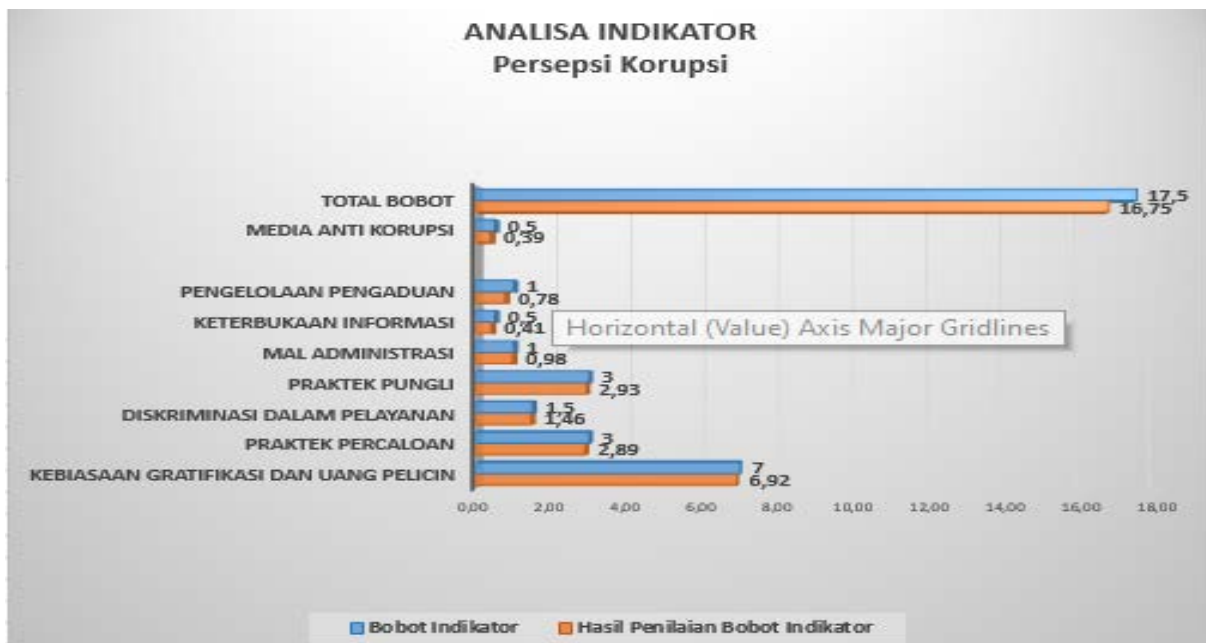


LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BBTKLPP JAKARTA PERIODE JULI - SEPTEMBER 2023

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan BBTKLPP Jakarta periode Juli sampai dengan pertengahan September tahun 2023 kepada 17 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

