LAPORAN HASIL SURVEI

INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (IPKP) PADA UPTD LABORATORIUM KESEHATAN PROVINSI JAWA BARAT

TRIWULAN III TAHUN ANGGARAN 2026

UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat
Jl. Sederhana No. 1-5, Pasteur, Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat 40161

Kata pengantar

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah dan karunia-Nya, sehingga penyusunan Laporan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Triwulan III Tahun 2026 di UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat (Labkes Jabar) dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan ini sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). UPTD Labkes Jabar berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelaksanaan Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) bertujuan untuk memetakan persepsi pengguna layanan sebagai salah satu bahan dalam peningkatan mutu pelayanan di lingkungan Labkes Jabar, mendorong perbaikan pelayanan publik, serta membangun etos kerja yang berorientasi pada pelayanan berkualitas.

Pengumpulan respons dilaksanakan pada 1 Juli 2026 - 30 September 2026. **Penyebaran kuesioner dilakukan secara elektronik dan secara manual menggunakan formulir cetak.** Sebanyak **463 respons** tercakup dalam laporan ini untuk semua kelompok layanan. Laporan menyajikan profil responden, hasil pengukuran indeks, nilai setiap unsur pelayanan, serta bahan evaluasi dan rencana tindak lanjut bagi pengelola layanan.

Kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan sebagai bahan perbaikan kualitas pelayanan dan penyempurnaan pelaksanaan survei pada periode berikutnya. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, khususnya aparatur UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat dan masyarakat pengguna layanan pada umumnya.

Daftar isi

BAB I	**Kuesioner survei**	A. Pendahuluan dan dasar hukum B. Tujuan C. Sasaran D. Kuesioner survei
BAB II	**Metodologi**	A. Kriteria dan profil responden B. Metode pencacahan C. Metode pengolahan data dan analisis Tim Survei IPKP
BAB III	**Pengolahan survei**	A. Analisis hasil survei Hasil menurut kelompok layanan dan keseluruhan Nilai 10 pertanyaan dan konversi 9 unsur B. Tindak lanjut hasil survei
BAB IV	**Data survei**	A. Data responden B. Data dukung lainnya C. Penutup
LAMPIRAN 1	**Infografis hasil survei**	
LAMPIRAN 2	**Kuesioner Perseorangan**	Identitas responden · IPAK · IPKP · Kritik dan saran
LAMPIRAN 3	**Kuesioner Instansi**	Identitas instansi · IPAK · IPKP · Kritik dan saran

Ikhtisar hasil survei

463 respons diterima pada Triwulan III Tahun 2026 untuk semua kelompok layanan. Rincian jumlah dan nilai indeks menurut jenis responden:

JENIS RESPONDEN	JUMLAH	IPKP	SKALA 4
Perseorangan	394	96,12%	3,84
Instansi	69	96,68%	3,87
Keseluruhan	463	96,21%	3,85

Unsur terendah: **Biaya / Tarif (95,88%)**. Unsur tertinggi: **Sarana dan Prasarana (96,44%)**.

BAB I

Kuesioner survei

A. Pendahuluan

UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat berperan dalam menunjang diagnosis, pengendalian penyakit, dan pengambilan keputusan melalui hasil pemeriksaan yang akurat dan tepat waktu. Kebutuhan pengguna terhadap pelayanan yang berkualitas menjadi dasar pelaksanaan evaluasi berkala dan perbaikan mutu pelayanan. Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) menjadi salah satu cara untuk menilai kemudahan informasi, prosedur, waktu, biaya, hasil, petugas, sarana, dan pengaduan.

Survei ini mencatat **463 respons pada Triwulan III Tahun 2026** (1 Juli 2026 - 30 September 2026) untuk semua kelompok layanan. Ruang lingkup analisis meliputi Perseorangan dan Instansi sesuai isian yang tersimpan.

Dasar hukum

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas, sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2024.

B. Tujuan

Survei IPKP bertujuan memperoleh informasi tentang persepsi kepuasan pengguna layanan sebagai bahan penetapan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan dan mewujudkan pelayanan prima. Pengukuran menyajikan nilai setiap pertanyaan pada skala 1–10 dan indeks konversi 9 unsur sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan pelayanan. Hasil per kelompok responden ditampilkan terpisah sebelum ringkasan gabungan agar perbedaan profil tidak tertutup.

C. Sasaran

Sasaran survei adalah masyarakat dan instansi yang pernah atau sedang mendapatkan pelayanan pemeriksaan di UPTD Labkes Jabar. Layanan yang dicantumkan dalam acuan penyelenggaraan survei meliputi:

1. Laboratorium Patologi Klinik
2. Laboratorium Mikrobiologi
3. Laboratorium Kesehatan Lingkungan
4. Laboratorium Biomolekuler
5. Laboratorium RMC dan Kalibrasi
6. Laboratorium Skrining Bayi Baru Lahir (SBBL)
7. Laboratorium Penyelenggara Uji Profisiensi (PUP)

Sasaran kuesioner pada data laporan ini adalah pengguna layanan yang tercakup dalam pilihan kelompok layanan pada sistem. Untuk laporan ini cakupannya semua kelompok layanan, dengan kelompok responden Perseorangan dan Instansi. Kelompok layanan yang termasuk dalam filter:

- Peserta PUP
- Pemeriksaan Klinis
- Pemeriksaan Lingkungan
- Kalibrasi

D. Kuesioner survei

Kuesioner disebarkan secara langsung menggunakan formulir cetak yang diisi manual serta secara elektronik. Instrumen gabungan IPKP dan IPAK versi 4 terdiri atas dua halaman: halaman pertama memuat identitas responden dan lima pertanyaan IPAK; halaman kedua memuat 10 pertanyaan IPKP serta kolom kritik dan saran.

Formulir memuat identitas yang sesuai dengan jenis responden. Perseorangan mengisi nama, usia, jenis kelamin, domisili, pendidikan, pekerjaan, dan kontak; Instansi mengisi nama dan jenis instansi, pengisi, jabatan, domisili, serta kontak. Kedua varian kuesioner disertakan secara utuh pada Lampiran 2 dan Lampiran 3. Redaksi pertanyaan IPKP di bawah mengikuti instrumen aktif pada sistem.

