



**LAPORAN PELAKSAAN SURVEI INDEKS PERSEPSI  
KEPUASAN PELAYANAN (IPKP)  
TRIWULAN IV 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, 28 Desember 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 PENGACAHAN .....	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 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 ? \***

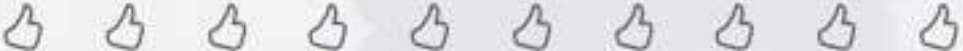


Buruk Sangat Baik

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

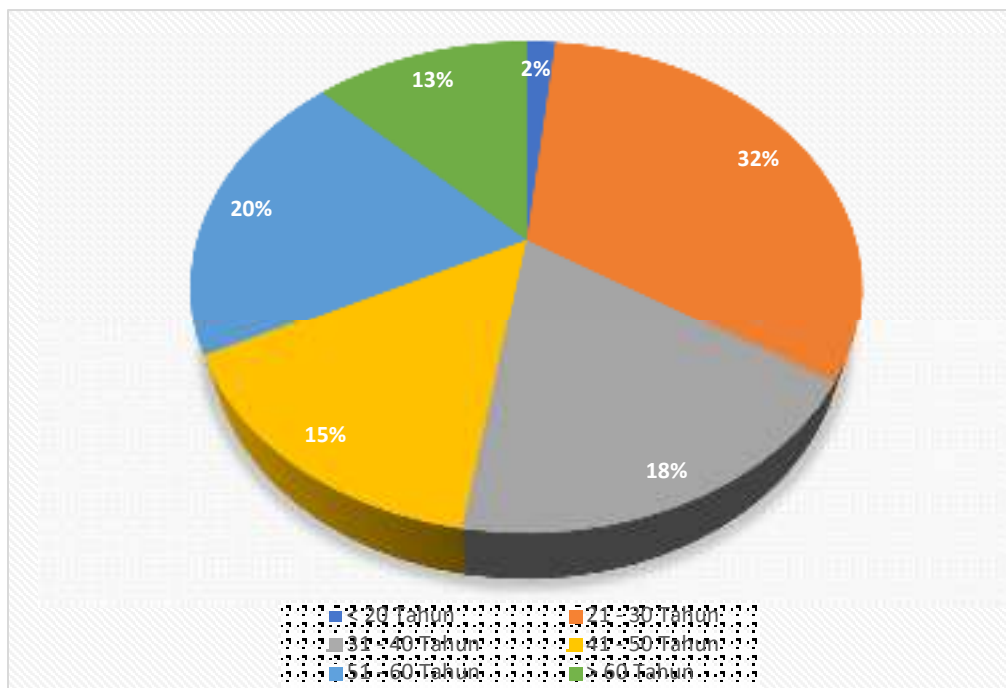
Pengukuran Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP) Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat dilakukan melalui penyebaran instrumen elektronik pada para pengguna layanan aktif di Tahun 2023. Jumlah responden survei IPKP terhadap pelayanan adalah sebanyak 126 responden, dan kriteria/profil responden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

##### 1. Usia Responden

**Usia Responden**

No.	Umur	Frekuensi	%
1.	< 20 Tahun	2	2%
2.	21 – 30 Tahun	39	33%
3.	31 – 40 Tahun	22	18%
4.	41 – 50 Tahun	18	15%
5.	51 – 60 Tahun	24	20%
6.	> 60 Tahun	22	13%
<b>Jumlah</b>		127	100%

