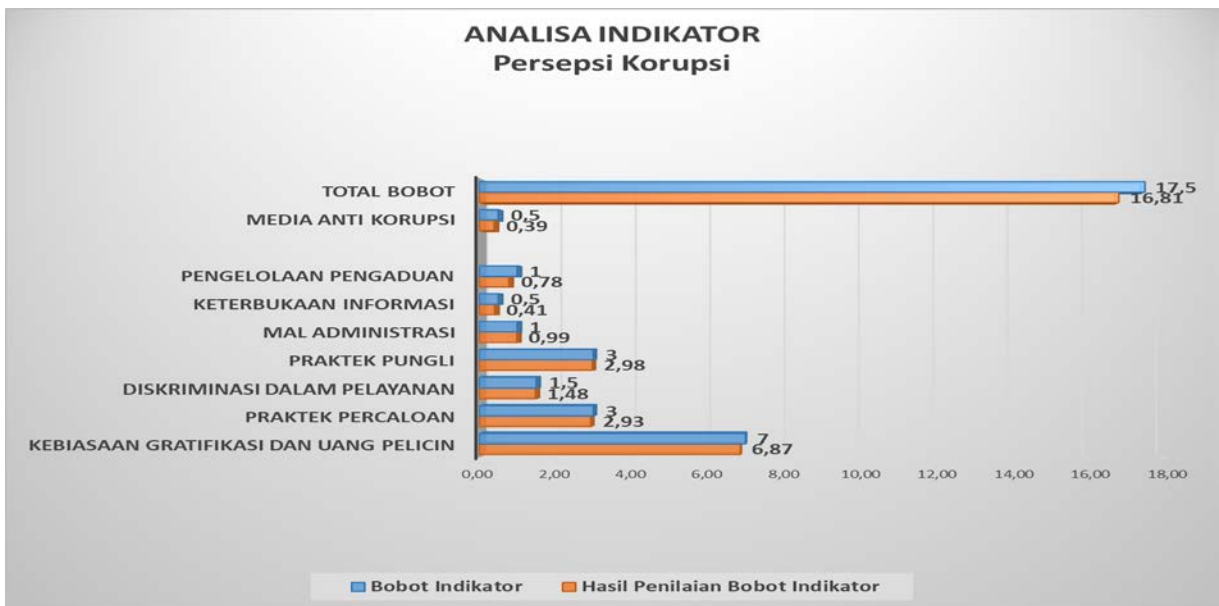


# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BBTCLPP JAKARTA PERIODE APRIL – JUNI 2023

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan BBTCLPP Jakarta periode April sampai dengan Juni tahun 2023 kepada 52 responden pelayanan publik untuk pelayanan laboratorium, dengan menggunakan Survey Kepuasan Masyarakat, sesuai Permenpan Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei

Hasil survei sebagai berikut :

