

**TAHUN  
2021**



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN KALIBRASI  
DINAS KESEHATAN DIY**

**Ngadinegaran MJ III No.62 (0274)378187 /No. (0274) 361582**

**Website :<http://labkes.jogjgprov.go.id>**

NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi Pelaksana Perilaku
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Pelaksana Sarana dan
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,11	U8	Prasarana
per unsur		U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

**IKM JENIS PELAYANAN :** 85,46

**Mutu Pelayanan :**

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 – 100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61 – 88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00 – 64,9

Pada tabel 2.9 diperoleh nilai terendah pada unsur waktu pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Nilai IKM pada jenis layanan penunjang sebesar 85,46 termasuk dalam kategori kinerja Baik.

**E. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Laboratorium Kesehatan dan Kalibrasi Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta untuk jenis layanan Kalibrasi Alat Kesehatan**

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan kalibrasi Alat Kesehatan dilakukan kepada 47 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka, melalui pengisian sendiri, atau mengisi kuesioner secara online dengan mengakses website <http://labkes.jogjaprovo.go.id> atau mengunjungi <http://bit.ly/skmlabkes2021> yang diselenggarakan pada tanggal 1 Mei 2021 s/d 31 Agustus 2021.

**Tabel 2.10 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Kalibrasi Alat Kesehatan**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	4	3	4	4	4	4	4
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
4	3	3	2	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3



6	3	3	3	3	3	3	4	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	3	3	2	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	4	3	4	4	4	4	4
14	3	4	3	3	3	4	4	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	4	4	3	4	4	4	4	4
17	3	4	3	3	3	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	3	4	4	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	3	3	4	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	2	4
25	4	3	3	3	3	3	3	3	4
26	3	4	4	3	4	4	4	4	4
27	4	3	2	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	4	3	3	3	3	4	4	3	4
30	3	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	4	3	3	4	3	4	3
33	3	3	3	3	4	3	3	3	4
34	4	3	4	3	4	3	4	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	4	4	3	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	4	4	3	3	4
38	4	3	2	4	3	3	3	4	3
39	4	4	4	4	4	3	4	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	4	4	3	3	4
42	3	4	4	3	4	4	4	4	4
43	4	3	2	3	3	3	4	3	3
44	4	3	4	3	3	4	4	3	3
45	3	4	4	3	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	4	3	3	4	3	3	4

Nilai per Unsur	159	165	160	151	165	169	168	160	178	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3.383	3.511	3.404	3.213	3.511	3.596	3.574	3.404	3.787	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.372	0.386	0.374	0.353	0.386	0.396	0.393	0.374	0.417	*)
										3.452
<b>IKM JENIS PELAYANAN</b>										<b>86.30</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11

per unsur

**No. UNSUR PELAYANAN**

- U1 Persyaratan
- U2 Prosedur
- U3 Waktu Pelayanan
- U4 Biaya/ Tarif
- U5 Produk Layanan Kompetensi
- U6 Pelaksana Perilaku
- U7 Pelaksana Sarana dan Prasarana
- U8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- U9

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>86,30</b>
------------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik)** : 88,31 – 100,00
- B (Baik)** : 76,61 – 88,30
- C (Kurang Baik)** : 65,00 – 76,60
- D (Tidak Baik)** : 25,00 – 64,9

Pada tabel 2.10 diperoleh nilai terendah pada unsur tarif/ biaya, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Nilai IKM pada jenis layanan aduan sebesar 86,30 termasuk dalam kategori kinerja Baik.