



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



## 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 .....	2
<b>BAB II METODOLOGI</b>	
A. KRITERIA/PROFIL RESPONDEN .....	5
B. METODA PENCACAHAN .....	10
C. METODA PENGOLAHAN DATA DAN ANALIS .....	11
<b>BAB III PENGOLAHAN SURVEI</b>	
A. ANALISIS HASIL SURVEI .....	12
B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI .....	16
<b>BAB IV DATA SURVEI</b>	
A. DATA RESPONDEN .....	19
B. DATA DUKUNG LAINNYA .....	21

# **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 mengamalkan 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 ? \***

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

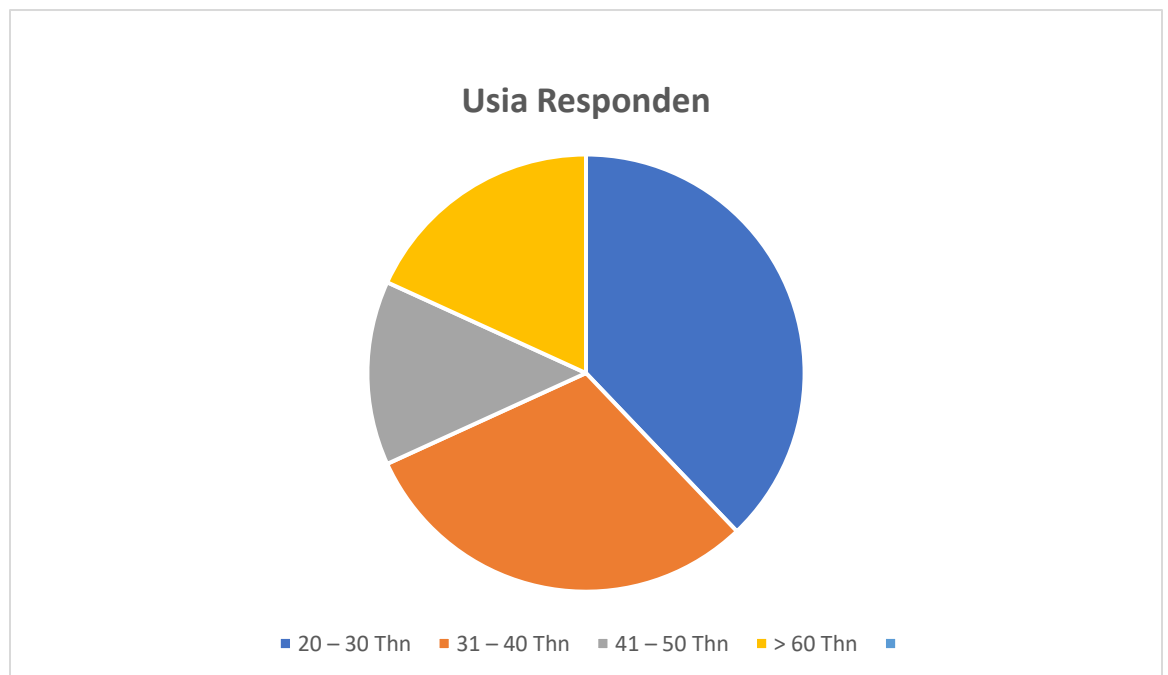
Pengukuran Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP) Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat dilakukan melalui penyebaran instrumen elektronik pada para pengguna layanan aktif di Tahun 2023. Jumlah responden survei IPKP terhadap pelayanan adalah sebanyak 126 responden, dan kriteria/profil responden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

##### 1. Usia Responden

**Usia Responden**

No.	Umur	Frekuensi	%
1.	< 20 Tahun	15	1
2.	20 – 30 Tahun	25	22
3.	31 – 40 Tahun	20	21
4.	41 – 50 Tahun	9	22
5.	51 – 60 Tahun	30	24
6.	> 60 Tahun	12	10
<b>Jumlah</b>		120	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	48	40
2.	Perempuan	72	60
<b>Jumlah</b>		120	100

