



**LAPORAN PELAKSAAN SURVEI INDEKS PERSEPSI
KEPUASAN PELAYANAN (IPKP)
TRIWULAN I TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah dan karunia-Nya kita dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat Tahun 2023 dalam rangka pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah bebas dari Korupsi (WBK).

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

Tujuan pelaksanaan kuesioner ini adalah untuk memetakan persepsi pengguna layanan UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat terkait dengan usaha peningkatan mutu pelayanan di lingkungan Labkes Jabar. Melalui Survei Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat Triwulan I Tahun 2023, kami berharap dapat memetakan Indeks Kepuasan Pelayanan untuk mendorong perbaikan layanan publik serta membangun etos kerja layanan yang bersih dan bebas korupsi di lingkungan Labkes Jabar.

Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi perbaikan kualitas survei dan laporan survei. Semoga laporan ini bisa bermanfaat bagi berbagai pihak, khususnya aparatur Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat dan masyarakat pengguna layanan di Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat.

Bandung, 28 Maret 2023
Kepala UPTD Laboratorium Kesehatan
Provinsi Jawa Barat,


dr. RYAN B. RISTANDI, Sp.PK., MMRS.
Pembina IV/a
NIP. 19820507 200902 1 004

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I KUESIONER SURVEI	
A. PENDAHULUAN.....	1
B. TUJUAN.....	2
C. SASARAN.....	2
D. KUESIONER SURVEI.....	2
BAB II METODOLOGI	
A. KRITERIA/PROFIL RESPONDEN.....	5
B. METODA PENCACAHAN.....	8
C. METODA PENGOLAHAN DATA DAN ANALIS.....	9
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	
A. ANALISIS HASIL SURVEI.....	10
B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI.....	14
BAB IV DATA SURVEI	
A. DATA RESPONDEN.....	17
B. DATA DUKUNG LAINNYA.....	24
C. PENUTUP.....	27

BAB I

KUISIONER SURVEI

A. PENDAHULUAN

Zona Integritas (ZI) merupakan sebutan atau predikat yang diberikan kepada kementerian, lembaga dan pemerintah daerah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai niat (komitmen) untuk mewujudkan Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani melalui upaya pencegahan korupsi, reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Kementerian, lembaga dan pemerintah daerah yang telah mencanangkan sebagai ZI mengusulkan salah satu unit kerjanya untuk menjadi Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.

Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan akuntabilitas kinerja, penguatan pengawasan dan penguatan kualitas pelayanan publik.

Diharapkan melalui pembangunan Zona Integritas ini unit kerja yang telah mendapat predikat WBK/WBBM dapat menjadi pilot project dan benchmark untuk unit kerja lainnya sehingga seluruh unit kerja tersebut diberikan kebebasan untuk bekerja dengan benar sesuai dengan ketentuan perundangan-undangan. Selain itu unit kerja berpredikat WBK/WBBM merupakan outcome dari upaya pencegahan korupsi yang dilaksanakan secara konkrit di dalam lingkup Zona Integritas. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 8 (delapan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

B. TUJUAN

Tujuan survei persepsi korupsi adalah untuk mendapatkan informasi tentang persepsi Kepuasan Pelayanan dari pengguna layanan Pelayanan UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan serta mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang bebas korupsi.

C. SASARAN

- a. Terselenggaranya pelayanan Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat yang bersih, akuntabel dan transparan.
- b. Tercapainya perbaikan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Laboratorium Kesehatan sesuai yang diharapkan pengguna layanan Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara bersih, bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme dan anti gratifikasi.

D. KUESIONER SURVEI

Kuesioner survei yang dibagikan kepada responden dalam bentuk elektronik survei (e-survei) terdiri dari tiga (3) halaman, pertama berisi pertanyaan mengenai identitas responden, halaman kedua dan ketiga berisi pertanyaan mengenai Persepsi Kepuasan Pelayanan.

Adapun pertanyaan dalam survei adalah sebagai berikut :

- a. Pertanyaan mengenai identitas responden :
 1. Nama Responden
 2. Jenis Kelamin
 3. Pendidikan
 4. Usia
 5. Pekerjaan
 6. Alamat
 7. No. HP
 8. Persetujuan mengikuti survei
- b. Pertanyaan mengenai mengenai Persepsi Kualitas Pelayanan terdiri dari:
IPKP / SKM sesuai Menpan RB Nomor 4 tahun 2023

1.