KODE	UNSUR	PERTANYAAN
U1	**Informasi pelayanan**	Seberapa mudah Anda mendapatkan informasi pelayanan, baik melalui media elektronik maupun non-elektronik?
U2	**Respons petugas**	Seberapa cepat petugas merespons dan memberikan pelayanan?
U3	**Persyaratan pelayanan**	Seberapa sesuai persyaratan pelayanan dengan jenis layanan yang Anda terima?
U4	**Prosedur pelayanan**	Seberapa mudah prosedur atau alur pelayanan dipahami dan dijalani?
U5	**Produk pelayanan**	Seberapa sesuai produk atau hasil layanan dengan yang dijanjikan?
U6	**Waktu penyelesaian**	Seberapa sesuai waktu penyelesaian layanan dengan waktu yang telah ditetapkan?
U7	**Biaya atau tarif**	Seberapa sesuai biaya atau tarif yang dibayarkan dengan tarif yang telah ditetapkan?
U8	**Kompetensi petugas**	Bagaimana kompetensi dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
U9	**Sarana dan prasarana**	Seberapa baik sarana dan prasarana mendukung kenyamanan serta kemudahan pelayanan?
U10	**Konsultasi dan pengaduan**	Seberapa mudah layanan konsultasi dan pengaduan digunakan?

BAB II

Metodologi

A. Kriteria dan profil responden

Responden adalah pengguna layanan yang mengisi kuesioner pada periode terpilih. Tercatat 394 respons Perseorangan dan 69 respons Instansi. Profil Perseorangan dan Instansi disajikan terpisah karena isian identitas keduanya berbeda; tabel dan grafik berikut memakai jumlah data terisi pada tiap kategori sebagai pembagi.

Profil dan domisili responden

Perseorangan

394 respons

Kategori profil terbanyak

Jenis kelamin
Perempuan · 222 responden (56,35%)

Usia
50 tahun ke atas · 155 responden (39,54%)

Pendidikan
Sarjana (S1) · 163 responden (41,37%)

Pekerjaan
Lainnya · 111 responden (28,17%)

Jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan hanya dihitung dari respons Perseorangan.

Jenis kelamin

n = 394





43,65%
Laki-laki
172 responden



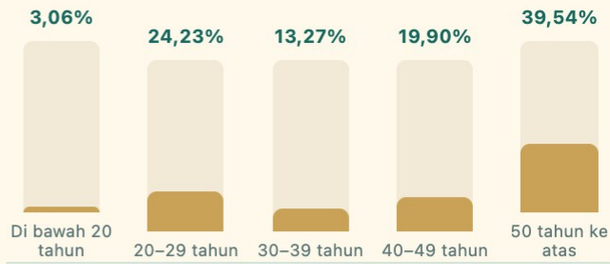
56,35%
Perempuan
222 responden

KATEGORI	JUMLAH	%
Laki-laki	172	43,65%
Perempuan	222	56,35%
Jumlah data terisi	**394**	**100,00%**

Pembagi: 394 data valid

Rentang usia

n = 392

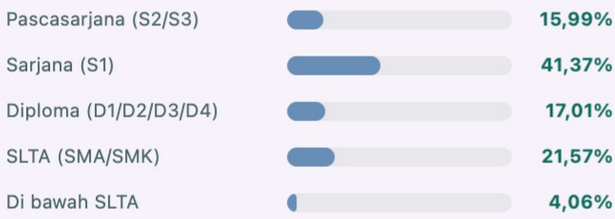


KATEGORI	JUMLAH	%
Di bawah 20 tahun	12	3,06%
20–29 tahun	95	24,23%
30–39 tahun	52	13,27%
40–49 tahun	78	19,90%
50 tahun ke atas	155	39,54%
Jumlah data terisi	**392**	**100,00%**

Pembagi: 392 data valid

Pendidikan

n = 394

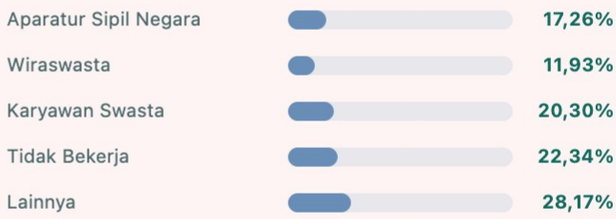


KATEGORI	JUMLAH	%
Pascasarjana (S2/S3)	63	15,99%
Sarjana (S1)	163	41,37%
Diploma (D1/D2/D3/D4)	67	17,01%
SLTA (SMA/SMK)	85	21,57%
Di bawah SLTA	16	4,06%
Jumlah data terisi	**394**	**100,00%**

Pembagi: 394 data valid

Pekerjaan

n = 394



KATEGORI	JUMLAH	%
Aparatur Sipil Negara	68	17,26%
Wiraswasta	47	11,93%
Karyawan Swasta	80	20,30%
Tidak Bekerja	88	22,34%
Lainnya	111	28,17%
Jumlah data terisi	**394**	**100,00%**

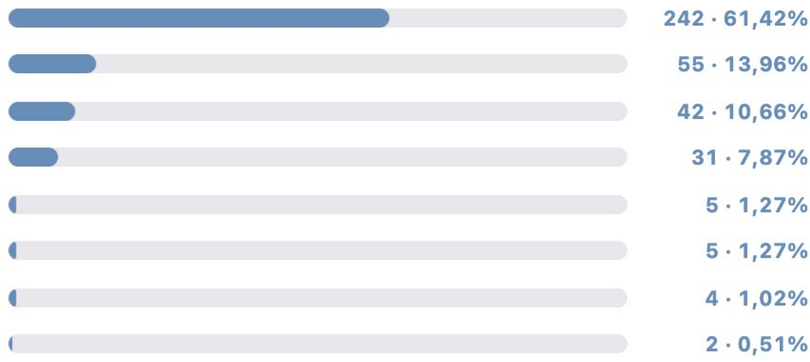
Pembagi: 394 data valid

Domisili perseorangan

394 domisili terisi: 394 di Jawa Barat dan 0 di luar Jawa Barat. Persentase menggunakan domisili terisi sebagai pembagi.

Wilayah terbanyak

8 teratas dari domisili terisi



Kabupaten/kota Jawa Barat

WILAYAH	JUMLAH	%
Kabupaten Bandung	55	13,96%
Kabupaten Bandung Barat	31	7,87%
Kabupaten Bekasi	1	0,25%
Kabupaten Ciamis	1	0,25%
Kabupaten Cianjur	4	1,02%
Kabupaten Garut	5	1,27%
Kabupaten Purwakarta	1	0,25%
Kabupaten Subang	2	0,51%
Kabupaten Sumedang	5	1,27%
Kabupaten Tasikmalaya	2	0,51%
Kota Bandung	242	61,42%
Kota Bekasi	1	0,25%
Kota Bogor	1	0,25%
Kota Cimahi	42	10,66%
Kota Depok	1	0,25%

Instansi

69 respons

Kategori profil terbanyak

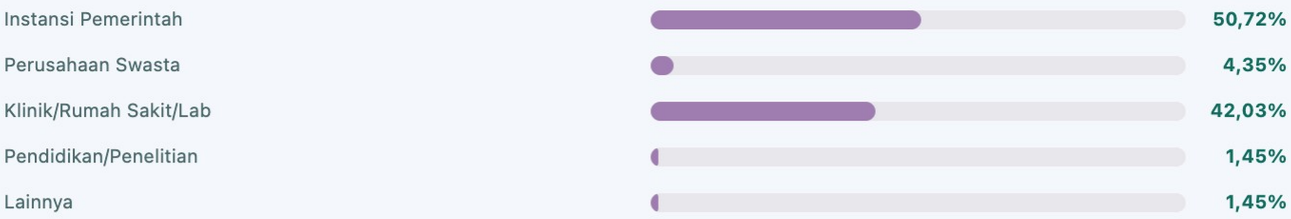
Jenis instansi

Instansi Pemerintah · 35 responden (50,72%)

Jenis instansi hanya dihitung dari respons Instansi.

