



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

## KATA PENGANTAR

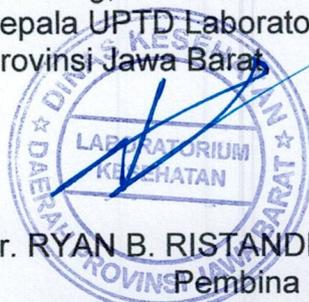
Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah dan karunia-Nya kita dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat Tahun 2023 dalam rangka pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah bebas dari Korupsi (WBK).

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 II 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, 3 Juli 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
<b>BAB I KUESIONER SURVEI</b>	
A. PENDAHULUAN .....	1
B. TUJUAN .....	2
C. SASARAN .....	2
D. KUESIONER SURVEI .....	3
<b>BAB II METODOLOGI</b>	
A. KRITERIA/PROFIL RESPONDEN .....	7
B. METODA PENCACAHAN .....	10
C. METODA PENGOLAHAN DATA DAN ANALIS .....	11
<b>BAB III PENGOLAHAN SURVEI</b>	
A. ANALISIS HASIL SURVEI .....	13
B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI .....	31
<b>BAB IV DATA SURVEI</b>	
A. DATA RESPONDEN .....	38
B. DATA DUKUNG LAINNYA .....	42

# **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 Korupsidan 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 kuitas 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 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 ? \***



Buruk

Sangat Baik

2.

10

**Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan ? \***



Buruk

Sangat Baik

3.

11

**Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? \***



Buruk

Sangat Baik

4.

12

**Kemudahan prosedur pelayanan ? \***



Buruk

Sangat Baik

5.

13

**Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan ? \***



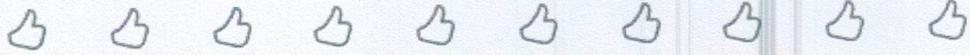
Buruk

Sangat Baik

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

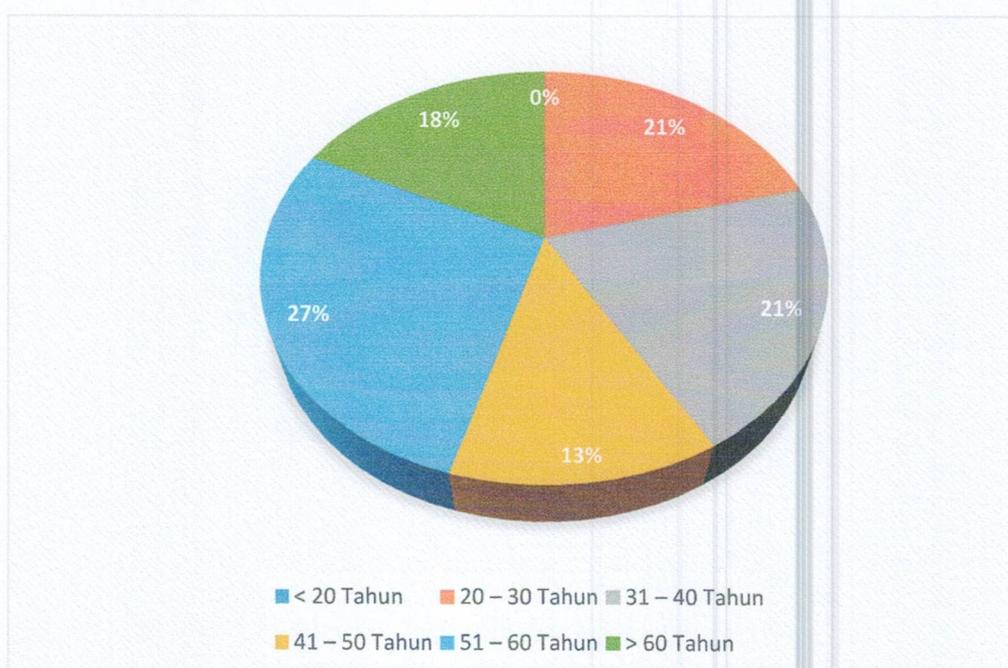
Pengukuran Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP) Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat dilakukan melalui penyebaran instrumen elektronik pada para pengguna layanan aktif di Tahun 2023. Jumlah responden survei IPKP terhadap pelayanan adalah sebanyak 111 responden, dan kriteria/profil responden yang telah mengisi survei dapat dideskripsikan sebagai berikut:

##### 1. Usia Responden

Usia Responden

No.	Umur	Frekuensi	%
1.	< 20 Tahun	0	0%
2.	20 – 30 Tahun	23	21%
3.	31 – 40 Tahun	23	21%
4.	41 – 50 Tahun	14	13%
5.	51 – 60 Tahun	31	28%
6.	> 60 Tahun	20	18%
Jumlah		111	100 %

Diagram Usia responden



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

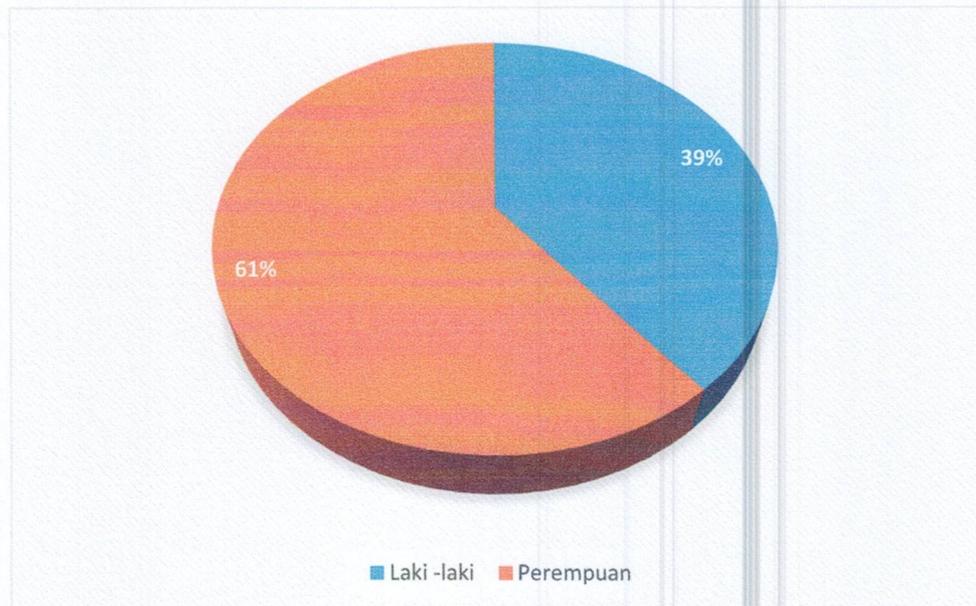
## 2. Jenis Kelamin

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

Tabel Jenis kelamin responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki - laki	43	39 %
2.	Perempuan	68	61 %
<b>Jumlah</b>		<b>111</b>	<b>100 %</b>

Diagram Jenis kelamin Responden



## 3. Domisili

Berdasarkan responden yang mengisi survei IPKP mayoritas responden bertempat tinggal di wilayah Kota Bandung

**Diagram 3 Domisili Responden**

**Domisili**

KOTA BANDUNG	67
KAB. BANDUNG	12
KAB. BANDUNG BARAT	10
KOTA CIMAHI	14
KAB. SUBANG	1
KAB. PURWAKARTA	2
KAB. CIANJUR	2
KAB. GARUT	0
KOTA TASIKMALAYA	0
KAB. TASIKMALAYA	0
KOTA SUKABUMI	0
KAB. SUKABUMI	0
KOTA BEKASI	1
KAB. BEKASI	0
KOTA DEPOK	0
KOTA BOGOR	0
KAB. BOGOR	0
KAB. CIAMIS	0
KOTA CIREBON	0
KAB. CIREBON	0
KAB. INDRAMAYU	0
KAB. KARAWANG	0
KAB. KUNINGAN	1
KAB. MAJALENGKA	0
KAB. PANGANDARAN	0
KAB. SUMEDANG	1
KOTA BANJAR	0