**Diagram Usia responden**





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

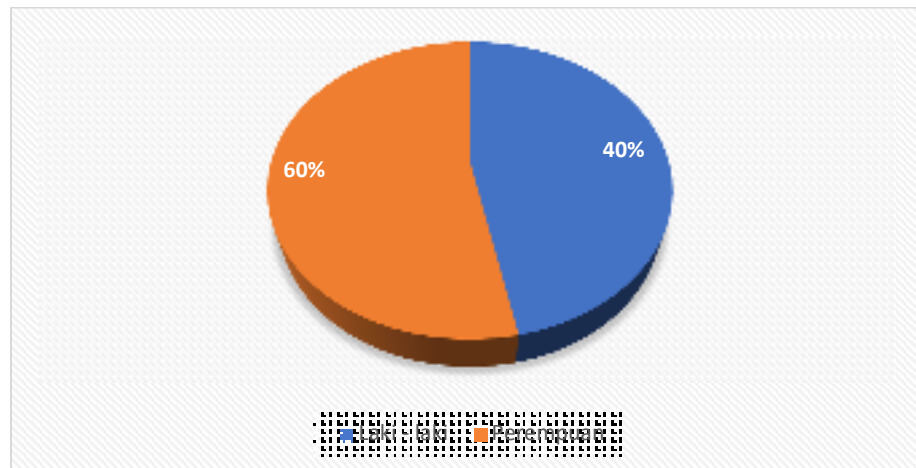
## 2. Jenis Kelamin

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

Tabel **Jenis kelamin responden**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki - laki	58	40
2.	Perempuan	69	60
<b>Jumlah</b>		127	100

Diagram Jenis kelamin Responden



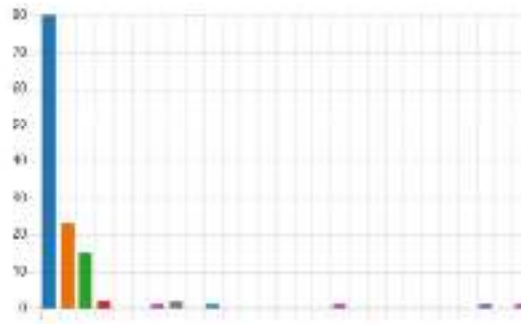
## 3. Domisili

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

**Diagram 3 Domisili Responden**

**5. Domisili**

KOTA BANDUNG	80
KAB. BANDUNG	23
KAB. BANDUNG BARAT	15
KOTA CIMAHI	2
KAB. SUBANG	0
KAB. PURWAKARTA	0
KAB. CIANJUR	1
KAB. GARUT	2
KOTA TASIKMALAYA	0
KAB. TASIKMALAYA	1
KOTA SUKABUMI	0
KAB. SUKABUMI	0
KOTA BEKASI	0
KAB. BEKASI	0
KOTA DEPOK	0
KOTA BOGOR	0
KAB. KUNING	1
KAB. CIAMIS	0
KOTA CIREBON	0
KAB. CIREBON	0
KAB. INDRAMAYU	0
KAB. KARAWANG	0
KAB. KUNINGAN	0
KAB. MAJALENGA	0
KAB. PANGANDARAN	1
KAB. SUMEDANG	0
KOTA BANJAR	1



**4. Pendidikan**

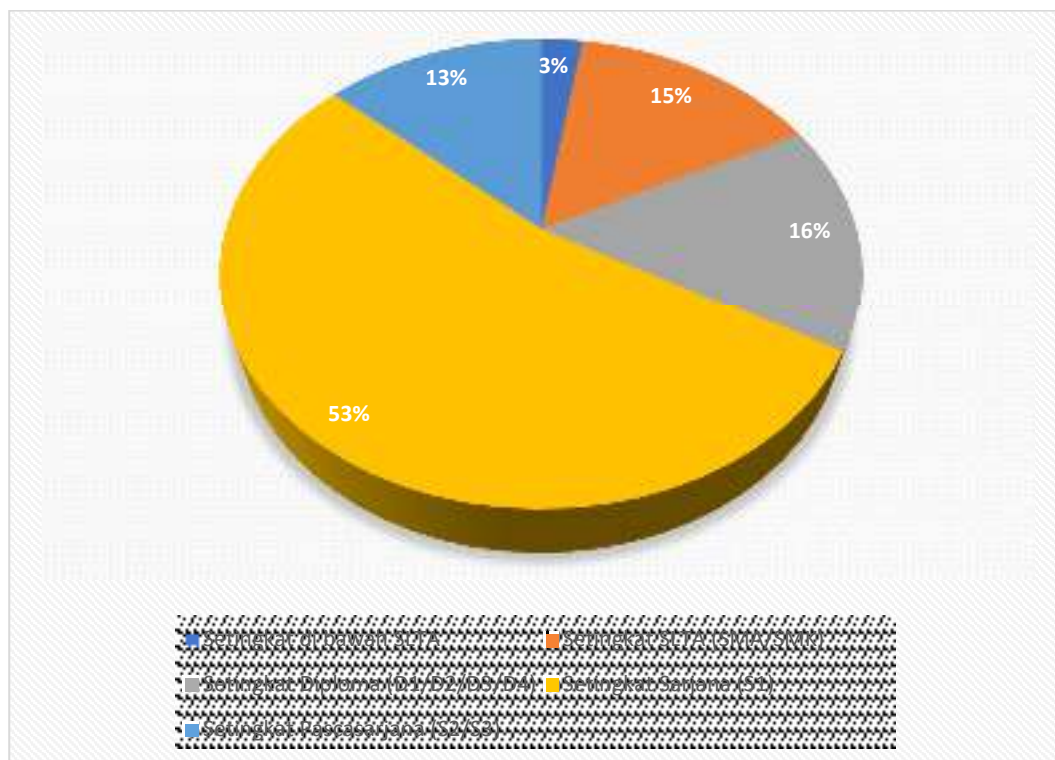
Berdasarkan tingkat pendidikan, responden yang mengisi survei IPKP mayoritas tingkat pendidikannya adalah Sarjana.