Jenis instansi

n = 69



KATEGORI	JUMLAH	%
Instansi Pemerintah	35	50,72%
BUMN/BUMD	0	0,00%
Perusahaan Swasta	3	4,35%
Klinik/Rumah Sakit/Lab	29	42,03%
Pendidikan/Penelitian	1	1,45%
Lainnya	1	1,45%
Jumlah data terisi	**69**	**100,00%**

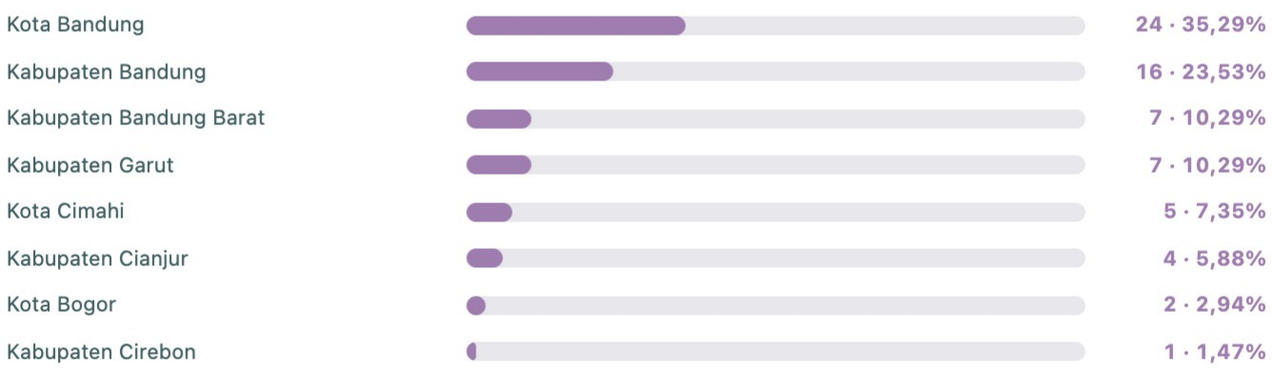
Pembagi: 69 data valid

Domisili instansi

68 domisili terisi: 68 di Jawa Barat dan 0 di luar Jawa Barat. Persentase menggunakan domisili terisi sebagai pembagi.

Wilayah terbanyak

8 teratas dari domisili terisi



Kabupaten/kota Jawa Barat

WILAYAH	JUMLAH	%
Kabupaten Bandung	16	23,53%
Kabupaten Bandung Barat	7	10,29%
Kabupaten Cianjur	4	5,88%
Kabupaten Cirebon	1	1,47%
Kabupaten Garut	7	10,29%
Kabupaten Karawang	1	1,47%
Kota Bandung	24	35,29%
Kota Bogor	2	2,94%
Kota Cimahi	5	7,35%
Kota Sukabumi	1	1,47%

B. Metode pencacahan

1. Pelaksanaan dan teknik survei

Survei menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan instrumen kuesioner elektronik dan kuesioner cetak yang diisi secara manual. Penetapan responden menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan berdasarkan kriteria pengguna yang pernah atau sedang memperoleh pelayanan UPTD Labkes Jabar. Keikutsertaan bersifat sukarela. Pada 1 Juli 2026 - 30 September 2026 tercatat 463 respons sesuai cakupan laporan.

2. Persiapan survei

1. Menyusun daftar pertanyaan IPKP dan identitas sesuai jenis responden.
2. Menyiapkan kuesioner elektronik berdasarkan daftar pertanyaan serta formulir cetak untuk pengisian manual.
3. Menentukan kriteria pengguna layanan yang menjadi responden.
4. Menyiapkan data dan sarana menghubungi calon responden.
5. Menyampaikan alamat pengisian kuesioner melalui WhatsApp dan petunjuk pengisian pada titik pelayanan.

3. Proses survei

1. Pengumpulan respons dilakukan selama Triwulan III Tahun 2026, yaitu 1 Juli 2026 - 30 September 2026.
2. Informasi pengisian disampaikan melalui WhatsApp dan pelayanan langsung; pengguna dapat mengisi menggunakan komputer, laptop, atau smartphone.
3. Kuesioner elektronik diakses melalui https://labkes.jabarprov.go.id/index.php/survei; formulir cetak digunakan untuk pengisian manual.
4. Perkembangan pengisian diperiksa secara berkala. Jawaban direkap, diperiksa kelengkapan dan rentang nilainya, kemudian dikelompokkan menurut layanan dan jenis responden.

Rekapitulasi mencakup jawaban elektronik dan manual. Jumlah respons menurut masing-masing kanal pengisian belum dicatat terpisah. Formulir cetak Perseorangan dan Instansi disertakan pada lampiran.

C. Metode pengolahan data dan analisis

Jawaban valid memakai skala 1–10: nilai 1 menunjukkan persepsi terendah dan nilai 10 tertinggi. Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif. Perhitungan mengikuti pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan bobot sama untuk setiap unsur.

Rumus pengolahan IPKP

Bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot ÷ jumlah unsur = 1 ÷ 9 bila seluruh unsur terisi. Jika ada unsur tanpa jawaban valid, pembagi adalah jumlah unsur yang dapat dihitung.

Rata-rata skor pertanyaan = jumlah skor jawaban valid ÷ jumlah jawaban valid.

Nilai unsur skala 4 = rata-rata skor pertanyaan terkait × 0,4. Untuk unsur yang bersumber dari dua pertanyaan, rata-rata kedua pertanyaan dihitung lebih dahulu.

Indeks skala 4 = jumlah nilai seluruh unsur valid × bobot tertimbang. **Indeks skala 100** = indeks skala 4 × 25. Persentase yang ditampilkan sama dengan indeks skala 100.

Konversi 10 pertanyaan menjadi 9 unsur ditunjukkan oleh kolom Sumber pada tabel Bab III. Jawaban yang tidak tersedia tidak dimasukkan ke pembagi pertanyaan atau unsur. Nilai akhir dihitung sebelum pembulatan. Perseorangan dan Instansi dihitung terpisah; ringkasan keseluruhan dihitung dari jawaban valid pada filter yang sama.