9

Kemudahan mendapatkan informasi pelayanan baik melalui media elektronik maupun non elektronik ? *



2.

10

Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan ? *



3.

11

Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? *



4.

12

Kemudahan prosedur pelayanan ? *



5.

13

Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan ? *



6.

14

Kesesuaian biaya/tarif layanan yang dibayarkan dengan yang ditetapkan ? *



Buruk

Sangat Baik

7.

15

Kesesuaian sarana prasarana dalam mendukung kenyamanan dan kemudahan pelayanan ? *



Buruk

Sangat Baik

8.

16

Kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan ? *



Buruk

Sangat Baik

BAB II
METODOLOGI

A. KRITERIA/PROFIL RESPONDEN

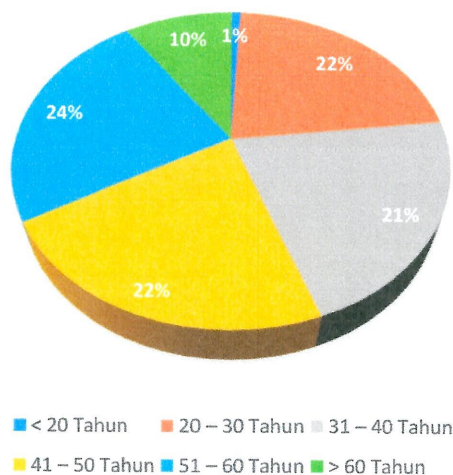
Pengukuran Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP) Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat dilakukan melalui penyebaran instrumen elektronik pada para pengguna layanan aktif di Tahun 2023. Jumlah responden survei IPKP terhadap pelayanan adalah sebanyak 126 responden, dan kriteria/profil responden yang telah mengisi survei dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Usia Responden

Tabel 1
Usia Responden

No.	Umur	Frekuensi	%
1.	< 20 Tahun	1	1
2.	20 – 30 Tahun	28	22
3.	31 – 40 Tahun	27	21
4.	41 – 50 Tahun	28	22
5.	51 – 60 Tahun	30	24
6.	> 60 Tahun	12	10
Jumlah		124	100

Diagram 1
Usia responden



Berdasarkan usia responden, yang mengisi Survei IPK ini mayoritas dalam rentang usia 51 - 60 tahun.

2. Jenis Kelamin

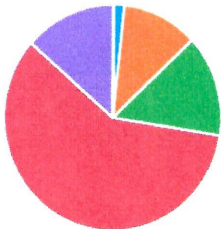
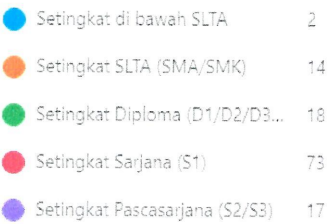
Berdasarkan jenis kelamin, responden yang mengisi survei IPKP adalah mayoritas Perempuan

Tabel 3 Pendidikan Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Total	%
1.	Setingkat di bawah SLTA	2	2
2.	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	15	12
3.	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	18	14
4.	Setingkat Sarjana (S1)	74	59
5.	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	17	13
Jumlah		124	100

Diagram 4 Pendidikan Responden

Pendidikan



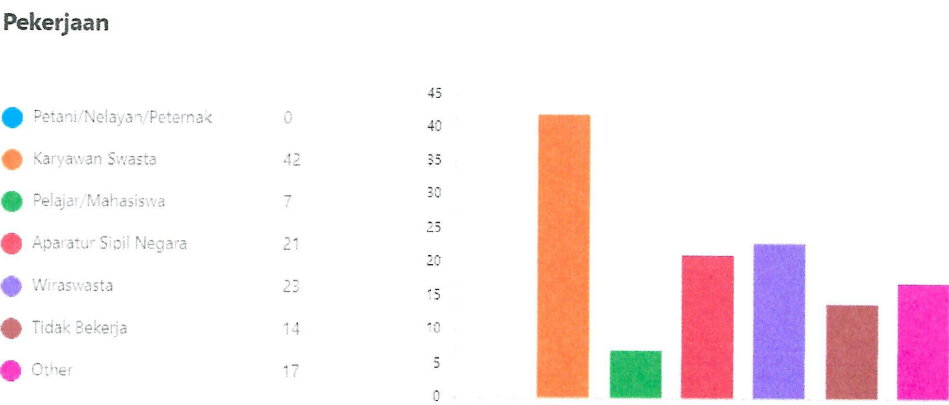
5. Pekerjaan

Berdasarkan tingkat pekerjaan, respoden yang mengisi survei IPKP mayoritas berprofesi sebagai Pegawai Swasta