**4. Pendidikan**

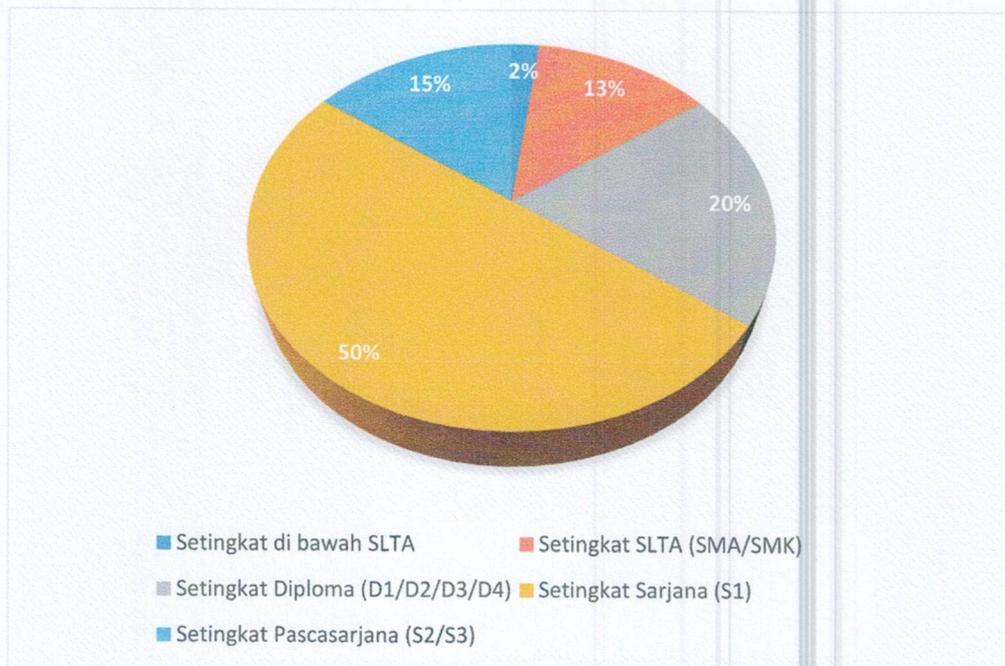
Berdasarkan tingkat pendidikan, responden yang mengisi survei IPKP mayoritas tingkat pendidikannya adalah Sarjana.

**Tabel Pendidikan Responden**

No.	Pendidikan Terakhir	Total	%
1.	Setingkat di bawah SLTA	2	2 %
2.	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	14	13 %
3.	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	22	20 %
4.	Setingkat Sarjana (S1)	56	50 %

5.	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	17	15 %
<b>Jumlah</b>		<b>111</b>	<b>100 %</b>