**Tabel Pendidikan Responden**

No.	Pendidikan Terakhir	Total	%
1.	Setingkat di bawah SLTA	8	3
2.	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	23	15

3.	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	24	16
4.	Setingkat Sarjana (S1)	63	53
5.	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	9	13
<b>Jumlah</b>		127	100

**Diagram Pendidikan Responden**



## 5. Pekerjaan

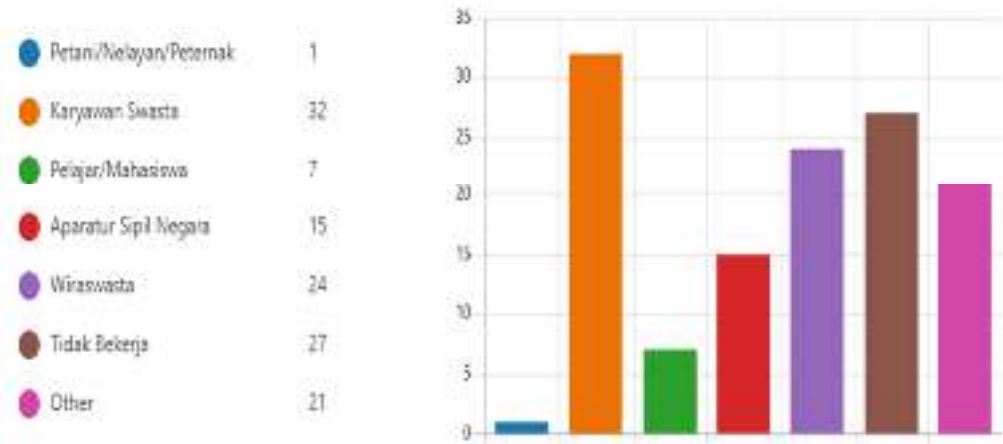
Berdasarkan tingkat pekerjaan, responden yang mengisi survei IPKP mayoritas berprofesi sebagai Pegawai Swasta

**Tabel 6 Pekerjaan responden**

No.	Pekerjaan	Total	%
1.	Patani/Nelayan/Peternak	1	0
2.	Karyawan Swasta	32	35
3.	Pelajar/Mahasiswa	7	6
4.	ASN	15	8
5.	Wiraswasta	24	26
6.	Tidak Bekerja	27	22
7.	Other	21	23
<b>Jumlah</b>		127	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 Indek Persepsi Kepuasan Pelayanan (SIPKP)
2. Membangun e-survey berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun.
3. Mentukan 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 Oktober s.d Desember 2023.
- 2) Melakukan penyebaran informasi alamat pengisian instrument e-survey para pemohon melalui whatsapp
- 3) E-survey dilakukan dengan mengakses pada link yangdibuat 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/vradRgTsmL>

##### 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	: 3,00
SKALA 100 MUTU	: 90,19
LAYANAN	: B
KINERJA UNIT PELAYANAN	: <b>BAIK</b>

### 4) Analisis Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan

8. Apakah Bapak / Ibu bersedia untuk mengikuti Survei

Ya  
Tidak

125  
2



1) Apakah Bapak / Ibu bersedia mengikuti Survei

HASIL	PERSENTASE	JUMLAH
Ya	99%	125
Tidak	1%	2



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



3) Bagaimana Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan?