Tabel 4 Pekerjaan responden

No.	Pekerjaan	Total	%
1.	Patani/Nelayan/Peternak	0	0
2.	Karyawan Swasta	43	34
3.	Pelajar/Mahasiswa	7	6
4.	ASN	21	17
5.	Wiraswasta	23	18
6.	Tidak Bekerja	14	11
7.	Other	18	14
Jumlah		124	100

Diagram 5 Pekerjaan responden



B. METODE PENCACAHAN

1) Pelaksanaan Dan Teknik Survei

Survei indeks persepsi korupsi terhadap pelayanan UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat dilakukan melalui metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (e-survey) sebagai alat pengumpul data kepada populasi responden yaitu Pelanggan UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling atau teknik pengambilan sampel dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian yaitu pasien selama Tahun 2023.

2) Persiapan

1. Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk Survei Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (SIPKP)
2. Membangun e-survey berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun.
3. Menentukan data responden .
4. Membuat database calon responden survei.
5. Melakukan pengiriman alamat kuesioner secara elektronik melalui whatsapp ke calon responden

3) Proses Survey

- 1) Pelaksanaan e-survey dilakukan dalam jangka waktu 3 Bulan kerja yang dimulai pada bulan Januari s.d Maret 2023.
- 2) Melakukan penyebaran informasi alamat pengisian instrument e-survey para pemohon melalui whatsapp.
- 3) E-survey dilakukan dengan mengakses pada link yang dibuat menggunakan google form

- 4) Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem e-survey untuk mengetahui perkembangan e-survei

C. METODA PENGOLAHAN DATA DAN ANALIS

1. Teknik Analisis dan Evaluasi

Analisis data untuk menentukan indeks persepsi korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 10. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah, dan nilai 10 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas pelayanan. Data persepsi disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan indeks persepsi kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Menentukan bobot total dari masing-masing indikator
2. Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara

yang kemudian dikonversikan ke angka 0 - 100. Skala indeks persepsi korupsi antara 1 – 10 yang artinya mendekati nilai 10 maka persepsi pelayanan semakin baik.

2. Tim Survei IPKP

Tim Survei IPKP Pelayanan Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat terdiri dari:

1. Muchamad Arifin, S.Pd
2. Fachmi Miftahillah, S.Kom
3. Muhammad Syarief Abdurachman, S.Ikom
4. Seluruh unsur pegawai labkes

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Responden dapat mengisi e-survey persepsi Kepuasan terhadap pelayanan UPTD Laboratorium Kesehatan baik melalui komputer/laptop/smartphone. Sebelum menjawab e-survei, maka responden harus mengisi data-data pribadi yang terdiri dari, nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan alamat.

1) Link Survei

Adapun link Survei Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan UPTD Laboratorium Kesehatan Jawa Barat Tahun 2023 adalah sebagai berikut :

Gambar 1 Link Survei indeks kepuasan pelayanan



<https://forms.office.com/r/8Y5eXEeXFR>

2) Tabel Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan

Tabel 5 Nilai Persepsi Kepuasan Pelanggan

NO.	KELAS INTERVAL (SKALA 4)	KELAS INTERVAL (SKALA 100)	MUTU LAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1.	1.27 – 1.48	79.15 – 84.36	D	Kurang Baik
2.	1.49 – 2.32	84.37 – 89.58	C	Cukup Baik
3.	2.33 – 3.16	89.59 – 94.80	B	Baik
4.	3.17 – 4.00	94.79- 100.00	A	Amat Baik

3) Nilai IPKP UPTD Laboratorium Kesehatan Jawa Barat Tahun 2023

SKALA 4	: 3,82
SKALA 100 MUTU	: 95,5
LAYANAN	: A
KINERJA UNIT PELAYANAN	: AMAT BAIK

4) Analisis Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan

- 1) Apakah Bapak / Ibu bersedia mengikuti Survei ?
Dari pilihan jawaban ya atau tidak, sebanyak 98% menyatakan kesediannya mengikuti survei.

Diagram 6
indeks kesediaan mengikuti survei
Apakah Bapak / Ibu bersedia untuk mengikuti Survei



Tabel 5 Hasil persentase kesediaan mengikuti survei

HASIL	PERSENTASE	JUMLAH
Ya	98%	121
Tidak	2%	3

- 2) Bagaimana Kemudahan mendapatkan informasi pelayanan di Labkes Jabar baik melalui media elektronik maupun non elektronik ?