Jumlah respons pada setiap unsur tercantum pada tabel hasil. Perbedaan antara jumlah respons dan jawaban valid menunjukkan kelengkapan pengisian yang perlu diperhatikan dalam membaca nilai indeks.

Tabel interpretasi nilai

Rentang mutu berikut dipakai sebagai acuan pembacaan nilai IPKP. Nilai di bawah 25 tidak tercakup dalam rentang acuan ini.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (SKALA 4)	NILAI KONVERSI (SKALA 100)	MUTU	INTERPRETASI IPKP
1	1,00–1,75	25,00–43,75	D	Tidak Baik
2	1,76–2,50	43,76–62,50	C	Kurang Baik
3	2,51–3,25	62,51–81,25	B	Baik
4	3,26–4,00	81,26–100,00	A	Sangat Baik

Tim Survei IPKP

Tim Survei IPKP pelayanan UPTD Labkes Jabar merupakan bagian dari Tim SIGMA (Sistem Informasi Gerakan Menyelesaikan Aduan). Pengelolaan meliputi penyiapan kuesioner, penyebaran kepada pengguna layanan, pemantauan pengisian, rekapitulasi, analisis, dan penyampaian hasil untuk evaluasi mutu pelayanan.

BAB III

Pengolahan survei

A. Analisis hasil survei

Alamat kuesioner survei: https://labkes.jabarprov.go.id/index.php/survei. Pengisian elektronik tersedia melalui komputer, laptop, atau smartphone; formulir manual tersedia pada lampiran.

Ringkasan ini memperlihatkan cakupan respons dan nilai setiap kelompok sebelum pembahasan unsur. Jumlah respons menunjukkan formulir yang masuk; indeks hanya menghitung jawaban valid yang tersedia.

Kesediaan mengikuti survei

Rekap sistem memuat formulir yang dikirim. Jumlah pengguna yang tidak bersedia mengisi tidak dicatat dalam database survei.

STATUS	JUMLAH	% DARI RESPONS MASUK
Mengirim kuesioner	463	100,00%
Tidak mengirim kuesioner	Tidak tercatat	—
Total respons masuk	**463**	**100,00%**

Seluruh respons
463
pada filter laporan

Perseorangan
394
85,10% dari respons terkelompok

Instansi
69
14,90% dari respons terkelompok

KOMPOSISI RESPONDEN

Perseorangan dan Instansi dihitung terpisah

Grafik ini menunjukkan jumlah respons yang memiliki jenis responden. Setiap profil pada bagian berikutnya memakai kelompoknya sendiri.

- Perseorangan **394 · 85,10%**
- Instansi **69 · 14,90%**



KELOMPOK	RESPONS	IPKP 9 UNSUR
Perseorangan	394	96,12% Skala 4: 3,84
Instansi	69	96,68% Skala 4: 3,87

Hasil menurut kelompok layanan

Pada Triwulan III Tahun 2026, 463 respons tercatat untuk semua kelompok layanan. Rekap berikut membandingkan kelompok layanan dalam cakupan responden yang dipilih.

Peserta PUP

—

0 respons · skala 4: —

Belum ada respons pada periode ini.

Pemeriksaan Klinis

96,14%

390 respons · skala 4: 3,85

Pemeriksaan Lingkungan

97,00%

23 respons · skala 4: 3,88

Kalibrasi

96,34%

50 respons · skala 4: 3,85

Rekapitulasi layanan dan hasil keseluruhan

KELOMPOK LAYANAN	PERSEORANGAN	INSTANSI	TOTAL RESPONS	IPKP (%)	SKALA 4
Peserta PUP	0	0	0	—	—
Pemeriksaan Klinis	390	0	390	96,14%	3,85
Pemeriksaan Lingkungan	0	23	23	97,00%	3,88
Kalibrasi	4	46	50	96,34%	3,85
Gabungan seluruh layanan	**394**	**69**	**463**	**96,21%**	**3,85**

Nilai unsur menurut layanan

Konversi 9 unsur IPKP. Setiap sel memuat nilai skala 100 dan skala 4.

UNSUR	PESERTA PUP	PEMERIKSAAN KLINIS	PEMERIKSAAN LINGKUNGAN	KALIBRASI	KESELURUHAN
U1 Persyaratan	— —	96,08% 3,84	97,39% 3,90	97,20% 3,89	**96,26%** **3,85**
U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	— —	96,17% 3,85	96,30% 3,85	95,80% 3,83	**96,13%** **3,85**
U3 Waktu Penyelesaian	— —	96,26% 3,85	96,30% 3,85	96,70% 3,87	**96,31%** **3,85**
U4 Biaya / Tarif	— —	96,05% 3,84	97,83% 3,91	93,60% 3,74	**95,88%** **3,84**
U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	— —	96,00% 3,84	97,83% 3,91	97,00% 3,88	**96,20%** **3,85**
U6 Kompetensi Pelaksana	— —	96,13% 3,85	96,09% 3,84	96,60% 3,86	**96,18%** **3,85**
U7 Perilaku Pelaksana	— —	96,08% 3,84	95,65% 3,83	97,60% 3,90	**96,22%** **3,85**
U8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	— —	96,13% 3,85	98,70% 3,95	96,00% 3,84	**96,24%** **3,85**
U9 Sarana dan Prasarana	— —	96,39% 3,86	96,96% 3,88	96,60% 3,86	**96,44%** **3,86**
Indeks IPKP	— —	**96,14%** **3,85**	**97,00%** **3,88**	**96,34%** **3,85**	**96,21%** **3,85**

Nilai keseluruhan memakai seluruh respons dalam cakupan laporan. Skor jawaban valid dalam setiap pertanyaan memiliki bobot yang sama, lalu dikonversi menjadi unsur. Indeks akhir merupakan rata-rata unsur yang dapat dihitung, bukan rata-rata indeks antar layanan. Jumlah jawaban valid dapat berbeda antar pertanyaan jika data belum lengkap. Tanda — menunjukkan belum ada jawaban yang dapat dihitung. Profil Perseorangan dan Instansi disajikan terpisah sesuai formulirnya.

Hasil pengukuran IPKP

Hasil Perseorangan

394 respons

INDEKS IPKP · PERSEORANGAN

96,12%

Nilai skala 4: **3,84** · berdasarkan jawaban valid yang tersedia.



Nilai per unsur

Skala 0–100%

U1	Persyaratan	96,07%
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,14%
U3	Waktu Penyelesaian	96,24%
U4	Biaya / Tarif	96,02%
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95,96%
U6	Kompetensi Pelaksana	96,14%
U7	Perilaku Pelaksana	96,07%
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96,09%
U9	Sarana dan Prasarana	96,37%

Nilai 10 pertanyaan kuesioner

Tabel ini menampilkan nilai pertanyaan asli. Indeks akhir IPKP tetap memakai konversi 9 unsur di bawah.

