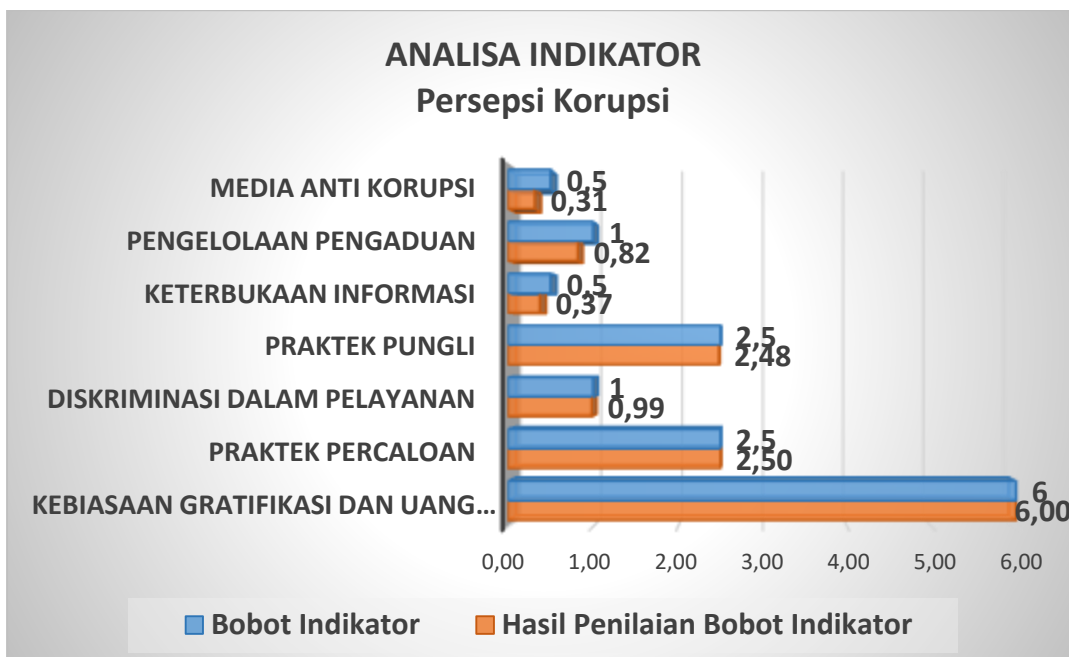
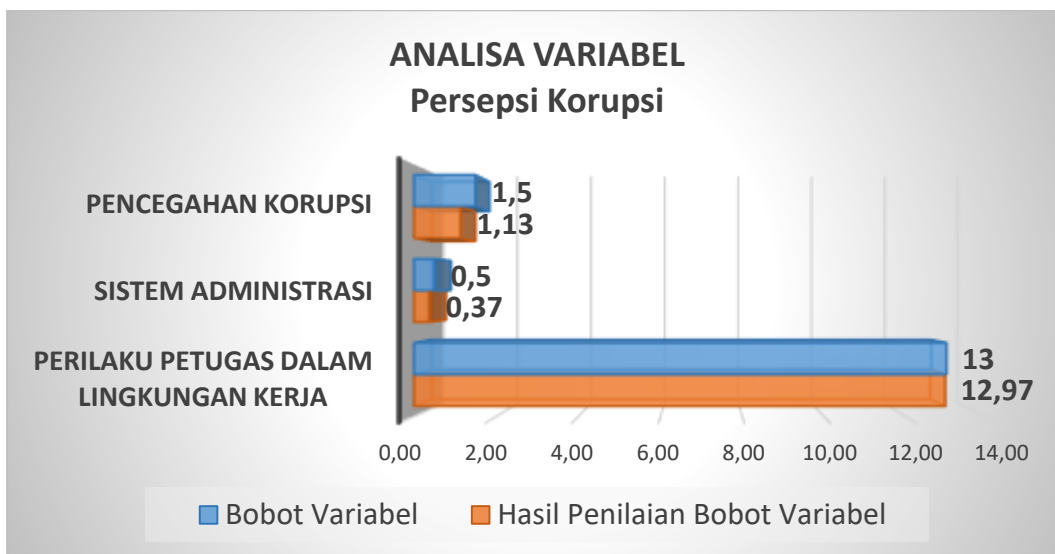


LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BBTKLPP JAKARTA PERIODE JULI – NOVEMBER 2022

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan BBTKLPP Jakarta periode Juli sampai dengan pertengahan November tahun 2022 kepada 30 responden pelayanan publik untuk pelayanan laboratorium, dengan menggunakan Survey Kepuasan Masyarakat, sesuai Permenpan Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Hasil survei sebagai berikut :

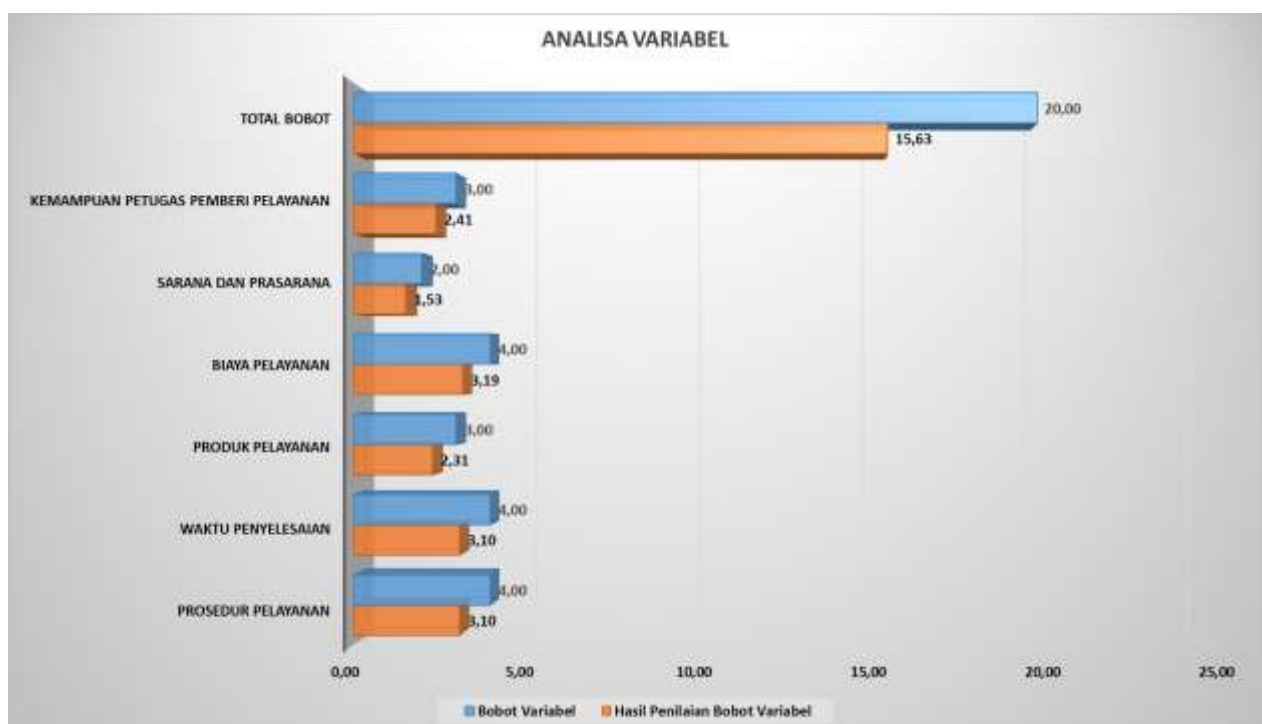
1. Persepsi Korupsi,



No	Variabel	Bobot Variabel	Hasil Penilaian Bobot Variabel	%	Komponen Indikator	Bobot Indikator	Hasil Penilaian Bobot Indikator	%	Pernyataan	Bobot Pertanyaan	Hasil Penilaian Bobot Pertanyaan	%
1	PERILAKU PETUGAS DALAM LINGKUNGAN KERJA	13	12,97	99,77%	KEBIASAAN GRATIFIKASI DAN UANG PELICIN	6	6,00	100,00%	Apakah anda pernah melihat/menemui petugas yang menerima imbalan uang/barang sebelum/setelah memberikan pelayanan?	3	3,00	100,00%
					PRAKTEK PERCALOAN	2,5	2,50	100,00%	apakah anda pernah melihat/menemui adanya calo/perantara dalam pelayanan?	2,5	2,50	100,00%
					DISKRIMINASI DALAM PELAYANAN	1	0,99	98,67%	apakah anda pernah melihat/penilaku petugas yang membeda-bedakan pelayanan terhadap pengguna layanan satu dengan yang lainnya (diskriminasi)?	1	0,99	98,67%