Diagram Jenis kelamin Responden



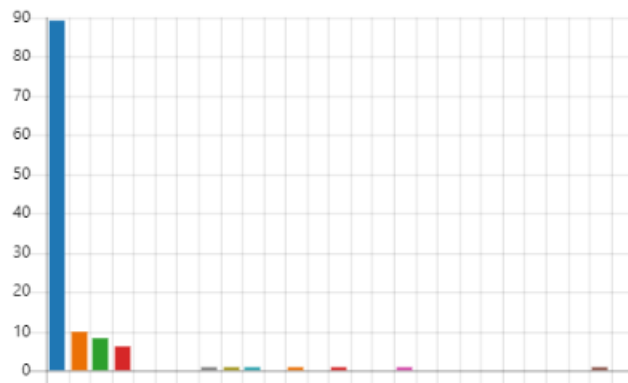
## 3. Domisili

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

**Diagram 3 Domisili Responden**

**5. Domisili**

KOTA BANDUNG	89
KAB. BANDUNG	10
KAB. BANDUNG BARAT	8
KOTA CIMAHI	6
KAB. SUBANG	0
KAB. PURWAKARTA	0
KAB. CIANJUR	0
KAB. GARUT	1
KOTA TASIKMALAYA	1
KAB. TASIKMALAYA	1
KOTA SUKABUMI	0
KAB. SUKABUMI	1
KOTA BEKASI	0
KAB. BEKASI	1
KOTA DEPOK	0
KOTA BOGOR	0
KAB. BOGOR	1
KAB. CIAMIS	0
KOTA CIREBON	0
KAB. CIREBON	0
KAB. INDRAMAYU	0
KAB. KARAWANG	0
KAB. KUNINGAN	0
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.

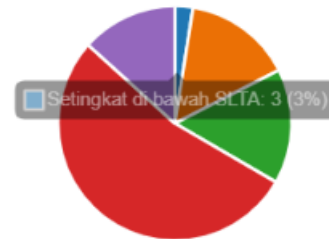
**Tabel Pendidikan Responden**

No.	Pendidikan Terakhir	Total	%
1.	Setingkat di bawah SLTA	3	3
2.	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	18	15
3.	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	19	16
4.	Setingkat Sarjana (S1)	64	53
5.	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	16	13
<b>Jumlah</b>		120	100

**Diagram Pendidikan Responden**

#### 5. Pendidikan

● Setingkat di bawah SLTA	3
● Setingkat SLTA (SMA/SMK)	18
● Setingkat Diploma (D1/D2/D3...	19
● Setingkat Sarjana (S1)	64
● Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	16



## 5. Pekerjaan

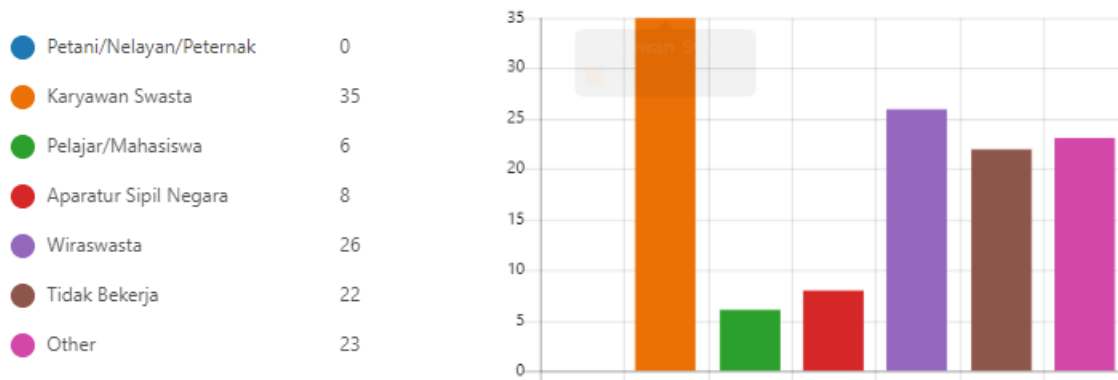
Berdasarkan tingkat pekerjaan, responden yang mengisi survei IPKP mayoritas berprofesi sebagai Pegawai Swasta