KODE	PERTANYAAN / UNSUR	JUMLAH SKOR	N VALID	NILAI SKALA 100
U1	**Informasi pelayanan**	3.784	394	96,04%
U2	**Respons petugas**	3.785	394	96,07%
U3	**Persyaratan pelayanan**	3.785	394	96,07%
U4	**Prosedur pelayanan**	3.792	394	96,24%
U5	**Produk pelayanan**	3.781	394	95,96%
U6	**Waktu penyelesaian**	3.799	394	96,42%
U7	**Biaya atau tarif**	3.783	394	96,02%
U8	**Kompetensi petugas**	3.788	394	96,14%
U9	**Sarana dan prasarana**	3.797	394	96,37%
U10	**Konsultasi dan pengaduan**	3.786	394	96,09%

Uraian hasil per pertanyaan · Perseorangan

Uraian mengikuti jawaban valid pada periode dan filter laporan ini.

1. **Informasi pelayanan memperoleh 96,04%.** Nilai ini menggambarkan penilaian responden atas kemudahan memperoleh informasi melalui kanal elektronik maupun non-elektronik. Kejelasan dan keterjangkauan informasi perlu ditelaah pada kanal yang digunakan.
2. **Respons petugas memperoleh 96,07%.** Nilai ini menggambarkan penilaian responden terhadap kecepatan petugas merespons permintaan pelayanan. Waktu respons dan hambatan pada titik layanan perlu diperiksa bersama catatan operasional.
3. **Persyaratan pelayanan memperoleh 96,07%.** Nilai ini menggambarkan kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan menurut responden. Informasi persyaratan pada setiap kanal perlu dibandingkan dengan ketentuan layanan.
4. **Prosedur pelayanan memperoleh 96,24%.** Nilai ini menggambarkan kemudahan responden mengikuti prosedur atau alur pelayanan. Tahapan yang membingungkan perlu diidentifikasi melalui umpan balik dan catatan pelayanan.
5. **Produk pelayanan memperoleh 95,96%.** Nilai ini menggambarkan kesesuaian produk atau hasil layanan dengan yang dijanjikan menurut responden. Kesesuaian tersebut perlu ditelaah terhadap standar masing-masing layanan.
6. **Waktu penyelesaian memperoleh 96,42%.** Nilai ini menggambarkan kesesuaian waktu penyelesaian yang dirasakan responden. Hasilnya perlu dibandingkan dengan standar waktu pelayanan dan catatan penyelesaian.
7. **Biaya atau tarif memperoleh 96,02%.** Nilai ini menggambarkan penilaian responden atas kesesuaian biaya yang dibayar dengan tarif yang ditetapkan. Informasi tarif dan bukti tagihan menjadi bahan pemeriksaan lebih lanjut.
8. **Kompetensi petugas memperoleh 96,14%.** Nilai ini menggambarkan penilaian responden terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Kebutuhan pembinaan perlu ditentukan bersama hasil pemantauan mutu layanan.
9. **Sarana dan prasarana memperoleh 96,37%.** Nilai ini menggambarkan penilaian responden terhadap kenyamanan dan kemudahan penggunaan sarana serta prasarana. Kebutuhan pemeliharaan dan perbaikan perlu dipetakan pada fasilitas terkait.
10. **Konsultasi dan pengaduan memperoleh 96,09%.** Nilai ini menggambarkan kemudahan responden memakai layanan konsultasi dan pengaduan. Akses kanal, kejelasan alur, dan waktu respons perlu ditelaah bersama catatan pengaduan.

Konversi 9 unsur

KODE	UNSUR	SUMBER	SKALA 100	SKALA 4
U1	Persyaratan	U3	96,07%	3,84
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U1 + U4	96,14%	3,85
U3	Waktu Penyelesaian	U2 + U6	96,24%	3,85
U4	Biaya / Tarif	U7	96,02%	3,84
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	95,96%	3,84
U6	Kompetensi Pelaksana	U8	96,14%	3,85
U7	Perilaku Pelaksana	U2	96,07%	3,84
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	U10	96,09%	3,84
U9	Sarana dan Prasarana	U9	96,37%	3,85
Indeks IPKP · mutu A · Sangat Baik			**96,12%**	**3,84**

Hasil Instansi

69 respons

INDEKS IPKP · INSTANSI

96,68%

Nilai skala 4: **3,87** · berdasarkan jawaban valid yang tersedia.



Nilai per unsur

Skala 0–100%

U1	Persyaratan	97,39%
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	96,09%
U3	Waktu Penyelesaian	96,67%
U4	Biaya / Tarif	95,07%
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,54%
U6	Kompetensi Pelaksana	96,38%
U7	Perilaku Pelaksana	97,10%
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,10%
U9	Sarana dan Prasarana	96,81%

Nilai 10 pertanyaan kuesioner

Tabel ini menampilkan nilai pertanyaan asli. Indeks akhir IPKP tetap memakai konversi 9 unsur di bawah.

KODE	PERTANYAAN / UNSUR	JUMLAH SKOR	N VALID	NILAI SKALA 100
U1	**Informasi pelayanan**	658	69	95,36%
U2	**Respons petugas**	670	69	97,10%
U3	**Persyaratan pelayanan**	672	69	97,39%
U4	**Prosedur pelayanan**	668	69	96,81%
U5	**Produk pelayanan**	673	69	97,54%
U6	**Waktu penyelesaian**	664	69	96,23%
U7	**Biaya atau tarif**	656	69	95,07%
U8	**Kompetensi petugas**	665	69	96,38%
U9	**Sarana dan prasarana**	668	69	96,81%
U10	**Konsultasi dan pengaduan**	670	69	97,10%

Uraian hasil per pertanyaan · Instansi

Uraian mengikuti jawaban valid pada periode dan filter laporan ini.

