukkan pada kotak yang telah kami sediakan.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

No	Uraian	Kepuasan Pelanggan		
		SM = 3	M = 2	KM = 1
1	Pelayanan laboratorium	✓		
2	Keramahan dan kesopanan personil laboratorium	✓		
3	Kebersihan fasilitas laboratorium		✓	
4	Komunikasi dengan pelanggan		✓	
5	Ketepatan waktu penyampaian laporan hasil pengujian		✓	
6	Penyelesaian pengaduan pelanggan	✓		
7	Perlindungan kerahasiaan data milik pelanggan	✓		
8	Independensi dan profesionalisme laboratorium	✓		
9	Validitas data hasil pengujian		✓	
10	Biaya pengujian			✓

Catatan: Beri tanda ✓ untuk SM = Sangat Memuaskan; M = Memuaskan; KM = Kurang Memuaskan.
Pelanggan boleh atau tanpa mencantumkan identitas.

Pendapat: menurut saya pelayanannya sudah bagus

Saran: saran saya untuk biaya bisa dikurangkan sedikit Hehehe

Bengkulu, 9 Maret 2021

[Signature]

PT Dame Alam Sejahtera



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
UPTD LABORATORIUM LINGKUNGAN
Registrasi Kompetensi Laboratorium Lingkungan
No. 000138/LPJ/LABLING-1/LRK/KLH
Jalan WR. Supratman No. 08 A Telp. (0736) 20853 e-mail : lab.ling.kotabkl@gmail.com
BENGKULU



SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Pelanggan yang terhormat,

Terima kasih atas pilihan dan kepercayaan Saudara menggunakan jasa pelayanan laboratorium kami. Sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan serta komitmen manajemen pada praktek profesional yang baik serta penerapan standar pelayanan laboratorium, maka perkenankan kami mengadakan survey kepuasan pelanggan.

Pendapat dan saran Saudara merupakan hal penting bagi kami untuk menyediakan pelayanan yang lebih berkualitas. Jika selesai memberikan pendapat dan saran, mohon diserahkan pada personil laboratorium atau dimasukkan pada kotak yang telah kami sediakan.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

No	Uraian	Kepuasan Pelanggan		
		SM = 3	M = 2	KM = 1
1	Pelayanan laboratorium		✓	
2	Keramahan dan kesopanan personil laboratorium	✓		
3	Kebersihan fasilitas laboratorium		✓	
4	Komunikasi dengan pelanggan		✓	
5	Ketepatan waktu penyampaian laporan hasil pengujian		✓	
6	Penyelesaian pengaduan pelanggan		✓	
7	Perlindungan kerahasiaan data milik pelanggan		✓	
8	Independensi dan profesionalisme laboratorium		✓	
9	Validitas data hasil pengujian		✓	
10	Biaya pengujian		✓	

Catatan: Beri tanda ✓ untuk SM = Sangat Memuaskan; M = Memuaskan; KM = Kurang Memuaskan.
Pelanggan boleh atau tanpa mencantumkan identitas.

Pendapat:

..... pelayanannya sudah bagus
.....

Saran:

..... untuk pelayanan di upr labor masih sangat bisa
..... untuk ditingkatkan lagi
.....

Bengkulu, 12 Maret 2021

PT Cemindo Gamilang



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
UPTD LABORATORIUM LINGKUNGAN

Registrasi Kompetensi Laboratorium Lingkungan

No. 000138/LPJ/LABLING-1/LRK/KLH

Jalan WR. Supratman No. 08 A Telp. (0736) 20853 e-mail : lab.ling.kotabkl@gmail.com
BENGKULU



SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Pelanggan yang terhormat,

Terima kasih atas pilihan dan kepercayaan Saudara menggunakan jasa pelayanan laboratorium kami. Sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan serta komitmen manajemen pada praktek profesional yang baik serta penerapan standar pelayanan laboratorium, maka perkenankan kami mengadakan survey kepuasan pelanggan.

Pendapat dan saran Saudara merupakan hal penting bagi kami untuk menyediakan pelayanan yang lebih berkualitas. Jika selesai memberikan pendapat dan saran, mohon diserahkan pada personil laboratorium atau dimasukkan pada kotak yang telah kami sediakan.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

No	Uraian	Kepuasan Pelanggan		
		SM = 3	M = 2	KM = 1
1	Pelayanan laboratorium	✓		
2	Keramahan dan kesopanan personil laboratorium	✓		
3	Kebersihan fasilitas laboratorium		✓	
4	Komunikasi dengan pelanggan		✓	
5	Ketepatan waktu penyampaian laporan hasil pengujian	✓		
6	Penyelesaian pengaduan pelanggan		✓	
7	Perlindungan kerahasiaan data milik pelanggan	✓		
8	Independensi dan profesionalisme laboratorium	✓		
9	Validitas data hasil pengujian		✓	
10	Biaya pengujian		✓	

Catatan: Beri tanda ✓ untuk SM = Sangat Memuaskan; M = Memuaskan; KM = Kurang Memuaskan.
Pelanggan boleh atau tanpa mencantumkan identitas.