4) Bagaimana Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?



5) Bagaimana Kemudahan prosedur pelayanan ?



6) Bagaimana Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan ?



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



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

125  
Responses



9) Bagaimana kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan?

125  
Responses



## 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

ID	Nama Lengkap	Usia	Jenis Kelamin	Nomor yang dapat dihubungi (Whatsapp)	Pendidikan	Pekerjaan
1	Jul Benito Djohar	52	Laki-laki	0817150210	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
2	Theresia ruth	56	Perempuan	08562302575	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Wiraswasta
3	Sylvia maria	54	Perempuan	08562302575	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Tidak Bekerja
4	Erna Sovianti	40	Perempuan	085726672299	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
5	Evan Sebastian	20	Laki-laki	081297595906	Setingkat Sarjana (S1)	Pelajar/Mahasiswa
6	Lilly Danghamsyah	58	Perempuan	087722200935	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan Swasta
7	Fitriani	33	Perempuan	085266120785	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan Swasta
8	Putri Tasya Afifah	27	Perempuan	082255520054	Setingkat Sarjana (S1)	Dokter
9	Sitka Veranda	26	Perempuan	082217320767	Setingkat Sarjana (S1)	HONORER
10	Fani Siti Syaidah	21	Perempuan	085795420856	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Karyawan Swasta
11	Edwind Christian P N	25	Laki-laki	082251515138	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
12	Eki Qushay Akhwan	56	Laki-laki	082129115990	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Aparatur Sipil Negara
13	Fachmi Miftahillah	28	Laki-laki	081223440226	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
14	Mirsha azkiya ridwan	32	Perempuan	081394482008	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
15	Bintang M Irham S.H	22	Laki-laki	085315291903	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
16	Reni parlina	44	Perempuan	0895389889121	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Tidak Bekerja
17	EMI SURYA MULYANI	47	Perempuan	082319721281	Setingkat Sarjana (S1)	Sedang tidak punya pekerjaan
18	Iis Rosita SST MKM	53	Perempuan	085211325818	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Aparatur Sipil Negara

ID	Nama Lengkap	Usia	Jenis Kelamin	Nomor yang dapat dihubungi (Whatsapp)	Pendidikan	Pekerjaan
19	raden yunni suryani	22	Perempuan	085794097311	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Karyawan Swasta
20	Siti Auvilana Rahmatika	27	Perempuan	08156085728	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Karyawan Swasta
21	Hj Mahni	84	Perempuan	081394255561	Setingkat di bawah SLTA	Tidak Bekerja
22	Harmonis	65	Laki-laki	081220227799	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Wiraswasta
23	Indah Nuraanti	53	Perempuan	085860418005	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Aparatur Sipil Negara
24	Sri Komalaningsih	62	Perempuan	081223525 47	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Aparatur Sipil Negara
25	Febry Setiadi Permadi	40	Laki-laki	081221136000	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
26	Budiarti Sulistyanyingdyah	62	Perempuan	08121422754	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
27	Ninik nurcholifah	34	Perempuan	085891069433	Setingkat di bawah SLTA	Irt
28	indra bagja setiawan	34	Laki-laki	085795321793	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Karyawan Swasta
29	Erna Sovianti	40	Perempuan	085726672299	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
30	Isak bin zaenal	53	Laki-laki	085794202023	Setingkat di bawah SLTA	Tidak Bekerja
31	Riko lawa	41	Laki-laki	082219261282	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
32	Yustati Shalimar Sakti	53	Perempuan	087701101970	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
33	Sahala Napitupulu	65	Laki-laki	082218506163	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
34	Asri Aulia	22	Perempuan	089504798261	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
35	FX. Warsito Djoko Sudibyoy	72	Laki-laki	0812 9912 294	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Dosen di UNKRIS Jakarta
36	Alexander Agung Diaz	20	Laki-laki	081223596300	Setingkat Sarjana (S1)	Pelajar/Mahasiswa
37	Ari Septiari	26	Laki-laki	087834775182	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Karyawan Swasta
38	Susi marlena	58	Perempuan	08122044764	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja

ID	Nama Lengkap	Usia	Jenis Kelamin	Nomor yang dapat dihubungi (Whatsapp)	Pendidikan	Pekerjaan
39	Tri Saptarini	64	Perempuan	085220902393	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
40	Muhammad Hassan Syarief	24	Laki-laki	081221753375	Setingkat Sarjana (S1)	Pelajar/Mahasiswa
41	M. Daman Suhaedi	69	Laki-laki	0811219146	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
42	Johnny	67	Laki-laki	08122303690	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Wiraswasta
43	Kristanti Cahya Kusumadewi	41	Perempuan	081221506488	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
44	Adang	65	Laki-laki	081320424208	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Karyawan Swasta
45	Mario saputra	40	Laki-laki	082118873881	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan Swasta
46	Muhammad Rusman	34	Laki-laki	083821891681	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Karyawan Swasta
47	Enok Kurniasih	56	Perempuan	081322611966	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
48	SUWARSA	50	Laki-laki	08156012003	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan Swasta
49	Kuslan Sunandat	59	Laki-laki	081321775748	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Aparatur Sipil Negara
50	Mochamad Iqbal Amirullah	51	Laki-laki	085659201686	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Dosen
51	astri cyntia	31	Perempuan	082120687268	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Karyawan Swasta
52	Wawa Herawati	68	Perempuan	08122332815	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Wiraswasta
53	Yadi Mulyadi Ariesta	27	Laki-laki	083867217271	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Karyawan Swasta
54	Liany Rahmanita Dewi	26	Perempuan	083190938667	Setingkat Sarjana (S1)	Paruh waktu
55	Vitri Dwi MD	32	Perempuan	082214668081	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
56	TAUFIK NURDIANSYAH NUGRAHA	32	Laki-laki	08987817866	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan Swasta
57	Ronny Surjamihardja	47	Laki-laki	08161427278	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta



ID	Nama Lengkap	Usia	Jenis Kelamin	Nomor yang dapat dihubungi (Whatsapp)	Pendidikan	Pekerjaan
58	Rochman Hermawan	74	Laki-laki	081224164519	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Tidak Bekerja
59	Rustiani	67	Perempuan	082116998819	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Tidak Bekerja
60	Rita Asmara Mukti	49	Perempuan	087787599111	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
61	Fadjar Saptono	57	Laki-laki	081214500407	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan Swasta
62	Purnamasari Wirawan	85	Perempuan	08562120921	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Tidak Bekerja
63	Tjia Jan Phing	60	Laki-laki	0811235736	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
64	Jap Ie Hiap	58	Laki-laki	08156205445	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
65	Endah Karmila	48	Perempuan	081221843074	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
66	Seny degiarti w	31	Perempuan	081320175985	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
67	Euis Rosianah	61	Perempuan	08116155448	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Tidak Bekerja
68	Agam Syahlevi	62	Laki-laki	08112210025	Setingkat Sarjana (S1)	Pensiunan
69	Kamilia Musa Verdiani	4	Perempuan	082126126529	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan Swasta
70	Michelle Vanessa Winaryo	22	Perempuan	0818236678	Setingkat Sarjana (S1)	Pelajar/Mahasiswa
71	maria lucia	57	Perempuan	081321138623	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Tidak Bekerja
72	Budi Setiawan Taufick	67	Laki-laki	08562113945	Setingkat Sarjana (S1)	Pensiunan
73	Sony rachmansyah	67	Laki-laki	081284482221	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
74	Nani Mulyani	58	Perempuan	08122474992	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Aparatur Sipil Negara
75	Linda S. Gunawan	50	Perempuan	082130196990	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
76	Dede nurhasanah	35	Perempuan	081293203888	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
77	Muhammad Faris Rifandi	23	Laki-laki	085659393460	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta

ID	Nama Lengkap	Usia	Jenis Kelamin	Nomor yang dapat dihubungi (Whatsapp)	Pendidikan	Pekerjaan
78	IRMA TRI MULIA	29	Perempuan	081223532352	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
79	Muhammad Farid	22	Laki-laki	085817422364	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Pelajar/Mahasiswa
80	Hafidh Indrawan	66	Laki-laki	081572727201	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Dosen
81	Betty kosim	55	Perempuan	089660573908	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Tidak Bekerja
82	Tjong je min	51	Laki-laki	0818228788	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Wiraswasta
83	Ong yoanna	47	Perempuan	087825794985	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
84	Akbar Nugraha	39	Laki-laki	081220591505	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
85	Agnes Ismail	39	Perempuan	081313818002	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
86	ivan mayer alie	39	Laki-laki	0818420608	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
87	Iqbal prananda	21	Laki-laki	0895355621552	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Driver ojol
88	Dini Diah Hastuti	64	Perempuan	081802226486	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
89	Lena	44	Perempuan	089661362888	Setingkat Sarjana (S1)	Ibu rumah tangga
90	Maria Bernadete Indriasari Sanny	49	Perempuan	08122374746	Setingkat Sarjana (S1)	Pengajar
91	Nyimas ema	52	Perempuan	08119703007	Setingkat Pascasarjana (S2/S3)	Dosen
92	achmad gunawan	45	Laki-laki	087821861811	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
93	Melina Suhady	39	Perempuan	081222541080	Setingkat Sarjana (S1)	Dokter
94	micko	45	Laki-laki	081322356979	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
95	Agustina Roumimper	68	Perempuan	0811238854	Setingkat Sarjana (S1)	Pensiunan PNS
96	Anisa Febriyanti	32	Perempuan	085162752602	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Tidak Bekerja

ID	Nama Lengkap	Usia	Jenis Kelamin	Nomor yang dapat dihubungi (Whatsapp)	Pendidikan	Pekerjaan
97	Nisrina syifa	26	Perempuan	081324312776	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan Swasta
98	Rostina	47	Perempuan	0895343401253	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Karyawan Swasta
99	aditya kusuma	60	Laki-laki	081321479155	Setingkat Sarjana (S1)	Pensiun Swasta
100	Tan pidawati	45	Perempuan	08983955117	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Tidak Bekerja
101	meilinda agustin	22	Perempuan	085174460017	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Pelajar/Mahasiswa
102	Retno Wulan Dari	22	Perempuan	081554398858	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Pelajar/Mahasiswa
103	Hadi Sutrisno	67	Laki-laki	081276050772	Setingkat Sarjana (S1)	Tidak Bekerja
104	Joeliesiang	59	Perempuan	081224154259	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Tidak Bekerja
105	Andi tanu setiawan	62	Laki-laki	082244445800	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Karyawan Swasta
106	harry knoch	63	Laki-laki	082130006748	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Wiraswasta
107	Maria Regina Marina Ismail	56	Perempuan	0811234640	Setingkat Sarjana (S1)	Guru
108	krisnawati	41	Perempuan	081802208546	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
109	Lie Ritwan	50	Laki-laki	081321239677	Setingkat di bawah SLTA	Wiraswasta
110	Davinna	46	Perempuan	082216781690	Setingkat Sarjana (S1)	Ibu rumah tangga
111	Ir. Agus Saepudin	55	Laki-laki	081322234544	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
112	Rita Rahmayanti	36	Perempuan	082127817820	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Tidak Bekerja
113	RAHMAT	33	Laki-laki	083102158850	Setingkat di bawah SLTA	Tidak Bekerja
114	Melina suhady	39	Perempuan	081222541080	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
115	Agus hidayat	34	Laki-laki	082320373581	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta

ID	Nama Lengkap	Usia	Jenis Kelamin	Nomor yang dapat dihubungi (Whatsapp)	Pendidikan	Pekerjaan
116	DINDIN SURYADININGRAT	40	Laki-laki	082115121162	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Karyawan honorer
117	EVA HARJADINATA	42	Perempuan	08112000088	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
118	Widya Yuliana	36	Perempuan	081214895388	Setingkat Sarjana (S1)	Wiraswasta
119	Sulaeman	70	Laki-laki	08164869346	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Wiraswasta
120	Ade ismayadi	34	Laki-laki	088222384950	Setingkat di bawah SLTA	Wiraswasta
121	MIMIN FAUZI	33	Laki-laki	08815711590	Setingkat Sarjana (S1)	Karyawan Swasta
122	Rahmat	50	Laki-laki	085115309077	Setingkat di bawah SLTA	Petani/Nelayan/Peternak
123	Helen Tobing	61	Perempuan	08151637423	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Pensiun
124	Dasun	48	Laki-laki	081293598057	Setingkat Sarjana (S1)	Aparatur Sipil Negara
125	Nuroh	37	Perempuan	085224067670	Setingkat Diploma (D1/D2/D3/D4)	Aparatur Sipil Negara
126	Daden Setiawan	41	Laki-laki	085881709709	Setingkat SLTA (SMA/SMK)	Karyawan Swasta
127	Hj Mahni	83	Perempuan	081394255561	Setingkat di bawah SLTA	Tidak Bekerja

## B. DATA DUKUNG LAINNYA

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

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

Nomor Reponden	Nilai Per Indikator Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan							
	1	2	3	4	5	6	7	8
72	10	10	10	10	10	10	10	10
73	10	10	10	10	10	10	10	10
74	10	10	10	10	10	10	10	10
75	5	7	8	8	8	8	8	7
76	10	10	10	10	10	9	10	10
77	6	9	9	7	9	10	9	9
78	9	9	9	9	9	9	9	9
79	8	6	7	8	7	7	7	6
80	8	9	9	9	9	8	8	9
81	5	7	8	8	9	9	7	7
82	10	10	10	10	9	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	5	10	10	5	5	10	5
88	10	10	10	10	10	10	8	10
89	10	10	10	10	10	10	10	10
90	10	10	10	10	10	10	10	10
91	10	10	10	10	10	10	8	10
92	6	8	8	8	8	8	7	8
93	8	10	10	10	10	10	10	10
94								
95	8	8	8	8	8	7	7	8
96	10	10	10	10	10	10	10	10
97	9	9	9	8	9	10	8	9
98	10	10	10	10	10	10	7	10
99	10	10	10	10	10	10	10	10
100	10	10	10	10	10	10	10	10
101	10	9	9	9	10	10	8	9
102	10	10	10	10	10	10	10	10
103	7	8	8	7	8	7	8	8
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

Nomor Reponden	Nilai Per Indikator Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan							
	1	2	3	4	5	6	7	8
108	10	10	10	10	10	10	10	10
109								
110	10	10	9	10	10	10	8	10
111	10	10	10	10	10	7	10	10
112	10	10	10	10	10	10	10	10
113	7	7	7	7	7	6	6	7
114	7	10	10	10	8	10	10	10
115	6	3	4	4	3	6	4	3
116	8	5	5	5	5	5	5	5
117	8	7	7	7	8	8	7	7
118	10	10	10	10	10	10	10	10
119	10	10	10	10	10	10	10	10
120	5	6	6	6	6	5	7	6
121	7	7	8	7	7	7	7	7
122	10	10	10	10	10	10	10	10
123	10	8	8	7	8	10	8	8
124	8	8	8	8	8	8	8	8
125	10	10	10	10	10	10	10	10
126	8	9	9	9	9	9	9	9
127	10	10	10	10	10	10	10	10
<b>Jumlah Nilai Per-Unsur</b>	<b>1091</b>	<b>1129</b>	<b>1139</b>	<b>1141</b>	<b>1140</b>	<b>1144</b>	<b>1119</b>	<b>1116</b>
<b>Nilai Per-Unsur</b>	<b>8,73</b>	<b>9,03</b>	<b>9,11</b>	<b>9,13</b>	<b>9,12</b>	<b>9,15</b>	<b>8,95</b>	<b>8,93</b>
<b>NRR tertimbang Per-unsur</b>	<b>0,873</b>	<b>0,903</b>	<b>0,911</b>	<b>0,913</b>	<b>0,912</b>	<b>0,915</b>	<b>0,895</b>	<b>0,893</b>
<b>Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan</b>	<b>90,19 %</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.