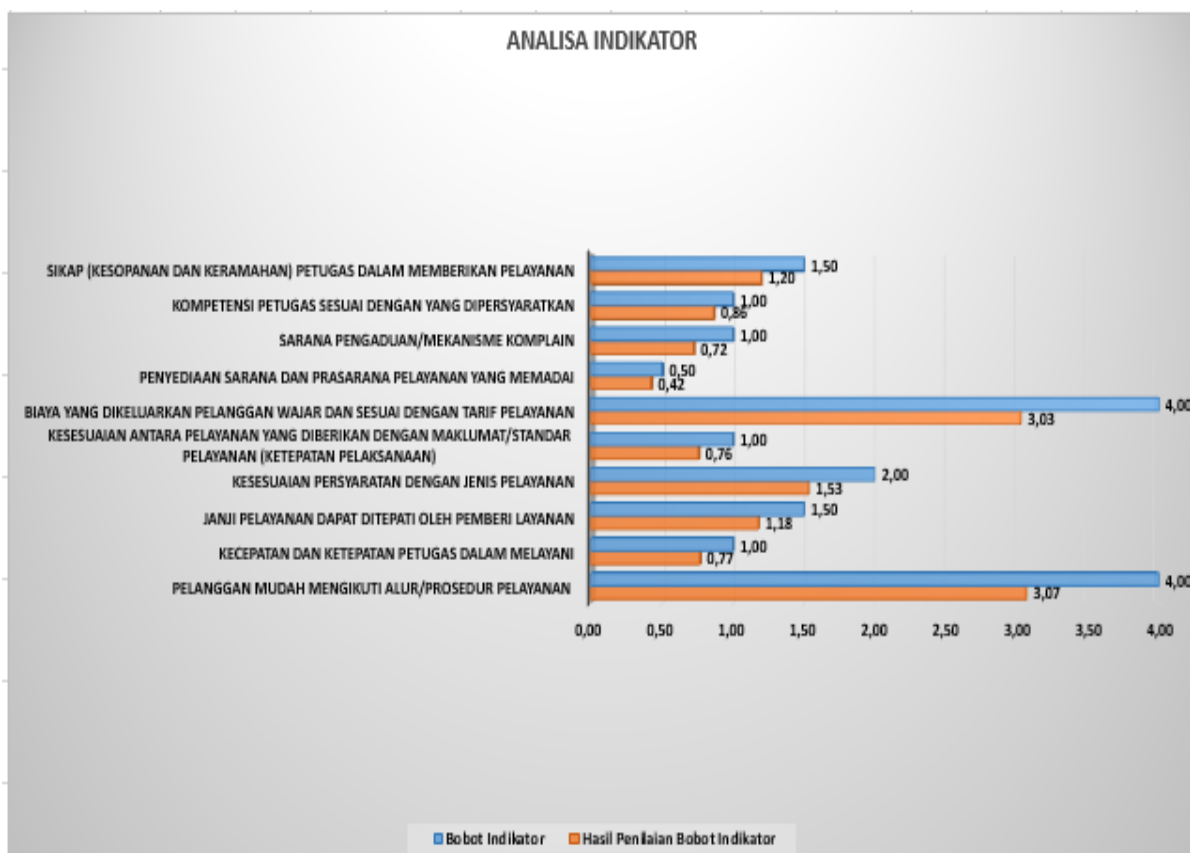


No	Variabel	Bobot Variabel	Hasil Penilaian Bobot Variabel	%	Kompones Indikator	Bobot Indikator	Hasil Penilaian Bobot Indikator	%	Perayataan	Bobot Pertanyaan	Hasil Penilaian Bobot Pertanyaan	%				
1	PERILAKU PETUGAS DALAM LINGKUNGAN KERJA	15,5	15,18	97,35%	KEBIASAAN GRATIFIKASI DAN UANG PELICIN	7	6,92	98,82%	Apakah anda pernah melihat/menemui petugas yang menerima imbalan uang/barang sebelum/ditelah memberikan pelayanan?	3,5	3,50	100,00%				
										Apakah anda mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan pelayanan?	3,5	3,42	97,65%			
									PRAKTEK PERCALOAN	3	2,89	96,47%	apakah anda pernah melihat/menemui adanya calo/perantara dalam pelayanan?	3	2,89	96,47%
									DISKRIMINASI DALAM PELAYANAN	1,5	1,46	97,65%	apakah anda pernah melihat perilaku petugas yang membedakan-bedakan pelayanan terhadap pengguna layanan satu dengan yang lainnya (diskriminasi)?	1,5	1,46	97,65%
									PRAKTEK PUNGTLI	3	2,93	97,65%	apakah anda pernah melihat/menemui petugas yang melakukan praktik "pungutan liar" (meminta biaya di luar tarif resmi)?	3	2,93	97,65%
									MAL ADMINISTRASI	1	0,98	97,65%	apakah anda pernah melihat/menemui petugas yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan prosedur atau di luar jenis pelayanan yang disediakan?	1	0,98	97,65%
2	SISTEM ADMINISTRASI	0,5	0,41	81,18%	KETERBUKAAN INFORMASI	0,5	0,41	81,18%	apakah informasi terkait pelayanan (alur, prosedur, ketersediaan fasilitas dan layanan, biaya, waktu) dapat diakses secara mudah?	0,5	0,41	81,18%				
										apakah media pengaduan/kelehan/kritik dan saran (kotak saran, CS, dll) bagi pelanggan mudah di akses?	0,5	0,39	77,65%			
3	PENCEGAHAN KORUPSI	1,5	1,16	77,65%	PENGELOLAAN PENGADUAN	1	0,78	77,65%	apakah respon petugas cepat dan tepat dalam menindaklanjuti pengaduan/kelehan/kritik dan saran pelanggan?	0,5	0,39	77,65%				
										apakah anda pernah melihat/menemui media anti korupsi (spanduk, banner, sticker, poster, TV/monitor, dll) di lingkungan pelayanan?	0,5	0,39	77,65%			
TOTAL BOBOT		17,5	16,75	95,73%	TOTAL BOBOT	17,5	16,75	95,73%	TOTAL BOBOT	17,50	16,75	95,73%				

Berdasarkan hasil survey persepsi korupsi didapatkan bobot 95,73%. Dari 8 komponen indikator kisaran persentase adalah 77,65% sampai dengan 100%. Total bobot pada survei persepsi korupsi sebesar 95,73% menunjukkan penurunan dibandingkan survey kepuasan pelanggan pada Triwulan 2 tahun 2023 sebesar 96,15%. Semua komponen berada diatas 75%. Terjadi kenaikan pencapaian pada komponen keterbukaan informasi, dibandingkan pada capaian bobot pada survei Triwulan 2 tahun 2023. Pada Triwulan 3 tahun 2023, komponen keterbukaan informasi hanya mencapai 81,15%, pada Triwulan 2 tahun 2023 mencapai 81,18%, tidak menunjukkan perbedaan yang terlalu jauh. Komponen media anti korupsi pada Triwulan 3 tahun 2023 mencapai 77,65% menurun bila dibandingkan dengan Triwulan 2 sebesar 78,08%.

2. Kualitas Pelayanan Publik

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



Total bobot kualitas pelayanan publik adalah 77,39%. Bila dikategorikan sesuai Permenpan Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Pelanggan, maka hasil Survei termasuk kategori **Baik**. 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.

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 3 ini dibuat.