**Diagram Pendidikan Responden**



## 5. Pekerjaan

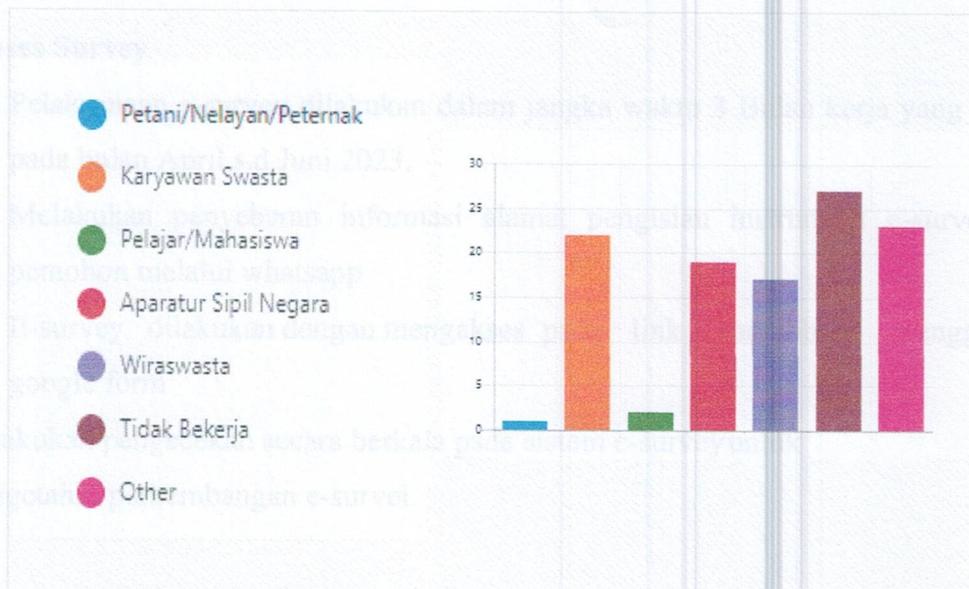
Berdasarkan tingkat pekerjaan, responden yang mengisi survei IPKP mayoritas berprofesi sebagai Pegawai Swasta

**Tabel 6 Pekerjaan responden**

No.	Pekerjaan	Total	%
1.	Patani/Nelayan/Peternak	1	1 %
2.	Karyawan Swasta	22	20 %
3.	Pelajar/Mahasiswa	2	2 %
4.	ASN	19	17 %
5.	Wiraswasta	17	15 %
6.	Tidak Bekerja	27	24 %

7.	Other	23	21 %
<b>Jumlah</b>		<b>111</b>	<b>100 %</b>

**Diagram 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 Indek Persepsi Kepuasan Pelayanan (SIPKP)
2. Membangun e-survey berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun.

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

### **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 :



2) Tabel Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan

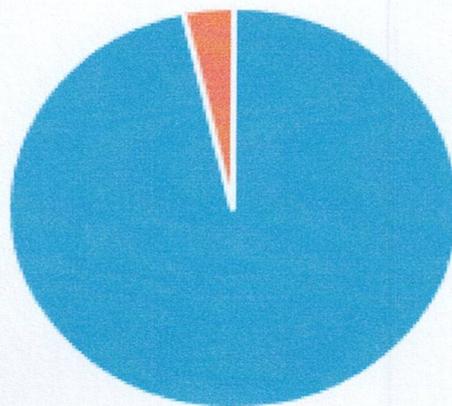
NO.	KELAS INTERVAL (SKALA 4)	KELAS INTERVAL (SKALA 100)	MUTU LAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1.	1.27 – 1.48	79.15 – 84.36	D	Kurang Baik
2.	1.49 – 2.32	84.37 – 89.58	C	Cukup Baik
3.	2.33 – 3.16	89.59 – 94.80	B	Baik
4.	3.17 – 4.00	94.79- 100.00	A	Amat Baik

3) Nilai IPKP UPTD Laboratorium Kesehatan Jawa Barat Tahun 2023

SKALA 4	: 3,72
SKALA MUTU LAYANAN	: A
KINERJA UNIT PELAYANAN	: <b>AMAT BAIK</b>

4) Analisis Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan

1) Apakah Bapak / Ibu bersedia mengikuti Survei



HASIL	PERSENTASE	JUMLAH
Ya	98%	107
Tidak	2%	4

- 1) 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 9,18. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Labkes Jabar amat baik.

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

107  
Responses



9.18 Average Rating

- 2) 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 9,32. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat amat baik.

**Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan ?**

107  
Responses



9.32 Average Rating

- 3) 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 9,39.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat amat baik.

#### Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?

107  
Responses



9.39 Average Rating

#### 4) Bagaimana Kemudahan prosedur pelayanan ?

Dari skala 1 sampai 10, hasil persepsi responden yang menyatakan kemudahan prosedur pelayanan di Labkes Jabar menunjukkan indeks rata – rata 9,39. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat amat baik.