## 1. Persepsi Korupsi

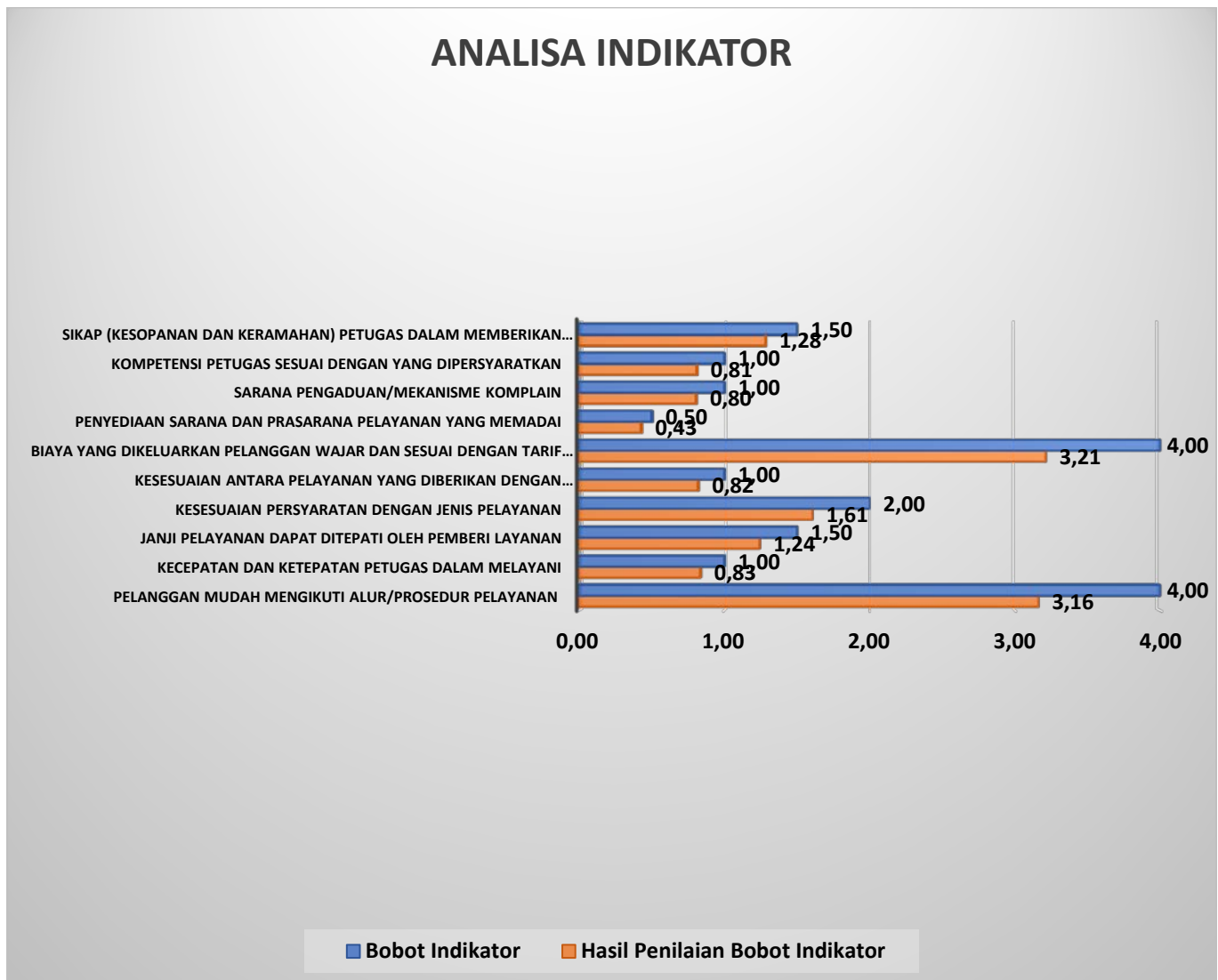


No	Variabel	Bobot Variabel	Hasil Penilaian Bobot Variabel	%	Kumpulan Indikator	Bobot Indikator	Hasil Penilaian Bobot Indikator	%	Pernyataan	Bobot Pernyataan	Hasil Penilaian Bobot Pernyataan	%				
1	PERILAKU PETUGAS DALAM LINGKUNGAN KERJA	15,5	15,24	98,30%	KEBIASAAN GRATIFIKASI DAN UANG PELICIN	7	6,87	98,00%	Apakah anda pernah melihat/menemui petugas yang menerima imbalan uang/barang/objeksum/zatolah memberikan pelayanan?	3,5	3,46	98,85%				
									Apakah anda mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan pelayanan?	3,5	3,41	97,31%				
									PRAKTEK PERCALOAN	3	2,93	97,69%	apakah anda pernah melihat/menemui adanya calo/porantara dalam pelayanan?	3	2,93	97,69%
									DISKRIMINASI DALAM PELAYANAN	1,5	1,48	98,46%	apakah anda pernah melihat perilaku petugas yang membedakan pelayanan terhadap pengguna layanan atau dengan yang lainnya (diskriminasi)?	1,5	1,48	98,46%
									PRAKTEK PUNGLI	3	2,98	99,17%	apakah anda pernah melihat/menemui petugas yang melakukan praktik "pungutan liar" (meminta biaya di luar tarif resmi)?	3	2,98	99,17%
2	SISTEM ADMINISTRASI	0,5	0,41	81,15%	KETERBUKAAN INFORMASI	0,5	0,41	81,15%	apakah anda pernah melihat/menemui petugas yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan prosedur atau diluar jenis pelayanan yang disediakan?	1	0,99	98,85%				
									apakah informasi terkait pelayanan (alur, prosedur, ketersediaan fasilitas dan layanan, biaya, waktu) dapat diakses secara mudah?	0,5	0,41	81,15%				
									PENGELOLAAN PENGADUAN	1	0,78	78,00%	apakah media pengaduan/keluhan/kritik dan saran (tata cara, CS, dll) bagi pelanggan mudah diakses?	0,5	0,39	78,00%
3	PENCEGAHAN KORUPSI	1,5	1,17	78,00%					apakah respon petugas cepat dan tepat dalam menindaklanjuti pengaduan/keluhan/kritik dan saran pelanggan?	0,5	0,39	78,00%				
									MEDIA ANTI KORUPSI	0,5	0,39	78,00%	apakah anda pernah melihat/menemui media anti korupsi (papanuk, banner, trikot, poster, TDManitar, dll) di lingkungan pelayanan?	0,5	0,39	78,00%
									<b>TOTAL BOBOT</b>	<b>17,5</b>	<b>16,81</b>	<b>96,03%</b>	<b>TOTAL BOBOT</b>	<b>17,50</b>	<b>16,81</b>	<b>96,03%</b>

Berdasarkan hasil survey persepsi korupsi didapatkan bobot 96,08%. Dari 8 komponen indikator kisaran persentase adalah 78,08% sampai dengan 100%. Total bobot pada survei persepsi korupsi sebesar 96,08% menunjukkan penurunan dibandingkan survey kepuasan pelanggan pada Triwulan 1 tahun 2023 sebesar 97,36%. Semua komponen berada diatas 75%. Terjadi kenaikan pencapaian pada komponen diskriminasi dalam pelayanan, dibandingkan pada capaian bobot pada survei Triwulan 1 tahun 2023. Pada triwulan 2 tahun 2023, komponen keterbukaan informasi hanya mencapai 81,15%, sedangkan pada Triwulan 1 tahun 2023 mencapai 89,17%. Komponen media anti korupsi pada Triwulan 2 tahun 2023 mencapai 78,08% pada Triwulan 1 tahun 2023 mencapai 83,33%.

## 2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pertanyaan publik terdiri dari 10 komponen pertanyaan yang diperinci lagi menjadi 20 pertanyaan.



Total bobot kualitas pelayanan publik adalah 76,49%. 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 Prosedur Pelayanan sebesar 74,5%.

Persentase hasil penilaian bobot per indikator tidak ada yang dibawah 70%. Persentase hasil penilaian bobot indikator terendah terdapat pada indikator Sarana Pengaduan/Mekanisme Komplain sebesar 72,25%, diikuti oleh indikator Biaya yang dikeluarkan pelanggan wajar dan sesuai dengan tarif pelayanan sebesar 75,71% dengan point pertanyaan adalah Pelanggan mengeluarkan biaya sesuai dengan yang ditetapkan dan Informasi tentang biaya pelayanan terbuka dan jelas.

Demikian laporan hasil survei kepuasan masyarakat triwulan 2 ini dibuat.