					PRAKTEK PUNGLI	2,5	2,48	99,33%	apakah anda pernah melihat/menemui petugas yang melakukan praktik "pungutan liar" (meminta biaya di luar tarif resmi)?	2,5	2,48	99,33%
2	SISTEM ADMINISTRASI	0,5	0,37	74,67%	KETERBUKAAN INFORMASI	0,5	0,37	74,67%	apakah informasi terkait pelayanan (alur, prosedur, ketersediaan fasilitas dan layanan, biaya, waktu) dapat diakses secara mudah?	0,5	0,37	74,67%
3	PENCEGAHAN KORUPSI	1,5	1,13	75,56%	PENGELOLAAN PENGADUAN	1	0,82	82,00%	apakah media pengaduan/keluhan/kritik dan saran (kotak saran, CS, dll) bagi pelanggan mudah di akses?	0,5	0,38	76,67%
									apakah respon petugas cepat dan tepat dalam menindaklanjuti pengaduan/keluhan/kritik dan saran pelanggan?	0,5	0,44	87,33%
					MEDIA ANTI KORUPSI	0,5	0,31	62,67%	apakah anda pernah melihat/menemui media anti korupsi (spanduk, banner, sticker, poster, TV/monitor, dll) di lingkungan pelayanan?	0,5	0,31	62,67%
TOTAL BOBOT		15	14,48	96,51%	TOTAL BOBOT	15	14,48	96,51%	TOTAL BOBOT	15,00	14,48	96,51%

Total bobot pada survei persepsi korupsi sebesar 96,15%. Semua komponen berada diatas 70%. Terjadi kenaikan pencapaian pada komponen keterbukaan informasi, dibandingkan pada capaian bobot pada survei semester 1 tahun 2022. Pada semester 1, komponen keterbukaan informasi hanya mencapai 69,33% sedangkan pada semester 2 ini mencapai 74,67%. Komponen media anti korupsi di semester 1 dan semester 2 tetap sama mencapai 62,67%.