1. **Informasi pelayanan memperoleh 95,36%.** Nilai ini menggambarkan penilaian responden atas kemudahan memperoleh informasi melalui kanal elektronik maupun non-elektronik. Kejelasan dan keterjangkauan informasi perlu ditelaah pada kanal yang digunakan.
2. **Respons petugas memperoleh 97,10%.** Nilai ini menggambarkan penilaian responden terhadap kecepatan petugas merespons permintaan pelayanan. Waktu respons dan hambatan pada titik layanan perlu diperiksa bersama catatan operasional.
3. **Persyaratan pelayanan memperoleh 97,39%.** Nilai ini menggambarkan kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan menurut responden. Informasi persyaratan pada setiap kanal perlu dibandingkan dengan ketentuan layanan.
4. **Prosedur pelayanan memperoleh 96,81%.** Nilai ini menggambarkan kemudahan responden mengikuti prosedur atau alur pelayanan. Tahapan yang membingungkan perlu diidentifikasi melalui umpan balik dan catatan pelayanan.
5. **Produk pelayanan memperoleh 97,54%.** Nilai ini menggambarkan kesesuaian produk atau hasil layanan dengan yang dijanjikan menurut responden. Kesesuaian tersebut perlu ditelaah terhadap standar masing-masing layanan.
6. **Waktu penyelesaian memperoleh 96,23%.** Nilai ini menggambarkan kesesuaian waktu penyelesaian yang dirasakan responden. Hasilnya perlu dibandingkan dengan standar waktu pelayanan dan catatan penyelesaian.
7. **Biaya atau tarif memperoleh 95,07%.** Nilai ini menggambarkan penilaian responden atas kesesuaian biaya yang dibayar dengan tarif yang ditetapkan. Informasi tarif dan bukti tagihan menjadi bahan pemeriksaan lebih lanjut.
8. **Kompetensi petugas memperoleh 96,38%.** Nilai ini menggambarkan penilaian responden terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Kebutuhan pembinaan perlu ditentukan bersama hasil pemantauan mutu layanan.
9. **Sarana dan prasarana memperoleh 96,81%.** Nilai ini menggambarkan penilaian responden terhadap kenyamanan dan kemudahan penggunaan sarana serta prasarana. Kebutuhan pemeliharaan dan perbaikan perlu dipetakan pada fasilitas terkait.
10. **Konsultasi dan pengaduan memperoleh 97,10%.** Nilai ini menggambarkan kemudahan responden memakai layanan konsultasi dan pengaduan. Akses kanal, kejelasan alur, dan waktu respons perlu ditelaah bersama catatan pengaduan.

Konversi 9 unsur

KODE	UNSUR	SUMBER	SKALA 100	SKALA 4
U1	Persyaratan	U3	97,39%	3,90
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	U1 + U4	96,09%	3,84
U3	Waktu Penyelesaian	U2 + U6	96,67%	3,87
U4	Biaya / Tarif	U7	95,07%	3,80
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	U5	97,54%	3,90
U6	Kompetensi Pelaksana	U8	96,38%	3,86
U7	Perilaku Pelaksana	U2	97,10%	3,88
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	U10	97,10%	3,88
U9	Sarana dan Prasarana	U9	96,81%	3,87
Indeks IPKP · mutu A · Sangat Baik			**96,68%**	**3,87**

Pembacaan hasil

Periode ini mencatat 463 respons sesuai cakupan laporan. Jawaban valid menghasilkan Gabungan IPKP 9 unsur **96,21%** atau **3,85** pada skala 4. Berdasarkan tabel acuan, hasil keseluruhan termasuk kategori mutu A (Sangat Baik). Nilai Perseorangan dan Instansi telah dirinci secara terpisah.

PERLU DITELAAH

Biaya / Tarif

95,88% · unsur bernilai terendah

NILAI TERTINGGI

Sarana dan Prasarana

96,44% · unsur bernilai tertinggi

Urutan unsur didasarkan pada nilai rata-rata jawaban valid dalam periode survei.

B. Tindak lanjut hasil survei

Unsur dengan nilai terendah pada setiap kelompok responden menjadi prioritas evaluasi. Jika seluruh nilai sama, tidak ada urutan prioritas berdasarkan skor.

Perseorangan

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan — **95,96%**
2. Biaya / Tarif — **96,02%**
3. Persyaratan — **96,07%**

Instansi

1. Biaya / Tarif — **95,07%**
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur — **96,09%**
3. Kompetensi Pelaksana — **96,38%**

Rencana disusun sebagai usulan telaah untuk seluruh unsur yang memiliki jawaban valid. Tiga nilai terendah per kelompok menjadi prioritas; pelaksanaan dan penanggung jawab ditetapkan oleh pengelola layanan.

Rencana tindak lanjut Perseorangan

NO.	KELOMPOK / HASIL SURVEI	RENCANA TINDAK LANJUT	RUANG LINGKUP	JANGKA WAKTU RENCANA
1	**Perseorangan** Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan · 95,96% Prioritas evaluasi	Telaah kesesuaian hasil layanan dengan jenis dan standar pelayanan yang dijanjikan.	Produk atau hasil layanan	1 Oktober 2026 - 31 Desember 2026
2	**Perseorangan** Biaya / Tarif · 96,02% Prioritas evaluasi	Tingkatkan sosialisasi tarif pada media informasi dan pertahankan konsistensi penerapan biaya sesuai ketentuan; periksa kesesuaian tagihan dengan tarif resmi.	Tarif pelayanan	1 Oktober 2026 - 31 Desember 2026
3	**Perseorangan** Persyaratan · 96,07% Prioritas evaluasi	Lakukan monitoring dan evaluasi persyaratan; perbarui informasi agar jelas, lengkap, dan mudah diakses melalui website, banner, serta petugas front office.	Informasi dan persyaratan layanan	1 Oktober 2026 - 31 Desember 2026
4	**Perseorangan** Perilaku Pelaksana · 96,07%	Evaluasi SOP waktu respons, kapasitas petugas, dan sikap pelayanan; lakukan pembinaan service excellent serta pemantauan kecepatan respons secara berkala.	Perilaku dan respons petugas	1 Oktober 2026 - 31 Desember 2026
5	**Perseorangan** Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan · 96,09%	Tingkatkan akses konsultasi dan pengaduan melalui kanal online, hotline, dan kotak saran; percepat respons pengaduan dan sosialisasikan kanal resmi kepada pengguna layanan.	Konsultasi dan pengaduan	1 Oktober 2026 - 31 Desember 2026
6	**Perseorangan** Sistem, Mekanisme, dan Prosedur · 96,14%	Lakukan pemutakhiran informasi pelayanan secara berkala, sederhanakan alur pendaftaran, dan perjelas setiap tahapan melalui media elektronik maupun non-elektronik.	Prosedur dan informasi layanan	1 Oktober 2026 - 31 Desember 2026
7	**Perseorangan** Kompetensi Pelaksana · 96,14%	Tingkatkan kompetensi petugas melalui pembinaan dan pelatihan sesuai kebutuhan pelayanan; evaluasi kemampuan memberikan informasi dan melaksanakan pelayanan sesuai standar.	Kompetensi petugas	1 Oktober 2026 - 31 Desember 2026
8	**Perseorangan** Waktu Penyelesaian · 96,24%	Evaluasi waktu pelayanan terhadap standar dan Turn Around Time (TAT); tingkatkan efisiensi proses kerja, kapasitas petugas, dan pemanfaatan teknologi, disertai monitoring berkala.	Waktu pelayanan laboratorium	1 Oktober 2026 - 31 Desember 2026
9	**Perseorangan** Sarana dan Prasarana · 96,37%	Lakukan perbaikan dan pemeliharaan fasilitas, petakan sarana yang belum memadai, serta tingkatkan kemudahan penggunaan fasilitas elektronik dan non-elektronik.	Sarana dan prasarana	1 Oktober 2026 - 31 Desember 2026