**Tabel 6 Pekerjaan responden**

No.	Pekerjaan	Total	%
1.	Patani/Nelayan/Peternak	0	0
2.	Karyawan Swasta	35	35
3.	Pelajar/Mahasiswa	6	6
4.	ASN	8	8
5.	Wiraswasta	26	26
6.	Tidak Bekerja	22	22
7.	Other	23	23
<b>Jumlah</b>		120	100

**Diagram Pekerjaan responden**

## 7. Pekerjaan



## **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 Juli s.d September 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

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

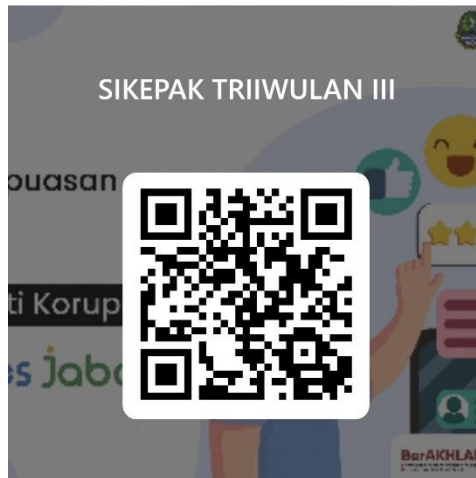
### PENGOLAHAN SURVEI

#### 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 :



<https://forms.office.com/r/YQQWPfBDP7>

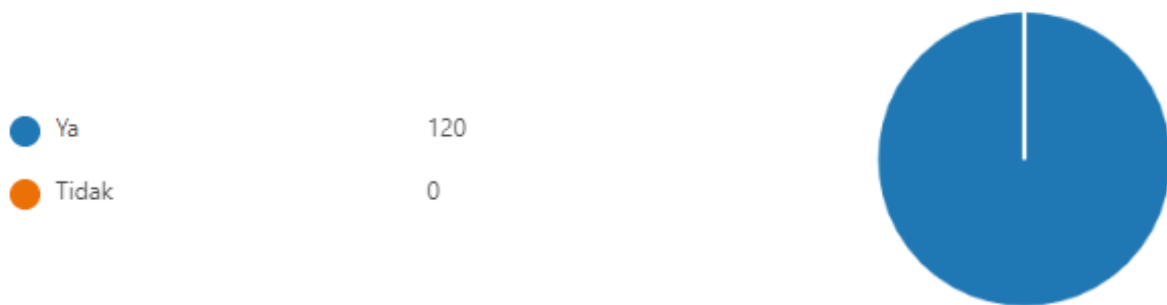
##### 2) Tabel Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan

NO.	KELAS INTERVAL (SKALA 4)	KELAS INTERVAL (SKALA 100)	MUTU LAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1.	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

### 3) Nilai IPKP UPTD Laboratorium Kesehatan Jawa Barat Tahun 2023

SKALA 4	: 3,705
SKALA 100 MUTU	: 92,64
LAYANAN	: A
KINERJA UNIT PELAYANAN	: <b>SANGAT BAIK</b>

### 4) Analisis Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan



#### 1) Apakah Bapak / Ibu bersedia mengikuti Survei

HASIL	PERSENTASE	JUMLAH
Ya	120%	120
Tidak	0%	0



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

120  
Responses



9.12 Average Rating

3) Bagaimana Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan?

120  
Responses



9.32 Average Rating

4) Bagaimana Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?

120  
Responses



9.32 Average Rating

5) Bagaimana Kemudahan prosedur pelayanan ?

120  
Responses



9.21 Average Rating

6) Bagaimana Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan ?