Dari skala 1 sampai 10, hasil persepsi responden yang menyatakan kemudahan mendapatkan informasi pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat menunjukkan indeks rata – rata 9,50. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Labkes Jabar amat baik.

Gambar 2

Indeks Informasi pelayanan

Kemudahan mendapatkan informasi pelayanan baik melalui media elektronik maupun non elektronik ?



- 3) Bagaimana Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan?
- Dari skala 1 sampai 10, hasil persepsi responden yang menyatakan kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan menunjukkan indeks rata – rata 9,61. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat amat baik.

Gambar 3

Indeks Kecepatan respon petugas

Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan ?



- 4) Bagaimana Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?
- Dari skala 1 sampai 10, hasil persepsi responden yang menyatakan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan menunjukkan indeks rata – rata 9,58. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat amat baik.

Gambar 4

Indeks Kesesuaian Persyaratan

Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?



- 5) Bagaimana Kemudahan prosedur pelayanan ?
- Dari skala 1 sampai 10, hasil persepsi responden yang menyatakan kemudahan prosedur pelayanan di Labkes Jabar menunjukkan indeks rata – rata 9,57. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat amat baik.

Gambar 5
Indeks Kemudahan Prosedur

Kemudahan prosedur pelayanan ?



6) Bagaimana Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan ?

Dari skala 1 sampai 10, hasil persepsi responden yang menyatakan kemudahan prosedur pelayanan di Labkes Jabar menunjukkan indeks rata – rata 9,58. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat amat baik.

Gambar 6
Kesesuaian waktu pelayanan

Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan ?



7) Bagaimana kesesuaian biaya / tarif layanan yang di bayarkan dengan yang ditetapkan?

Dari skala 1 – 10, hasil persepsi responden yang menyatakan kesesuaian biaya / tarif layanan yang dibayarkan dengan yang ditetapkan di UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat menunjukkan indeks rata – rata 9,57. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat amat baik.

Gambar 7
Indeks Ksesuaian Biaya / Tarif

Kesesuaian biaya/tarif layanan yang dibayarkan dengan yang ditetapkan ?



8) Bagaimana kesesuaian sarana dan prasarana dalam mendukung kenyamanan dan kemudahan pelayanan?

Dari skala 1 sampai 10, hasil persepsi responden yang menyatakan kesesuaian sarana dan prasarana dalam mendukung kenyamanan dan kemudahan pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat menunjukkan indeks rata

-rata 9,55. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat amat baik.

Gambar 8
Kesesuaian Sarana dan Prasarana

Kesesuaian sarana prasarana dalam mendukung kenyamanan dan kemudahan pelayanan ?



9) Bagaimana kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan yang sediakan?
Dari skala 1 sampai 10, hasil persepsi responden yang menyatakan kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan di UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat menunjukkan indeks rata -rata 9,50. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa

Gambar 9
Indeks Kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan

Kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan ?



B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Tabel 6 Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan

No	Hasil Survei	Rencana Tindak Lanjut	Ruang Lingkup	Jangka Waktu
1	Untuk pertanyaan mengenai Informasi Pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Jawa Barat tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik mendapat penilaian dari responden	Monitoring dan Evaluasi	Pelayanan Laboratorium Kesehatan	Januari – Des 2023

2	Untuk pertanyaan mengenai kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan mendapat penilaian dari responden	Pelayanan Publik	Pelayanan Laboratorium Kesehatan	Januari – Des 2023
3	Untuk pertanyaan mengenai Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh UPTD Laboratorium Kesehatan Jawa Barat mendapat penilaian dari responden	Sosialisasi, Monitoring dan Evaluasi	Pelayanan Laboratorium Kesehatan	Januari – Des 2023
4	Untuk pertanyaan mengenai Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan UPTD Laboratorium Kesehatan Jawa Barat mudah diikuti/dilakukan mendapat penilaian dari responden	Sosialisasi kontinyu dan berkelanjutan, Monitoring dan Evaluasi SOP	Pelayanan Laboratorium Kesehatan	Januari – Des 2023
5	Untuk pertanyaan mengenai Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu/Sdr sesuai dengan yang ditetapkan oleh UPTD Laboratorium Kesehatan Jawa Barat mendapat penilaian dari responden	Peningkatan kompetensi pelaksana layanan pendidikan	Pelayanan Laboratorium Kesehatan	Januari – Des 2023
6	Untuk pertanyaan mengenai UPTD Laboratorium Kesehatan Jawa Barat tidak memungut tarif atau biaya diluar jenis layanan mendapat penilaian dari responden	Sosialisasi berkelanjutan	Pelayanan Laboratorium Kesehatan	Januari – Des 2023