Rencana tindak lanjut Instansi

NO.	KELOMPOK / HASIL SURVEI	RENCANA TINDAK LANJUT	RUANG LINGKUP	JANGKA WAKTU RENCANA
10	**Instansi** Biaya / Tarif · 95,07% Prioritas evaluasi	Tingkatkan sosialisasi tarif pada media informasi dan pertahankan konsistensi penerapan biaya sesuai ketentuan; periksa kesesuaian tagihan dengan tarif resmi.	Tarif pelayanan	1 Oktober 2026 - 31 Desember 2026
11	**Instansi** Sistem, Mekanisme, dan Prosedur · 96,09% Prioritas evaluasi	Lakukan pemutakhiran informasi pelayanan secara berkala, sederhanakan alur pendaftaran, dan perjelas setiap tahapan melalui media elektronik maupun non-elektronik.	Prosedur dan informasi layanan	1 Oktober 2026 - 31 Desember 2026
12	**Instansi** Kompetensi Pelaksana · 96,38% Prioritas evaluasi	Tingkatkan kompetensi petugas melalui pembinaan dan pelatihan sesuai kebutuhan pelayanan; evaluasi kemampuan memberikan informasi dan melaksanakan pelayanan sesuai standar.	Kompetensi petugas	1 Oktober 2026 - 31 Desember 2026
13	**Instansi** Waktu Penyelesaian · 96,67%	Evaluasi waktu pelayanan terhadap standar dan Turn Around Time (TAT); tingkatkan efisiensi proses kerja, kapasitas petugas, dan pemanfaatan teknologi, disertai monitoring berkala.	Waktu pelayanan laboratorium	1 Oktober 2026 - 31 Desember 2026
14	**Instansi** Sarana dan Prasarana · 96,81%	Lakukan perbaikan dan pemeliharaan fasilitas, petakan sarana yang belum memadai, serta tingkatkan kemudahan penggunaan fasilitas elektronik dan non-elektronik.	Sarana dan prasarana	1 Oktober 2026 - 31 Desember 2026
15	**Instansi** Perilaku Pelaksana · 97,10%	Evaluasi SOP waktu respons, kapasitas petugas, dan sikap pelayanan; lakukan pembinaan service excellent serta pemantauan kecepatan respons secara berkala.	Perilaku dan respons petugas	1 Oktober 2026 - 31 Desember 2026
16	**Instansi** Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan · 97,10%	Tingkatkan akses konsultasi dan pengaduan melalui kanal online, hotline, dan kotak saran; percepat respons pengaduan dan sosialisasikan kanal resmi kepada pengguna layanan.	Konsultasi dan pengaduan	1 Oktober 2026 - 31 Desember 2026
17	**Instansi** Persyaratan · 97,39%	Lakukan monitoring dan evaluasi persyaratan; perbarui informasi agar jelas, lengkap, dan mudah diakses melalui website, banner, serta petugas front office.	Informasi dan persyaratan layanan	1 Oktober 2026 - 31 Desember 2026
18	**Instansi** Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan · 97,54%	Telaah kesesuaian hasil layanan dengan jenis dan standar pelayanan yang dijanjikan.	Produk atau hasil layanan	1 Oktober 2026 - 31 Desember 2026

BAB IV

Data survei

A. Data responden

Data responden memuat 463 entri berjenis Perseorangan atau Instansi pada Triwulan III Tahun 2026. Laporan publik menyajikan profil dan jumlah responden secara agregat. Rincian identitas tersimpan pada halaman admin.

B. Data dukung lainnya

Rekapitulasi jumlah respons dan kelengkapan jawaban IPKP pada Triwulan III Tahun 2026 disajikan sebagai berikut.

KELOMPOK RESPONDEN	RESPONS	JAWABAN VALID PER PERTANYAAN	INDEKS IPKP 9 UNSUR
Perseorangan	394	394–394	96,12%
Instansi	69	69–69	96,68%
Seluruh respons	463	Rekap per kelompok di atas	96,21%

Grafik dan tabel menggunakan cakupan respons serta periode yang sama. Rekapitulasi profil dan domisili responden tercantum pada Bab II.

C. Penutup

Pada Triwulan III Tahun 2026 diperoleh indeks IPKP 9 unsur 96,21% (skala 4: 3,85), kategori mutu A (Sangat Baik), dari jawaban valid. Unsur bernilai lebih rendah pada Bab III menjadi prioritas evaluasi pelayanan.

Sumber: respons survei IPKP Triwulan III Tahun 2026 UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat.