120  
Responses



9.29 Average Rating

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

120  
Responses



9.45 Average Rating

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

120  
Responses



9.12 Average Rating

9) Bagaimana kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan yang sediakan?

120  
Responses



9.35 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	Peningkatatan 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

Nama Lengkap	Usia	Jenis Kelamin	Nomor yang dapat di	Domisili	Pendidikan	Pekerjaan
Ayu	33	Perempuan	0881023078926	KOTA BANDUNG	Setingkat SLTA (SMA/SM	Karyawan Swasta
Tuty Purwanti	63	Perempuan	08122035587	KOTA BANDUNG	Setingkat Pascasarjana (	Tidak Bekerja
Gita batari hermayanthi	28	Perempuan	087814588274	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Non pns
Senja Halim Kurniawan	62	Perempuan	08112122776	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
Ricca Angelina	30	Perempuan	081320417907	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
Nadindra Madhyastha	36	Perempuan	085720128172	KAB. BANDUNG BARAT	Setingkat Pascasarjana (	Aparatur Sipil Negara
A.Machdi K.Djamhoer	58	Laki-laki	081313301023	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
Budi heriawan	59	Laki-laki	083822304846	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
Machdi Djamhoer	59	Laki-laki	081313301023	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
Fenty kartawidjaja	59	Perempuan	0817421125	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
winston budiman	68	Laki-laki	0811209226	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
Tedy Kusnandar	57	Laki-laki	0818967071	KOTA BANDUNG	Setingkat Diploma (D1/C	Pensiun
Samantha Crystalinka H	32	Perempuan	08122351125	KOTA BANDUNG	Setingkat SLTA (SMA/SM	Wiraswasta
Defi Nurlaila	43	Perempuan	081221678912	KAB. BANDUNG BARAT	Setingkat Diploma (D1/C	Ibu Rumah Tangga
Zahra Deis Salsa Billa	20	Perempuan	081383953463	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Pelajar/Mahasiswa
Enden	31	Laki-laki	081934329627	KAB. GARUT	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
ersa	24	Perempuan	082122204749	KAB. BANDUNG BARAT	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
Yolanda peralta	40	Perempuan	087773131731	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
Devi	23	Perempuan	081949439310	KOTA BANDUNG	Setingkat Diploma (D1/C	Karyawan Swasta
Bagas Rahmat Matin	25	Laki-laki	082119027332	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Dokter Gigi
Zidan Maulana	22	Laki-laki	087836418497	KAB. TASIKMALAYA	Setingkat SLTA (SMA/SM	Karyawan Swasta
Zahra Nadira	25	Perempuan	081322234104	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Dokter Internship
Mevy Firdaus	28	Perempuan	081809721347	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
Rizqy Rhamadhany	21	Laki-laki	085156620048	KAB. BOGOR	Setingkat SLTA (SMA/SM	Pelajar/Mahasiswa
Saepul rahman	28	Laki-laki	085864348736	KAB. SUKABUMI	Setingkat Sarjana (S1)	Honorer
Henny Waliyati	54	Perempuan	08161363142	KOTA CIMAHI	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
Handy Setiawan	47	Laki-laki	085721001008	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
Feby	39	Perempuan	089633377783	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
Tugiman	45	Laki-laki	085222708884	KAB. BANDUNG BARAT	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
Haris Budi Rahman	45	Laki-laki	08157100094	KAB. BANDUNG	Setingkat Pascasarjana (	Aparatur Sipil Negara
Ronny Setyoadi	41	Laki-laki	087788088889	KOTA BANDUNG	Setingkat SLTA (SMA/SM	Karyawan Swasta
Delya Setya Hermawati	24	Perempuan	085793594435	KOTA BANDUNG	Setingkat SLTA (SMA/SM	Wiraswasta
Wida ningsih	39	Perempuan	085720043232	KOTA BANDUNG	Setingkat SLTA (SMA/SM	Wiraswasta
Lidya Setiawan	39	Perempuan	085210985326	KAB. BANDUNG BARAT	Setingkat Sarjana (S1)	Ibu Rumah Tangga
Lucia Ajeng Christiandha	45	Perempuan	087822850511	KOTA BANDUNG	Setingkat Diploma (D1/C	Tidak Bekerja
Sherika	47	Perempuan	081312098405	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
Nisha Faradilla S	31	Perempuan	081321110800	KOTA BANDUNG	Setingkat Pascasarjana (	Aparatur Sipil Negara
Lingga Iyana kosasih	53	Perempuan	085101263553	KOTA BANDUNG	Setingkat Diploma (D1/C	Tidak Bekerja
Rika Zakia	27	Perempuan	081290722214	KAB. SUMEDANG	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
Pipin ma'rufin	42	Laki-laki	085295206014	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
Yonathan Irfan	27	Laki-laki	+61426562025	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
Tuti hartati hambali	63	Perempuan	085108205080	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
Furi	36	Perempuan	087722072561	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
Zulfikar Matin Effendi	35	Laki-laki	082158719621	KOTA BANDUNG	Setingkat Diploma (D1/C	Karyawan Swasta
Andry budiardy	41	Laki-laki	089670300164	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
IRMA TRI MULIA	29	Perempuan	081223532352	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
Dinaagust	34	Perempuan	081212873389	KAB. BANDUNG	Setingkat Pascasarjana (	Karyawan Swasta
Riyanto ramadhan	24	Laki-laki	083820357452	KOTA BANDUNG	Setingkat SLTA (SMA/SM	Travel
Indah permatasari	27	Perempuan	081319263939	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Dokter
Meijliawati	63	Perempuan	08997891001	KOTA BANDUNG	Setingkat SLTA (SMA/SM	Tidak Bekerja
Silvana	46	Perempuan	081910385578	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
Susan Gunawan	57	Perempuan	08164867283	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
Vania	51	Perempuan	087766778876	KAB. BANDUNG	Setingkat Diploma (D1/C	IRT
Mohammad Zaki Raditya	25	Laki-laki	0222011421	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
Gianita Puspita Dewi	29	Perempuan	082111212289	KOTA CIMAHI	Setingkat Sarjana (S1)	Dokter

