



BADAN NARKOTIKA NASIONAL
PUSAT LABORATORIUM NARKOTIKA

FORMULIR SURVEI KEPUASAN PELANGGAN (PESERTA UJI PROFISIENSI)
MELIPUTI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN ANTI KORUPSI

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN LAYANAN SNI ISO/IEC 17043:2023
PUSAT LABORATORIUM NARKOTIKA BADAN NARKOTIKA NASIONAL

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pusat Laboratorium Narkotika berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN PELANGGAN secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi Pusat Laboratorium Narkotika kepada Pelanggan. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat pelanggan, yang dikumpulkan melalui SURVEI TERHADAP KEPUASAN PUSAT LABORATORIUM NARKOTIKA.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT pelanggan, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan pengujian narkoba pada Pusat Laboratorium Narkotika.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Pusat Laboratorium Narkotika BNN.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode/angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	
Nomor Responden	
Umur	
Email	
No. Telpn	
Instansi	
Jenis Kelamin	☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
Pendidikan Terakhir	☐ SD Kebawah ☐ SLTP ☐ SLTA ☐ D1 - D3 -D4 ☐ S1 ☐ S2 Ke Atas
Pekerjaan Utama	☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pegawai Swasta ☐ Wiraswasta ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Lainnya



BADAN NARKOTIKA NASIONAL
PUSAT LABORATORIUM NARKOTIKA

Kualitas Pelayanan UP		Kriteria Penilaian				Harapan			
A	Persyaratan Pelayanan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
1	Pelaksanaan Uji Profisiensi Pusat Laboratorium Narkotika BNN sesuai dengan SNI ISO/IEC 17043:2023								
2	Persyaratannya Uji Profisiensi sederhana dan sesuai standar SNI ISO/IEC 17043:2023								
B	Prosedur Pelayanan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
3	Prosedur layanan uji profisiensi yang ditetapkan mudah dan sederhana								
4	Prosedurnya jelas								
C	Waktu Penyelesaian	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
5	Waktu pelaksanaan Uji Profisiensi Pusat Laboratorium Narkotika BNN sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.								
D	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
6	Hasil uji profisiensi yang diberikan telah tepat, dan akurat								
7	Hasil uji profisiensi dapat di peroleh sesuai waktu yang telah ditentukan								



BADAN NARKOTIKA NASIONAL
PUSAT LABORATORIUM NARKOTIKA

E	Kompetensi Pelaksana	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
8	Penyelenggaraan Uji Profisiensi Pusat Laboratorium Narkotika BNN didukung oleh tenaga yang profesional dan memiliki kompetensi								
F	Perilaku Pelaksana	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
9	Dalam melayani, petugas PUP PUSLAB BNN selalu bersikap sopan dan ramah								
10	Dalam melayani, petugas tidak pernah melakukan negosiasi terhadap pelayanan uji profisiensi di PUP Pusat Laboratorium Narkotika BNN.								
G	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
11	Pengaduan, Saran dan masukan peserta ditangani dengan baik oleh PUP Pusat Laboratorium Narkotika BNN.								
12	PUP Pusat Laboratorium Narkotika BNN menindak lanjuti aduan, saran dan masukan peserta.								
H	Sarana dan Prasarana	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
13	Pengemasan OUP dalam kondisi baik.								



BADAN NARKOTIKA NASIONAL
PUSAT LABORATORIUM NARKOTIKA

Anti Korupsi		Kriteria Penilaian				Harapan			
I	Biaya	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
14	Peserta Uji Profisiensi tidak dikenakan biaya.								
15	Petugas PUP PUSLAB BNN tidak pernah meminta imbalan berupa uang atau barang dalam penyelenggaraan Uji Profisiensi.								
Keluhan :									
Saran/Masukkan :									