7	Untuk pertanyaan mengenai Sarana prasarana pendukung pelayanan pendidikan yang disediakan UPTD Laboratorium Kesehatan Jawa Barat baik elektronik maupun non elektronik mudah digunakan dan memberikan kenyamanan mendapat penilaian dari responden	Pengadaan Dan peningkatan software dan hardware	Program Kerja Bidang Sarana Prasarana	Januari – Des 2023
8	Sosialisasi berkelanjutan, Monitoring dan Evaluasi SOP	Pelayanan Publik	Pelayanan Konsultasi dan pengaduan	Januari – Des 2023

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

Tabel 7 Data Responden

No	Nama Lengkap	Usia	Jenis Kelamin	Nomor yang dapat dihubungi (Whatsapp)	Pendidikan	Pekerjaan
1	Muchamad Arifin	31	Laki-laki	08112348060	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
2	Siti Mulyani	82	Perempuan	081321800046	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
3	Hendrawan	45	Laki-laki	089735546737	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
4	egi firmansyah	21	Laki-laki	0879006275	Setingkat di bawah SLTA	Karyawan Swasta
5	Anita	21	Perempuan	0895-1456-8404	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Pelajar/Mahasiswa
6	Ratna Laila	35	Perempuan	085222955865	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan Swasta
7	Stefana Melani Hapsari	40	Perempuan	081221123750	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
8	Chris	43	Laki-laki	081320850401	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
9	Mochamad Firman	23	Laki-laki	081324148687	Setingkat Sarjana (S1)	Pelajar/Mahasiswa
10	Lenny iskandar	50	Perempuan	089613774565	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Ibu rumah tangga
11	Frinan tirta	56	Laki-laki	087824079850	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Karyawan Swasta
12	Ida S	59	Perempuan	08112378822	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Puas
13	Elroy Reinhard	21	Laki-laki	08112251002	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Pelajar/Mahasiswa
14	A Herman	67	Laki-laki	08122111443	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Tidak Bekerja
15	Indira ilrawati	62	Perempuan	0811992181	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Aparatur Sipil Negara

16	Tedy Kusnandar	56	Laki-laki	0818967071	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Pensiun
17	frika fitriana	40	Perempuan	083821374038	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
18	Shinta selvyana	34	Perempuan	081281381717	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
19	Erna Anglia	56	Perempuan	082115244025	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Tidak Bekerja
20	Maulida Ranintyari	28	Perempuan	081320978794	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
21	Hilman Purakusumah	58	Laki-laki	0811214719	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Karyawan Swasta
22	Muti Novianti	58	Perempuan	087720007025	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
23	H.Tonny Bakri	61	Laki-laki	08122030735	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
24	Bintang bima	29	Laki-laki	08575921929	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
25	Fenty kartawidjaja	58	Perempuan	0817421125	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
26	Adrianne Gunawan	46	Perempuan	081312201366	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
27	Ayudya Christania	34	Perempuan	082218320732	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan Swasta
28	Rindy Joke Lapisara	23	Perempuan	082295437700	Setingkat Sarjana (S1)	Pekerja Sosial
29	Ririn	29	Perempuan	082128770720	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Karyawan Swasta
30	Wawan Sugandi	42	Laki-laki	081573440778	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Wiraswasta
31	Dewi Kania	43	Perempuan	08122322082	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Notaris
32	Endah	52	Perempuan	082116167213	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
33	Yayah Misriah	53	Perempuan	081394482720	Setingkat Sarjana (S1)	PNS guru
34	Abdul Roup	57	Laki-laki	08121441966	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara

35	Nenden Nadhila	45	Perempuan	08122159950	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
36	Yusnita	42	Perempuan	081360041601	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
37	lin Sumantri	39	Perempuan	085315398600	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Tidak Bekerja
38	Ignasius David Yulianus	28	Laki-laki	082120082388	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
39	Tiktik Rahmawati	52	Perempuan	081315348559	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawati BUMN
40	POPON HALIMAH	47	Perempuan	081320573582	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
41	Dikdik Mulyawan	48	Laki-laki	082214470610	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
42	Dede. Hermawan, S.IP	49	Laki-laki	6282117161863	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
43	Aldy Pratama	35	Laki-laki	628562159551	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
44	Barry Baskoro	37	Laki-laki	08122449624	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Aparatur Sipil Negara
45	Jimi aripin	43	Laki-laki	085793380073	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Aparatur Sipil Negara
46	Tuti Rustiana	63	Perempuan	6285624379939	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Institusi Pendidikan
47	Gada Putra	58	Laki-laki	0811842462	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
48	Linia Handayani	47	Perempuan	081809102999	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
49	Ayuni maolani	21	Perempuan	083822668576	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Wiraswasta
50	Marisa	34	Perempuan	085220274447	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
51	hendra gunadi	43	Laki-laki	08122313131	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
52	Fuzi cantika	28	Perempuan	087734200010	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
53	Nur Aisyah	30	Perempuan	082111166256	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan Swasta

54	Dipo Aji Nugroho	46	Laki-laki	081312421454	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Wiraswasta
55	Heri Hermawan	42	Laki-laki	0822144396204	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Aparatur Sipil Negara
56	Gina kartina	63	Perempuan	08121823186	Setingkat Sarjana (S1)	Pensiunan ASN
57	Tatin Suhartini	35	Perempuan	081223007852	Setingkat Sarjana (S1)	Guru Honor
58	Winda	30	Perempuan	081394009100	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
59	Aam	54	Perempuan	082320795626	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Tidak Bekerja
60	Antik Kusmiaty	50	Perempuan	081573078244	Setingkat Sarjana (S1)	Guru
61	Dikky darmawan	34	Laki-laki	+6282111166256	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
62	Melysa	28	Perempuan	081283434964	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
63	Matthew nala rahagi	27	Laki-laki	0	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
64	Rosmawaty Samosir	61	Perempuan	081395368177	Setingkat Sarjana (S1)	pensiunan
65	Indriana Soemarto	64	Perempuan	0811247074	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Tidak Bekerja
66	Putra Jalu Waluya	25	Laki-laki	082292034710	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Pelajar/Mahasiswa
67	Yuni Lestari	36	Perempuan	081214614447	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Aparatur Sipil Negara
68	Faizal Muchlius	39	Laki-laki	081322158381	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
69	Muhammad anshori H	22	Laki-laki	081903498668	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
70	Idrajati Gani	61	Perempuan	08122202461	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
71	Meini Santoso	49	Perempuan	08112255800	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
72	Elfidon Nathaniel	56	Laki-laki	081214025955	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta

73	Juniarty Koni	56	Perempuan	08156127797	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
74	Charlie Hoetabarat	59	Laki-laki	082130191963	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
75	Hepi Herawati	60	Perempuan	081221992202	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
76	Ma'mur Rizal	58	Laki-laki	081220347878	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Aparatur Sipil Negara
77	Desti Dwi Lestari	31	Perempuan	087823003173	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
78	TATANG RAKHMAT	57	Laki-laki	081214236130	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
79	Siti Maesaroh	63	Perempuan	081809804369	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Tidak Bekerja
80	Zaki Syahril M	34	Laki-laki	081322779370	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan Swasta
81	Ade Aida Nuryas	46	Perempuan	085263667113	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Aparatur Sipil Negara
82	Wiken Ayu Baskara	23	Perempuan	081517749496	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Aparatur Sipil Negara
83	Matthew Nala Rahagi	17	Laki-laki	081320417907	Setingkat di bawah SLTA	Tidak Bekerja
84	Rijal	36	Laki-laki	085870379356	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Karyawan Swasta
85	Nadya	22	Laki-laki	085213914399	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Pelajar/Mahasiswa
86	Ujang suhaedi	46	Laki-laki	08165734899	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
87	Mohamad Nurkamal Fauzan	43	Laki-laki	081314820830	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	dosen
88	Adi suhandi	33	Laki-laki	08934597814	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan Swasta
89	Didin	40	Laki-laki	08783458769	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan Swasta
90	M aditya jafran	27	Laki-laki	081134590666	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta

91	Adilla khayirah farissa	21	Perempuan	085156041105	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Pelajar/Mahasiswa
92	Didin kritian	34	Laki-laki	085159086555	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
93	M Yesus	45	Laki-laki	08221345888	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
94	Santy winata	58	Perempuan	083821452016	Setingkat Sarjana (S1)	Dokter umum
95	Ujan yuadaes	33	Laki-laki	08112378999	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Karyawan Swasta
96	Endang Rahayuningsih	58	Perempuan	08122377517	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
97	Tony komar	60	Laki-laki	081809561225	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Wiraswasta
98	Indras Ari Pujanti	44	Perempuan	081563252826	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
99	Aries Taufik	36	Laki-laki	082321513443	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
100	Eka Kurnia	33	Perempuan	081218280991	Setingkat Sarjana (S1)	Guru
101	Eni roosnaeni	49	Perempuan	08124903410	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Wiraswasta
102	Endang Kurniawan	31	Laki-laki	081213180913	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
103	A.A Gede Putra Wirawan	43	Laki-laki	08221849899	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
104	Rantinah	53	Perempuan	081315800250	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
105	Gilang Ardiansyah	29	Laki-laki	08122260917	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
106	Mohamad Nurkamal Fauzan	42	Laki-laki	081314820830	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
107	Tatang Sukmana	28	Laki-laki	087881492397	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
108	Nofhan Triady	29	Laki-laki	089666737987	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
109	ASEP NUGRAHA	43	Laki-laki	081322117998	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
110	Imam junaedi	57	Laki-laki	08122232193	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta

111	SITI SUMIYATI	22	Perempuan	082123170252	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Pelajar/Mahasiswa
112	Rosemarie Sutjiati Njotoprajitno	66	Perempuan	08164864956	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Karyawan Swasta
113	HARI PRANOTO	70	Laki-laki	08157111952	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
114	Yangesti Insani Kusumah	32	Perempuan	081388866638	Setingkat Sarjana (S1)	Banker
115	Kuri	39	Perempuan	08112135254	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Karyawan Swasta
116	Tedy Anwar	58	Laki-laki	081312983310	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Aparatur Sipil Negara
117	Suci Karina	26	Perempuan	085797477621	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
118	Ima Nurlatifah	26	Perempuan	085156099381	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
119	Wini Kuswahyuni	42	Perempuan	089656168279	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan Swasta
120	Anita yuwita	30	Perempuan	085624675265	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Karyawan Swasta
121	Tika Supriani	34	Perempuan	087815660112	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Karyawan Swasta
122	Sri nurhayati kurniasih	60	Perempuan	082119966889	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Pensiunan ASN
123	Winarto	53	Laki-laki	081390132807	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
124	FRENGKIE NATAWIJAYA	60	Laki-laki	0811950817	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta

B. Data Dukung Lainnya

Tabel 8 Rekapitulasi Nilai Responden

Nomor Reponden	Nilai Per Indikator Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan							
N	1	2	3	4	5	6	7	8
1	10	10	10	10	10	10	10	10
2	10	10	10	10	10	10	10	10
3	10	10	10	10	10	10	10	10
4	10	10	10	10	10	10	10	10
5	10	10	10	10	10	10	10	10
6	10	10	10	10	10	10	10	10
7	8	8	9	10	10	10	10	10
8	10	10	10	10	10	10	10	10
9	7	8	7	7	7	8	8	8
10								
11								
12	9	10	10	10	9	10	10	10
13	9	9	7	8	7	8	8	6
14	9	9	9	9	9	6	8	8
15	8	8	9	9	9	10	10	9
16	8	9	9	9	9	9	8	9
17	10	10	10	10	10	10	10	10
18	10	10	10	10	10	10	10	10
19	10	10	10	10	10	10	10	10
20	8	9	9	8	8	7	7	8
21	10	8	8	8	8	10	8	8
22	10	10	10	10	10	10	10	9
23	10	10	10	10	10	10	10	10
24	9	9	7	7	8	6	6	8
25	10	10	10	10	10	10	10	10
26	8	10	10	8	8	10	10	8
27	8	8	8	9	8	9	10	9
28	8	8	8	8	8	10	10	8
29	8	9	8	7	7	9	8	9
30	10	10	10	9	10	8	10	10
31	10	10	10	10	10	10	10	10
32	10	9	10	10	9	8	9	10
33	10	10	10	10	10	10	10	10
34	10	10	10	10	10	10	10	9
35	8	8	8	8	10	10	8	8
36	10	10	10	10	10	10	10	10
37	10	10	10	10	10	10	10	10
38	10	10	10	10	10	10	10	10
39	10	10	10	10	7	5	5	10
40	10	10	10	10	10	10	10	10
41	9	9	9	9	9	9	9	9
42	10	10	10	10	10	10	10	10
43	10	9	10	10	10	10	10	10
44	10	10	10	10	10	10	10	10