Kusno	87	Laki-laki	08121408709	KOTA BANDUNG	Setingkat SLTA (SMA/SM Tidak Bekerja
Sri mulyati	63	Perempuan	083813684296	KAB. BANDUNG	Setingkat di bawah SLTA Ibu rumah tangga
NAZIF LUTHFI	22	Laki-laki	081264328181	KOTA CIMAHI	Setingkat Sarjana (S1) Pelajar/Mahasiswa
Erlinawati	36	Perempuan	08996656159	KOTA BANDUNG	Setingkat SLTA (SMA/SM Tidak Bekerja
Amanda Navira	21	Perempuan	081211785834	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Guru
Christian Raindy	9	Laki-laki	0895392642947	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Wiraswasta
Linda	60	Perempuan	081931441994	KOTA BANDUNG	Setingkat SLTA (SMA/SM Ibu rumah tangga
Kurnia	46	Perempuan	089610318669	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Karyawan Swasta
Robert Sufyan	59	Laki-laki	081809115758	KOTA BANDUNG	Setingkat Diploma (D1/C Wiraswasta
JESSICA SULLIVAN	29	Perempuan	081224246030	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Wiraswasta
Natalia Sullivan	26	Perempuan	087821963997	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Wiraswasta
Satria ningsihv	35	Perempuan	:0-8-2226038888	KOTA BANDUNG	Setingkat Diploma (D1/C Karyawan Swasta
Gilang Rizki	21	Laki-laki	087824357048	KOTA BANDUNG	Setingkat Diploma (D1/C Pelajar/Mahasiswa
Ahmad Ardiansyah	30	Laki-laki	082213175458	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Aparatur Sipil Negara
Endra Dwi Laksman	28	Laki-laki	082215397408	KAB. BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Aparatur Sipil Negara
Rosnawati	43	Perempuan	081934178526	KOTA BANDUNG	Setingkat Diploma (D1/C Tidak Bekerja
Vinny Fardila	29	Perempuan	081809966654	KOTA CIMAHI	Setingkat Sarjana (S1) Wiraswasta
Elfira	57	Perempuan	081320624660	KOTA BANDUNG	Setingkat SLTA (SMA/SM Ibu Rumah Tangga
Christine Natalia	23	Perempuan	082127162364	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Karyawan Swasta
Andi rosnawati	28	Perempuan	081322801827	KAB. BANDUNG BARAT	Setingkat di bawah SLTA Wiraswasta
Cheryl Lay	28	Perempuan	085722025772	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Karyawan Swasta
Raden Ayu Rafiqqa Agusti	45	Perempuan	085704482393	KOTA CIMAHI	Setingkat Sarjana (S1) Karyawan Swasta
NADYA MAULIDA	28	Perempuan	085322567914	KOTA BANDUNG	Setingkat Diploma (D1/C Karyawan Swasta
Dhafin Bani Umara	26	Laki-laki	082115301097	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Karyawan Swasta
Tiffany secioria paragina	27	Perempuan	+974 6658 6219	KOTA BANDUNG	Setingkat Diploma (D1/C Hospitality
Listyorini	41	Perempuan	082230560800	KAB. BANDUNG	Setingkat di bawah SLTA Wiraswasta
Achmad Rekza Billah	22	Laki-laki	082231807159	KOTA BANDUNG	Setingkat SLTA (SMA/SM Pelajar/Mahasiswa
Saffira Megawati	28	Perempuan	085721980010	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Karyawan Swasta