SURVEI PELAYANAN

Bagikan pengalaman pelayanan Anda

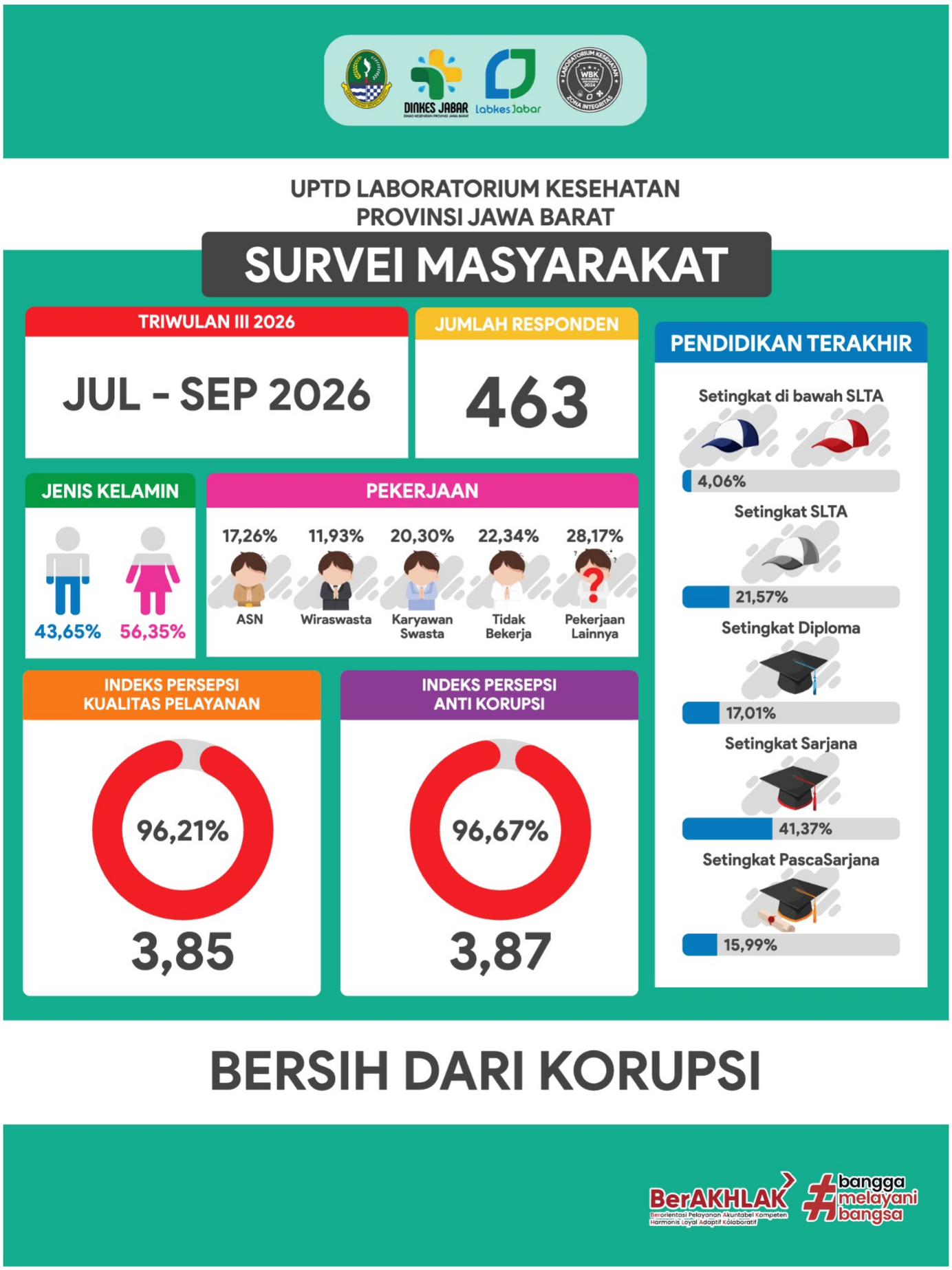
Pindai QR dengan kamera ponsel untuk mengisi survei yang tersedia saat ini. Pilih jenis responden sesuai pengalaman pelayanan Anda.

https://labkes.jabarprov.go.id/index.php/survei

LAMPIRAN 1

Infografis hasil survei

Triwulan III Tahun 2026 · semua kelompok layanan · Perseorangan dan Instansi



Identitas responden dan kuesioner IPAK (1/2)

PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
DINAS KESEHATAN
UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH
LABORATORIUM KESEHATAN

Jl. Sederhana No. 1-5 Bandung Telp. 022-2033517, 2033918, 2033717 Fax. 022-2033717
www.labkes.jabarprov.go.id, e-mail : labkes@jabarprov.go.id

Nama Lengkap : _____ Usia : _____ L / P

Domisili : _____ Nomor yang dapat dihubungi : _____

Pendidikan :

- ○ Setingkat Pascasarjana (S2/S3)
- ○ Setingkat Sarjana (S1)
- ○ Setingkat Diploma (D1/D3/D4)
- ○ Setingkat SLTA (SMA/SMK)
- ○ Setingkat di bawah SLTA

Pekerjaan :

- ○ Aparatur Sipil Negara
- ○ Wiraswasta
- ○ Karyawan Swasta
- ○ Tidak Bekerja
- ○ Lainnya: _____

SURVEI INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI
Sesuai SE Menpan RB No. 04 Thn 2023

1. Petugas pelayanan tidak diskriminatif ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Tidak terdapat pelayanan diluar prosedur / kecurangan pelayanan ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Petugas pelayanan tidak meminta atau menuntut imbalan uang / barang ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Tidak terdapat pungutan liar (pungli) ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Tidak terdapat praktek percaloan / perantara yang tidak resmi ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Keterangan:
Pilih angka **1–10** sesuai pengalaman/persepsi Anda terhadap pelayanan
1 = Sangat tidak setuju | **10** = Sangat setuju

Kuesioner IPKP dan kritik/saran (2/2)

SURVEI INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
Sesuai PerMenpan RB no. 14 Thn 2017

1. Kemudahan mendapatkan informasi pelayanan ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Kemudahan prosedur pelayanan ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7. Kesesuaian tarif layanan yang dibayarkan dengan yang ditetapkan ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9. Kesesuaian sarana prasarana ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10. Kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan ?
    1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Keterangan:
Pilih angka **1–10** sesuai pengalaman/persepsi Anda terhadap pelayanan
1 = Sangat tidak setuju | **10** = Sangat setuju

Kritik & Saran :

Identitas responden dan kuesioner IPAK (1/2)

PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
DINAS KESEHATAN
UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH
LABORATORIUM KESEHATAN

Jl. Sederhana No. 1-5 Bandung Telp. 022-2033517, 2033918, 2033717 Fax. 022-2033717
www.labkes.jabarprov.go.id, e-mail : labkes@jabarprov.go.id

Nama Instansi/Perusahaan :

Domisili Instansi :

Nomor yang dapat dihubungi :

Email Instansi/Perusahaan :

Nama Pengisi Kuisioner :

Jabatan Pengisi :

Jenis Instansi/Perusahaan :

- ○ Instansi Pemerintah
- ○ BUMN/BUMD
- ○ Perusahaan Swasta
- ○ Klinik/Rumah Sakit/Lab
- ○ Pendidikan/Penelitian
- ○ Lainnya: _____

SURVEI INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI
Sesuai SE Menpan RB No. 04 Thn 2023

1. Petugas pelayanan tidak diskriminatif ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Tidak terdapat pelayanan diluar prosedur / kecurangan pelayanan ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Petugas pelayanan tidak meminta atau menuntut imbalan uang / barang ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Tidak terdapat pungutan liar (pungli) ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Tidak terdapat praktek percaloan / perantara yang tidak resmi ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Keterangan:
Pilih angka **1–10** sesuai pengalaman/persepsi Anda terhadap pelayanan
1 = Sangat tidak setuju | **10** = Sangat setuju

Kuesioner IPKP dan kritik/saran (2/2)

SURVEI INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
Sesuai PerMenpan RB no. 14 Thn 2017

1. Kemudahan mendapatkan informasi pelayanan ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Kecepatan respon petugas dalam memberikan pelayanan ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Kemudahan prosedur pelayanan ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7. Kesesuaian tarif layanan yang dibayarkan dengan yang ditetapkan ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9. Kesesuaian sarana prasarana ?
   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10. Kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan ?
    1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Keterangan:
Pilih angka **1–10** sesuai pengalaman/persepsi Anda terhadap pelayanan
1 = Sangat tidak setuju | **10** = Sangat setuju

Kritik & Saran :