#### Kemudahan prosedur pelayanan ?

107  
Responses



9.39 Average Rating

#### 5) Bagaimana Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan ?

Dari skala 1 sampai 10, hasil persepsi responden yang menyatakan kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan di Labkes Jabar menunjukkan indeks rata – rata 9,33. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat amat baik

#### Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan ?

107  
Responses



9.33 Average Rating

#### 6) 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 9,40. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat amat baik.

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

107  
Responses



9.40 Average Rating

- 7) 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 9,27. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat amat baik.

**Kesesuaian sarana prasarana dalam mendukung kenyamanan dan kemudahan pelayanan ?**

107  
Responses



9.27 Average Rating

- 8) Bagaimana kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan?

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 9,32. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat amat baik

**Kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan ?**

107  
Responses



9.32 Average Rating

## B. Tindak Lanjut Hasil Survei

### 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

ID	Nama Lengkap	Usia	Jenis Kelamin	Nomor yang dapat dihubungi (Whatsapp)	Pendidikan	Pekerjaan
1	Nilawati	78	Perempuan	08122000991	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Tidak Bekerja
2	Didin Mustofa	34	Laki-laki	08138180223	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
3	Meylinda Pranoto	47	Perempuan	081320705815	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
4	Hasian P. Septoratno Seiregar	71	Laki-laki	08122450851	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Pensiunan PNS
5	Aang	58	Laki-laki	081221949575	Setingkat Sarjana (S1)	pensiunan
6	Aah Rustini	66	Perempuan	085649867570	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
7	Aam Budiana	52	Laki-laki	081313276927	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
8	Siska	30	Perempuan	08568233004	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
9	anita cahya dewi	21	Perempuan	089514568404	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Pelajar/Mahasiswa
10	rasliawati	68	Perempuan	/	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Tidak Bekerja
11	rohani mardjan	65	Perempuan	08176578896	Setingkat di bawah SLTA	Tidak Bekerja
12	sugiyati	67	Perempuan	0815897345	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Tidak Bekerja
13	Endang Rahayuningsih	76	Perempuan	0811234547	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Tidak Bekerja
14	Epon Maemunah	69	Perempuan	0878679456	Setingkat di bawah SLTA	Tidak Bekerja
15	emen nandang	78	Laki-laki	089867534	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Tidak Bekerja
16	fredy yahya setiadi	56	Laki-laki	07863411234	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Petani/Nelayan/Peternak
17	Winingsih sulastri	36	Perempuan	85794401409	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Tidak Bekerja
18	Bernard Christiandy	28	Laki-laki	089655252115	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
19	R PURNAMA BUDIMAN	58	Laki-laki	08568248366	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta

ID	Nama Lengkap	Usia	Jenis Kelamin	Nomor yang dapat dihubungi (Whatsapp)	Pendidikan	Pekerjaan
20	Dessy koesmawati	36	Perempuan	081321900086	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Aparatur Sipil Negara
21	Novita Krisnaningsih	58	Perempuan	+6281802052788	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
22	Danisworo Rivianto	29	Laki-laki	+6287876919486	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Karyawan Swasta
23	Merrissa puji	36	Perempuan	085659969763	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan Swasta
24	Dr.Ir.Rosemarie Sutjiati Njotoprajitno M.M.	67	Perempuan	08164864956	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Dosen
25	Endang Iradati	61	Perempuan	081280369153	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
26	Anggraeni kurnia	34	Perempuan	085720535770	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
27	Wawan Setiawan	54	Laki-laki	081943761361	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Wiraswasta
28	Ricardo Tobing	53	Laki-laki	087822211285	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
29	Yollanda Risany Kaito	31	Perempuan	081363469508	Setingkat Sarjana (S1)	Ibu Rumah Tangga
30	Farah Mudhia Oktamie	27	Perempuan	082295262188	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
31	Diar rizki	30	Perempuan	085222947760	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Aparatur Sipil Negara
32	Rika Fitriani Nur Fajrina	26	Perempuan	085723049664	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan Swasta
33	Tedy Kusnandar	57	Laki-laki	0818967071	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Tidak Bekerja
34	Nugraha Sebasthian	22	Laki-laki	089608972509	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Pelajar/Mahasiswa
35	Muhammad Rifky Majid	23	Laki-laki	081213923846	Setingkat Sarjana (S1)	Team Leader
36	Fikri Febriyan	23	Laki-laki	085722500845	Setingkat Sarjana (S1)	Mahasiswa
37	Rusyani	52	Perempuan	085624470429	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Tidak Bekerja
38	Asep sudrajat	40	Laki-laki	087771888280	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
39	Ibrahim Aditya Wiyarta	29	Laki-laki	081214845057	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta

ID	Nama Lengkap	Usia	Jenis Kelamin	Nomor yang dapat dihubungi (Whatsapp)	Pendidikan	Pekerjaan
40	Angga Fauzy Ramadhani	24	Laki-laki	085162859693	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Tidak Bekerja
41	San Via	42	Perempuan	08156053389	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
42	Ricky Hoogovens	30	Laki-laki	081220822540	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
43	Inriyani sintia aritonang	29	Perempuan	08112128194	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan bumnn
44	Vini Nurbaniyah	38	Perempuan	087871188885	Setingkat Sarjana (S1)	Ibu Rumah Tangga
45	Mukhtar Ghozali	57	Laki-laki	08179090345	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
46	Evi Sopian	74	Perempuan	08976404578	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
47	Ervita Setiawati Komala	31	Perempuan	081802198992	Setingkat Sarjana (S1)	IRT
48	Farhan farizan sadeli	30	Laki-laki	087708777246	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
49	Senja Halim Kurniawan	62	Perempuan	08112122876	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
50	Devi Dyah Kusuma Dewi	25	Perempuan	085710330460	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan Swasta
51	Friska damayanthi	27	Perempuan	081312869340	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
52	Sri umiyati	57	Perempuan	085724706218	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan Swasta
53	Tatang Mulyana	58	Laki-laki	08122353366	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Pensiunan Unicef
54	Erna Maulina	60	Perempuan	08112155500	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Aparatur Sipil Negara
55	Tuti Nurhayati	28	Perempuan	085280065436	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Aparatur Sipil Negara
56	Indriana Soemarto	64	Perempuan	0811247074	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Pensiunan PNS
57	Indira Irawati	62	Perempuan	0811992183	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Aparatur Sipil Negara
58	Andi Suhandi	47	Laki-laki	081320744189	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
59	yuni angreiny	25	Perempuan	081572201941	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan Swasta

ID	Nama Lengkap	Usia	Jenis Kelamin	Nomor yang dapat dihubungi (Whatsapp)	Pendidikan	Pekerjaan
60	Soebagio Pudjisantoso	71	Laki-laki	0811209632	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Tidak Bekerja
61	Sotya Hastuti Ediwidjojo	57	Perempuan	081320131896	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Guru
62	Tatang Mulyana	59	Laki-laki	08122353366	Setingkat Sarjana (S1)	Pensiunan Unicef
63	Achmad Rizal Soselisa	58	Laki-laki	081224333684	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Wiraswasta
64	Tifania dewi	28	Perempuan	081224255221	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
65	Istiati	47	Perempuan	085322548346	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
66	Heny Tresnawaty	48	Perempuan	08976744183	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Karyawan Swasta
67	Restu Amalia	37	Perempuan	087872017787	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Dokter
68	Dwi Ratna Sri Wahyu Andiriawati	52	Perempuan	083821401575	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	IRT
69	Fitriani Hayati Dewi	34	Perempuan	082127268090	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
70	Wiwin Lissetyowati	52	Perempuan	085221367274	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
71	Ny. Wida Hery Syarif	54	Perempuan	08122093070	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Wiraswasta
72	Ristri Widiasari	52	Perempuan	081381401993	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
73	Arfahunnisa	42	Perempuan	087822507236	Setingkat Sarjana (S1)	Ibu rumahtangga
74	Rosita	39	Perempuan	085974885583	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Ibu rumah tangga
75	S. Mariyam	46	Perempuan	081321931287	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Aparatur Sipil Negara
76	Zakiah Darajat Sulaeman	33	Perempuan	085721200360	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
77	Muhammad eka supriyatna	34	Laki-laki	082352467368	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Karyawan Swasta
78	Anisha novianti	31	Perempuan	085797917991	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
79	Mela	34	Perempuan	0897345774544	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
80	dudi	44	Laki-laki	08135454898	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta

ID	Nama Lengkap	Usia	Jenis Kelamin	Nomor yang dapat dihubungi (Whatsapp)	Pendidikan	Pekerjaan
81	Nurul herliana ningtyas	35	Perempuan	081320614472	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan Swasta
82	Imanuel	22	Laki-laki	08112187771	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
83	Rico Abednego	23	Laki-laki	081220145708	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
84	Ellisabeth	34	Perempuan	081224448813	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
85	Handoyo Boediman	45	Laki-laki	089510103302	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Wiraswasta
86	Anna Cahyana	34	Laki-laki	089764545934	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
87	Ahmad Adie	56	Laki-laki	0811134580803	Setingkat Sarjana (S1)	Pensiunan BUMN
88	Hendra	44	Laki-laki	081287645450	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Wiraswasta
89	Iwan Rosadi	54	Laki-laki	08784545307	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
90	Kokon Sumirat	51	Perempuan	081572327246	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Ibu rumah tangga
91	Dipo Aji Nugroho	46	Laki-laki	081312421454	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Wiraswasta
92	Siti Moelyani	82	Perempuan	081222483220	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
93	Tina Gustiani	32	Perempuan	081385397123	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Tidak Bekerja
94	Charles hoetabarat	60	Laki-laki	082130191963	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
95	Syifa Puji Utami	32	Perempuan	089657371333	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Aparatur Sipil Negara
96	Elia Yulaeva	48	Perempuan	08122157643	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Aparatur Sipil Negara
97	Irna avianti	54	Perempuan	082216055666	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Aparatur Sipil Negara
98	Irawan S	68	Laki-laki	08122374274	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Pensiunan
99	Susy Susilawati	58	Perempuan	08122080620	Setingkat Sarjana (S1)	Pensiunan PNS
100	Dewiyanti K	58	Perempuan	082117797992	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Tidak Bekerja

ID	Nama Lengkap	Usia	Jenis Kelamin	Nomor yang dapat dihubungi (Whatsapp)	Pendidikan	Pekerjaan
101	Muh. Rawindra	32	Laki-laki	085221828344	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
102	Muti Novianti	58	Perempuan	087720007025	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
103	Bintang Bima Putra	29	Laki-laki	085759219292	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
104	Andry budiardy	41	Laki-laki	089670300164	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
105	Bina Maulana	33	Laki-laki	085724466464	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
106	Santy Winata	57	Perempuan	083821452016	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
107	Kokom st. Komariah	61	Perempuan	085315588639	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Aparatur Sipil Negara
108	Hermalia	47	Perempuan	081221807333	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Aparatur Sipil Negara
109	Evi Nepiantini	59	Perempuan	081910371274	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Pensiunan PNS
110	Arifin Harun Kertasaputra	65	Laki-laki	082118204600	Setingkat Sarjana (S1)	Pensiunan ASN
111	Dewi Yanti Kosasih	58	Perempuan	082117797992	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Tidak Bekerja