Roele Triretnowati	64	Perempuan	081931353958	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Tidak Bekerja
Dedi badruzaman	40	Laki-laki	087824309666	KOTA BANDUNG	Setingkat Pascasarjana ( Wiraswasta
Shinta	39	Perempuan	087821150659	KOTA BANDUNG	Setingkat Diploma (D1/C Guru
Agustine	44	Perempuan	087821150658	KOTA BANDUNG	Setingkat SLTA (SMA/SM Karyawan Swasta
Johannes Tjuatja	67	Laki-laki	082116722722	KAB. BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Tidak Bekerja
Friska Gloria Mandalas	34	Perempuan	08112306365	KOTA BANDUNG	Setingkat Pascasarjana ( Wiraswasta
Yoopie Setiawan	40	Laki-laki	081214834031	KOTA BANDUNG	Setingkat Pascasarjana ( Karyawan Swasta
Sandy Kanzil	68	Laki-laki	081222598808	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Tidak Bekerja
Gina Desyari	29	Perempuan	08112201293	KOTA TASIKMALAYA	Setingkat Pascasarjana ( Dokter
Bayuparmadi	59	Laki-laki	08112244012	KOTA BANDUNG	Setingkat Pascasarjana ( Konsultan manajemen
Renaldi Husein	27	Laki-laki	0811245533	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Wiraswasta
Susilawati Muljono	69	Perempuan	081572162580	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Tidak Bekerja
Indriana Soemarto	65	Perempuan	0811247074	KOTA BANDUNG	Setingkat Pascasarjana ( Pensiunan PNS
Sri Mulyanti	58	Perempuan	08122119508	KOTA BANDUNG	Setingkat Pascasarjana ( Aparatur Sipil Negara
Hilman Purakusumah	58	Laki-laki	0811214719	KOTA BANDUNG	Setingkat Pascasarjana ( Karyawan Swasta
Charles hoetabarat	60	Laki-laki	082130191963	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Wiraswasta
Dewi corry is	58	Perempuan	081120040555	KAB. BANDUNG	Setingkat Diploma (D1/C Wiraswasta
Santy Winata	57	Perempuan	083821452016	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Dokter umum
Tedy Kusnandar	57	Laki-laki	0818967071	KOTA BANDUNG	Setingkat Diploma (D1/C Pensiun
Imam junaedi	57	Laki-laki	08122232193	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Karyawan Swasta
armen nuli lubis	50	Laki-laki	08122025394	KOTA BANDUNG	Setingkat Diploma (D1/C Karyawan Swasta
Muti Novianti	58	Perempuan	08772000u025	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Tidak Bekerja
Novita	39	Perempuan	087764515727	KOTA BANDUNG	Setingkat SLTA (SMA/SM Tidak Bekerja
Chandra Purnama	40	Laki-laki	08562139286	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Karyawan Swasta
tantra	22	Laki-laki	081283886337	KAB. BEKASI	Setingkat SLTA (SMA/SM Pelajar/Mahasiswa
Angela citra	36	Perempuan	0811829716	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Karyawan Swasta
Luis susanto	80	Laki-laki	081910134299	KOTA BANDUNG	Setingkat di bawah SLTA Tidak Bekerja
Feliana Lestari	69	Perempuan	081546829001	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1) Tidak Bekerja