2. Kualitas Pelayanan Publik



ANALISA INDIKATOR



No	Variabel	Bobot Variabel	Hasil Penilaian Bobot Variabel	%	Komponen Indikator	Bobot Indikator	Hasil Penilaian Bobot Indikator	%	Pernyataan	Bobot Pertanyaan	Hasil Penilaian Bobot Pertanyaan	%				
1	Prosedur Pelayanan	4,00	3,10	77,45%	Pelanggan mudah mengikuti alur/prosedur pelayanan	4,00	3,10	77,45%	1. Informasi tentang prosedur dan alur pelayanan mudah diperoleh	2,00	1,56	78,00%				
									2. Prosedur dan alur layanan sederhana dan mudah dipahami	2,00	1,54	76,90%				
2	Waktu Penyelesaian	4,00	3,10	77,44%	Kecepatan dan ketepatan petugas dalam melayani	2,00	1,56	78,00%	3. Petugas pelayanan sigap dan cekatan	2,00	1,56	78,00%				
									Janji pelayanan dapat ditepati oleh pemberi layanan	2,00	1,54	76,89%	4. Jadwal pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan (jam pelayanan)	0,67	0,50	74,67%
													5. Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan (waktu proses pelayanan)	0,67	0,51	76,90%
													6. Petugas Pelayanan selalu berada ditempat	0,67	0,53	79,10%
3	Produk Pelayanan	3,00	2,31	76,90%	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	2,00	1,54	76,90%	7. Persyaratan pelayanan telah disampaikan secara terbuka, jelas, dan mudah dipenuhi	1,00	0,77	76,90%				
									8. Kesesuaian dokumen dengan persyaratan dalam kaitan layanan rujukan	1,00	0,77	76,90%				
									Kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan maklumat/standar pelayanan (Ketepatan Pelaksanaan)	1,00	0,77	76,90%	9. Informasi tentang jenis layanan terbuka, jelas, dan mudah dipahami	0,50	0,38	76,90%
													10. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan	0,50	0,38	76,90%
4	Biaya Pelayanan	4,00	3,19	79,65%	Biaya yang dikeluarkan pelanggan wajar dan sesuai dengan tarif pelayanan	4,00	3,19	79,65%	11. Informasi tentang biaya pelayanan terbuka dan jelas	2,00	1,60	80,20%				
									12. Pelanggan mengeluarkan biaya sesuai dengan yang ditetapkan	2,00	1,58	79,10%				
5	Sarana dan Prasarana	2,00	1,53	76,49%	Penyediaan Sarana dan Prasarana Pelayanan yang Memadai	1,00	0,79	79,10%	13. Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi, nyaman, dan layak digunakan	1,00	0,79	79,10%				
									Sarana Pengaduan/Mekanisme Komplain	1,00	0,74	73,88%	14. Sarana pengaduan/kelebihan pelayanan publik tersedia dan mudah ditemukan	0,25	0,19	74,70%
													15. Sarana pengaduan/kelebihan pelayanan publik dilengkapi dengan kertas dan alat tulis	0,25	0,18	71,40%
													16. Prosedur dan penanggungjawab penanganan pengaduan jelas	0,25	0,19	74,70%
													17. Pengaduan ditindaklanjuti secara cepat dan tepat	0,25	0,19	74,70%
6	Kemampuan Petugas Pemberi Pelayanan	3,00	2,41	80,20%	Kompetensi petugas sesuai dengan yang dipersyaratkan	1,00	0,80	80,20%	18. Petugas pelayanan memiliki kompetensi teknis dan administrasi yang memadai	1,00	0,80	80,20%				
									Sikap (Kesopanan dan Keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan	2,00	1,60	80,20%	19. Petugas pelayanan berpakaian rapi dan lengkap dengan atribut	1,00	0,80	80,20%
													20. Petugas pelayanan bersikap sopan dan ramah	1,00	0,80	80,20%
TOTAL BOBOT		20,00	15,63	78,12%	TOTAL BOBOT	20,00	15,63	78,12%	TOTAL BOBOT	20,00	15,63	78,12%				

Total bobot kualitas pelayanan publik adalah 78,12%. Hasil penilaian bobot per variabel tidak ada yang dibawah 70% untuk variabel Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, dan kemampuan petugas pemberi pelayanan. Nilai bobot terendah pada variabel sarana prasarana (76,49%).

Persentase hasil penilaian bobot per indikator tidak ada yang dibawah 70%. Persentase hasil penilaian bobot indikator terendah terdapat pada indikator sarana pengaduan/pengajuan komplain sebesar 73,88%, diikuti oleh indikator janji pelayanan dapat ditepati oleh pemberi pelayanan (76,89%) dengan point pertanyaan adalah jadwal pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan (jam pelayanan), penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan, dan petugas pelayanan selalu berada ditempat.

Demikian laporan hasil survei kepuasan masyarakat semester 2 ini dibuat.

Mengetahui

Ketua Pokja 6 WBK

Yang Melaporkan

Ka.Instalasi Pelayanan dan Humas

Dr. Endah Kusumowardani, M.Epid

Kiswan