**B. Data Dukung Lainnya**

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

Nomor Reponden	Nilai Per Indikator Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan							
	1	2	3	4	5	6	7	8
36	6	6	7	7	7	7	6	7
37	8	9	8	9	9	9	9	9
38	7	7	7	7	6	7	8	8
39	10	10	10	10	10	10	10	10
40	8	10	10	10	10	7	10	10
41	7	7	7	8	8	8	8	8
42	9	10	10	10	10	8	9	9
43	8	10	10	10	10	10	10	10
44	10	10	10	10	10	10	10	10
45	10	10	10	10	10	10	10	10
46	10	10	10	10	10	10	10	10
47	9	9	9	9	9	9	9	9
48	8	8	8	8	7	9	7	8
49	8	8	8	8	8	8	8	8
50	10	10	10	9	7	10	10	10
51	7	7	8	8	8	8	8	6
52	10	10	10	10	10	10	10	10
53								
54	10	10	10	10	10	10	10	10
55	9	8	9	8	8	9	8	8
56	8	9	9	8	8	9	8	8
57	8	9	8	9	8	10	9	8
58	10	10	9	10	9	10	10	10
59	7	10	10	8	8	8	8	8
60								
61	10	10	10	10	10	10	10	10
62	10	10	10	10	10	10	10	10
63	10	10	10	10	10	10	10	10
64	10	10	10	10	10	10	10	10
65	10	10	10	10	10	10	10	10
66	7	8	8	9	9	9	9	8
67	9	10	10	10	10	10	8	9
68	8	8	8	8	8	8	8	8
69	10	10	10	10	10	10	10	10
70	10	10	10	10	10	10	10	10
71	10	10	10	10	10	10	10	10

Nomor Reponden	Nilai Per Indikator Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan							
	1	2	3	4	5	6	7	8
72	10	10	10	10	10	10	9	9
73	7	7	7	7	7	7	7	7
74								
75								
76	8	8	9	9	9	8	7	8
77	10	10	10	10	10	10	10	10
78	9	9	9	9	9	9	9	9
79	10	10	10	10	10	10	10	10
80	10	10	10	10	10	10	10	10
81	8	8	7	7	8	7	7	7
82	8	8	8	8	8	8	8	8
83	10	10	10	10	10	10	10	10
84	8	10	10	10	10	10	10	10
85	5	10	8	10	10	10	10	6
86	10	10	10	10	10	10	10	10
87	10	10	10	10	10	10	10	10
88	10	10	10	10	10	10	10	10
89	10	10	10	10	10	10	10	10
90	10	10	10	10	10	10	10	10
91	9	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	9	9	9	9	9	9	9	10
95	8	7	8	8	8	8	8	8
96	9	8	9	8	8	8	7	9
97	8	8	8	8	8	8	7	8
98	9	9	9	9	9	9	9	9
99	10	10	10	10	10	10	10	10
100	10	10	9	9	10	9	9	9
101	7	8	9	9	9	9	8	7
102	10	10	7	9	8	10	10	10
103	6	8	8	8	8	8	8	8
104	10	6	10	10	10	10	10	10
105	10	10	10	10	7	8	9	10
106	10	9	10	10	10	10	10	10
107	10	10	10	10	10	10	10	10

Nomor Reponden	Nilai Per Indikator Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan							
	1	2	3	4	5	6	7	8
N								
108	10	8	9	9	9	9	9	9
109	10	10	10	10	10	10	10	10
110	10	10	10	10	10	10	10	10
111	9	10	9	10	10	9	9	10
<b>Jumlah Nilai Per-Unsur</b>	<b>982</b>	<b>997</b>	<b>1005</b>	<b>1005</b>	<b>998</b>	<b>1006</b>	<b>992</b>	<b>997</b>
<b>Nilai Per-Unsur</b>	<b>9,18</b>	<b>9,32</b>	<b>9,39</b>	<b>9,39</b>	<b>9,33</b>	<b>9,40</b>	<b>9,27</b>	<b>9,32</b>
<b>NRR tertimbang Per-unsur</b>	<b>0,918</b>	<b>0,932</b>	<b>0,939</b>	<b>0,939</b>	<b>0,933</b>	<b>0,940</b>	<b>0,927</b>	<b>0,932</b>
<b>Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan</b>	<b>93,2 %</b>							

### C. PENUTUP

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