Nomor Reponden	Nilai Per Indikator Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan							
N	1	2	3	4	5	6	7	8
45	10	10	10	10	10	10	10	10
46	10	10	10	10	10	10	10	10
47	8	9	9	10	10	10	10	10
48	10	10	10	10	10	10	10	10
49	10	10	10	10	10	10	10	10
50	10	10	10	10	10	10	10	10
51	10	10	10	10	10	10	10	10
52	10	10	10	10	10	10	10	10
53	10	10	10	10	10	10	10	10
54	9	10	10	10	10	10	10	10
55	9	9	9	9	9	10	9	9
56								
57	10	10	10	10	10	10	10	10
58	10	10	10	10	10	10	10	10
59	10	10	10	10	10	10	10	10
60	7	8	9	9	8	9	9	7
61	10	10	10	10	10	10	10	10
62	9	9	8	9	9	9	9	8
63	6	9	9	9	9	9	9	10
64	10	10	10	10	10	10	10	10
65	10	10	10	10	10	10	10	10
66	10	10	10	10	10	10	10	9
67	10	10	10	10	10	10	10	10
68	10	10	10	10	10	10	10	10
69	10	10	10	10	10	10	10	10
70	10	10	9	10	9	10	10	10
71	8	9	9	9	9	10	9	8
72	10	10	10	10	10	10	10	10
73	10	10	10	9	10	10	10	10
74	10	10	10	10	10	10	10	10
75	9	9	9	9	9	9	9	9
76	10	10	10	10	10	10	10	10
77	10	10	10	10	10	10	10	10
78	10	10	10	10	10	10	10	10
79	10	10	10	10	10	10	10	10
80	10	10	10	10	10	10	10	10
81	10	10	10	10	10	10	10	10
82	10	10	10	10	10	10	10	10
83	10	10	10	10	10	10	10	10
84	10	10	10	10	10	10	10	10
85	10	10	10	10	10	10	10	10
86	10	10	10	10	10	10	10	10
87	10	10	10	10	10	8	10	10
88	10	10	10	10	10	10	10	10
89	10	10	10	10	10	10	10	10

Nomor Reponden	Nilai Per Indikator Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan							
N	1	2	3	4	5	6	7	8
90	10	10	10	10	10	10	10	10
91	10	10	10	10	10	10	10	10
92	10	10	10	10	10	10	10	10
93	10	10	10	10	10	10	10	10
94	10	10	10	10	10	10	10	10
95	10	10	10	10	10	10	10	10
96	10	10	10	10	10	10	10	10
97	10	10	10	10	10	7	10	10
98	10	10	10	10	10	10	10	10
99	10	10	10	10	10	10	10	10
100	10	10	10	10	10	10	10	10
101	10	10	10	10	10	10	10	10
102	10	10	10	10	10	10	10	10
103	10	10	10	10	10	10	10	10
104	10	10	10	10	10	10	10	10
105	10	10	10	10	10	10	10	10
106	10	10	10	10	10	10	10	10
107	10	10	10	10	10	10	10	10
108	9	8	8	7	8	8	8	8
109	10	10	10	10	10	10	10	10
110	10	10	10	10	10	10	10	10
111	10	10	10	10	10	10	10	10
112	9	10	10	10	10	10	10	9
113	9	10	10	10	10	10	10	10
114	10	10	10	10	10	10	10	10
115	6	8	7	6	7	7	7	7
116	8	8	8	8	8	8	8	7
117	6	6	6	6	6	6	6	6
118	6	8	7	8	9	9	7	7
119	9	9	9	9	9	7	8	8
120	8	7	8	8	10	10	10	9
121	10	10	10	10	10	10	7	7
122	10	10	10	10	10	10	8	9
123	10	10	10	10	10	10	10	10
124	10	10	10	10	10	10	10	10
Jumlah Nilai Per-Unsur	1149	1163	1159	1158	1159	1158	1155	1150
Nilai Per-Unsur	9,50	9,61	9,58	9,57	9,58	9,57	9,55	9,50
NRR tertimbang Per-unsur	0,950	0,961	0,958	0,957	0,958	0,957	0,955	0,950
Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan	95,5 %							

C. PENUTUP

Demikian laporan Survei Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP) Tahun 2023 ini kami susun semoga bermanfaat khususnya bagi UPTD Laboratorium Kesehatan Jawa Barat.