Pendapat: saya sudah jadi pelanggan disini, pelayanannya
memang sangat baik

Saran: diperbaiki lagi agar lebih baik

Bengkulu, 10 Maret 21

PT Pebana Adi Sarana



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
UPTD LABORATORIUM LINGKUNGAN

Registrasi Kompetensi Laboratorium Lingkungan

No. 000138/LPJ/LABLING-1/LRK/KLH

Jalan WR. Supratman No. 08 A Telp. (0736) 20853 e-mail : lab.ling.kotabkl@gmail.com
BENGKULU



SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Pelanggan yang terhormat,

Terima kasih atas pilihan dan kepercayaan Saudara menggunakan jasa pelayanan laboratorium kami. Sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan serta komitmen manajemen pada praktek profesional yang baik serta penerapan standar pelayanan laboratorium, maka perkenankan kami mengadakan survey kepuasan pelanggan.

Pendapat dan saran Saudara merupakan hal penting bagi kami untuk menyediakan pelayanan yang lebih berkualitas. Jika selesai memberikan pendapat dan saran, mohon diserahkan pada personil laboratorium atau dimasukkan pada kotak yang telah kami sediakan.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

No	Uraian	Kepuasan Pelanggan		
		SM = 3	M = 2	KM = 1
1	Pelayanan laboratorium		✓	
2	Keramahan dan kesopanan personil laboratorium		✓	
3	Kebersihan fasilitas laboratorium		✓	
4	Komunikasi dengan pelanggan	✓		
5	Ketepatan waktu penyampaian laporan hasil pengujian	✓		
6	Penyelesaian pengaduan pelanggan		✓	
7	Perlindungan kerahasiaan data milik pelanggan	✓		
8	Independensi dan profesionalisme laboratorium	✓		
9	Validitas data hasil pengujian		✓	
10	Biaya pengujian		✓	

Catatan: Beri tanda ✓ untuk SM = Sangat Memuaskan; M = Memuaskan; KM = Kurang Memuaskan.
Pelanggan boleh atau tanpa mencantumkan identitas.

Pendapat: mantap, pertahankan terus pelayanannya

.....

Saran: kalau bisa di tingkatkan lagi

.....

Bengkulu, 8 maret 2024

PT Roda Teknino Purnama



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
UPTD LABORATORIUM LINGKUNGAN

Registrasi Kompetensi Laboratorium Lingkungan

No. 000138/LPJ/LABLING-1/LRK/KLH

Jalan WR. Supratman No. 08 A Telp. (0736) 20853 e-mail : lab.ling.kotabkl@gmail.com
BENGKULU



EVALUASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Bulan : **MARET**

Tahun : **2021**

Jumlah total kuesioner : **10**

No	Uraian	SM (*3)		M (*2)		KM (*1)	
		Jml	Score	Jml	Score	Jml	Score
1	Pelayanan laboratorium	7	21	3	6		
2	Keramahan dan kesopanan personil laboratorium	7	21	2	4	1	1
3	Kebersihan fasilitas laboratorium	5	15	5	10		
4	Komunikasi dengan berlangsung	4	12	6	12		
5	Ketepatan waktu penyampaian laporan hasil pengujian	4	12	5	10	1	1
6	Penyelesaian pengaduan pelanggan	3	9	6	12	1	1
7	Perlindungan data milik pelanggan	9	27	1	2		
8	Independensi dan profesionalisme laboratorium	8	24	2	4		
9	Validitas data hasil pengujian	1	3	5	10		
10	Biaya pengujian	1	3	8	16	1	1
Sub-Total			147		54		4

TOTAL_{scoring} = Sub-Total (SM + M + KM) = 245

Hasil survey:

$$\%Hasil = \frac{Total_{Scoring}}{3 * 10 * Jumlah_{Kuesioner}} * 100\% = \frac{245}{3 * 10 * 10} * 100\% = 81,67 \%$$

Hasil Scoring:

➤ 68% - 100% = Sangat Memuaskan (SM)

➤ 34% - 67% = Memuaskan (M)

➤ 0% - 33% = Kurang Memuaskan (KM)

KESIMPULAN PELAYANAN LABORATORIUM:

☒ Sangat Memuaskan ☐ Memuaskan ☐ Kurang Memuaskan