ardelia Hastari	31	Perempuan	085175132423	KAB. BANDUNG BARAT	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
Eka Hendrawan	58	Laki-laki	0812223391	KAB. BANDUNG BARAT	Setingkat Pascasarjana ( Tidak Bekerja	
heni marlyani	50	Perempuan	085221484040	KAB. BANDUNG	Setingkat Diploma (D1/C Tidak Bekerja	
Angga krisna	29	Laki-laki	083830771396	KOTA BANDUNG	Setingkat SLTA (SMA/SM Karyawan Swasta	
Kiagus ibrahim effendi	68	Laki-laki	08161139131	KOTA BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
Adefafa	55	Laki-laki	08978775448	KOTA CIMAHI	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
Yelli Eka Sumadhinata	45	Perempuan	08122108326	KOTA BANDUNG	Setingkat Pascasarjana ( Dosen	
Ames Angelline Azaria	26	Perempuan	085659515754	KAB. BANDUNG	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
Andi Priatna	52	Laki-laki	085220175656	KOTA BANDUNG	Setingkat Pascasarjana ( Karyawan Swasta	

## B. Data Dukung Lainnya

Nomor Reponden	Nilai Per Indikator Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	8	8	8	8	7	10	6	10
2	8	9	8	8	8	8	8	8
3	8	9	8	8	8	8	8	8
4	10	10	8	5	10	10	5	10
5	9	10	10	9	9	10	10	10
6	8	9	9	9	9	9	8	8
7	8	8	8	8	8	9	8	8
8	10	10	10	10	10	10	10	10
9	9	9	9	9	9	8	8	9
10	10	10	10	10	10	10	10	10
11	6	9	9	8	9	9	8	9
12	10	10	10	10	10	10	10	10
13	10	10	10	9	9	10	10	10
14	10	10	10	10	10	10	6	10
15	9	10	10	10	10	10	10	10
16	10	10	10	10	9	10	10	10
17	10	10	10	10	10	10	10	10
18	6	10	10	7	7	10	7	8
19	9	9	9	9	9	9	8	10
20	10	10	10	10	10	10	10	10
21	10	10	10	10	10	10	10	10
22	8	10	10	6	9	9	8	9
23	6	10	10	10	8	10	10	10
24	10	10	10	10	10	10	10	10
25	7	8	8	9	7	6	7	7
26	10	9	10	8	9	10	10	10
27	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
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	9	9	9
32	9	10	8	8	10	10	9	10
33	10	10	10	10	10	10	9	10
34	10	10	10	10	10	10	10	10
35	10	9	10	9	10	10	10	10
36	5	4	10	2	10	10	10	10
37	9	9	9	9	9	10	8	9
38	7	8	7	8	8	9	7	8
39	9	7	8	9	7	10	8	8
40	10	10	10	9	10	8	9	10
41	6	8	8	8	8	8	8	8
42	10	10	10	10	10	10	10	9
43	5	5	5	5	5	5	5	5
44	10	8	8	8	8	10	6	7
45	10	10	10	10	10	10	10	10
46	10	10	10	10	10	10	10	10
47	8	8	7	8	7	9	7	7
48	10	10	10	10	10	10	10	10
49	10	10	10	10	10	10	10	10
50	8	7	7	7	7	7	7	7
51	6	5	7	6	7	7	7	7
52	10	10	10	10	10	10	10	10
53	10	10	10	10	10	10	10	10
54	9	10	8	10	10	10	10	10
55	9	10	9	10	10	9	9	9
56	8	8	8	9	9	9	9	9
57	9	10	10	10	10	10	10	10
58	10	10	10	10	10	9	9	9
59	10	10	10	10	10	10	10	10
60	7	9	9	9	9	10	9	10
61	10	10	10	10	10	10	10	10
62	10	10	10	10	10	10	10	10
63	5	6	6	6	6	6	6	6

Nomor Reponden	Nilai Per Indikator Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan							
	1	2	3	4	5	6	7	8
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	10
67	9	9	9	9	9	9	9	9
68	5	10	10	10	10	10	10	10
69	10	10	10	10	10	10	10	10
70	10	10	10	10	10	10	10	10
71	10	10	9	10	10	10	10	10
72	9	10	10	10	10	10	10	10
73	8	9	8	8	9	9	8	8
74	10	10	10	10	10	8	10	10
75	10	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	7	10	10
79	10	10	10	10	10	10	10	10
80	10	10	10	10	10	10	10	10
81	8	8	8	8	8	8	8	8
82	10	10	10	10	10	10	10	10
83	10	10	10	10	10	10	10	10
84	8	8	8	8	7	9	8	9
85	10	10	10	10	10	10	10	10
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	10	10	10	9	10	10	10	10
92	9	8	10	9	8	10	9	9
93	8	9	9	9	9	9	7	9
94	8	10	10	9	10	8	10	10
95	10	10	10	10	10	10	10	10
96	9	9	10	10	9	10	9	9
97	9	10	10	10	9	10	9	9
98	10	9	9	9	10	10	9	9
99	9	9	8	9	9	8	9	9

Nomor Reponden	Nilai Per Indikator Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan							
	1	2	3	4	5	6	7	8
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	9	10
103	9	9	9	9	9	9	9	9
104	10	10	10	10	10	10	10	10
105	10	10	10	10	10	7	7	8
106	10	10	10	10	10	10	10	10
107	8	8	8	10	10	10	8	8
108	10	10	10	10	10	10	10	10
109	9	9	8	9	9	10	9	9
110	10	10	10	10	10	10	10	10
111	10	10	10	10	10	10	10	10
112	9	4	7	7	3	9	8	3
113	10	9	8	8	8	9	8	9
114	10	10	10	10	10	10	10	10
115	7	8	8	10	10	8	8	9
116	10	10	10	10	10	10	10	10
117	9	10	10	10	10	10	10	10
118	9	9	9	9	9	10	10	10
119	10	10	10	10	10	10	10	10
120	9	8	8	8	8	8	8	9
<b>Jumlah Nilai Per-Unsur</b>	1094	1118	1119	1105	1115	1134	1094	1122
<b>Nilai Per-Unsur</b>	<b>9,12</b>	<b>9,31</b>	<b>9,33</b>	<b>9,20</b>	<b>9,29</b>	<b>9,45</b>	<b>9,12</b>	<b>9,35</b>
<b>NRR tertimbang Per-unsur</b>	<b>0,912</b>	<b>0,931</b>	<b>0,933</b>	<b>0,920</b>	<b>0,929</b>	<b>0,945</b>	<b>0,912</b>	<b>0,935</b>
<b>Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan</b>	<b>92,64 %</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.