

LAPORAN HASIL SURVEY

INDEKS KEPUASAN PELANGGAN TRIWULAN II 2025

BPAFK Makassar



Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 11, Tamalanrea, Kota Makassar - Sulawesi Selatan 90242



0411582345 | 081142582345



081142582345



www.bpfkmakassar.go.id



bpfk.makassar@yahoo.com

Laporan Indeks Kepuasan Pelanggan BPAFK Makassar

Periode April – Juni Tahun 2025

Dalam rentang waktu April hingga Juni, kami telah melakukan survei indeks kepuasan pelanggan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh Balai Pengamanan Alat dan Fasilitas Kesehatan (BPAFK) Makassar. Hasil survei ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang persepsi pelanggan terhadap berbagai aspek layanan yang disediakan oleh BPAFK Makassar.

A. Ringkasan Hasil Survey

Survey melibatkan 194 responden dari berbagai fasilitas kesehatan yang menerima layanan dari BPAFK Makassar. Berdasarkan parameter yang dievaluasi, berikut adalah hasilnya:

1. Kemudahan Prosedur Layanan:

- Tidak Puas (1): 0 Faskes (0,0%)
- Kurang Puas (2): 1 Faskes (0,5%)
- Puas (3): 70 Faskes (36,1%)
- Sangat Puas (4): 123 Faskes (63,4%)

Berdasarkan hasil survei indeks kepuasan pelanggan, parameter pertama yang dievaluasi adalah "Kemudahan Prosedur Layanan." Dari 194 fasilitas kesehatan yang menjadi responden, terlihat bahwa persepsi mereka terhadap kemudahan prosedur layanan BPAFK Makassar Pelanggan memberikan kesan yang baik walaupun ada 1 faskes atau 0,5% yang menyatakan kurang puas (kategori 2). 70 fasilitas kesehatan atau sekitar 36,1%, menyatakan kepuasan (kategori 3) terhadap kemudahan prosedur layanan yang diberikan oleh BPAFK Makassar. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar fasilitas kesehatan merasa puas dengan kemudahan dalam proses pelayanan yang diberikan. Tidak ketinggalan, 123 fasilitas kesehatan atau sekitar 63,4% menyatakan kepuasan yang tinggi (kategori 4), menandakan bahwa ada sejumlah besar responden yang merasa sangat puas dengan kemudahan prosedur layanan BPAFK

Makassar. Ini dapat diartikan bahwa prosedur layanan dianggap efisien dan sesuai dengan harapan oleh sebagian besar fasilitas kesehatan.

Secara keseluruhan, sementara ada satu pihak yang merasa kurang puas atau tidak puas, mayoritas fasilitas kesehatan mengevaluasi kemudahan prosedur layanan BPAFK Makassar dengan tingkat kepuasan yang baik, memberikan gambaran positif terkait kualitas layanan pada aspek ini.

2. **Kejelasan dan Kepastian Petugas:**

- Tidak Puas (1): 0 (0,0%)
- Kurang Puas (2): 3 (1,5%)
- Puas (3): 59 (30,4%)
- Sangat Puas (4): 132 (68,0%)

Berdasarkan hasil survei indeks kepuasan pelanggan, parameter selanjutnya yang dinilai adalah "Kejelasan dan Kepastian Petugas" dalam layanan yang diberikan oleh BPAFK Makassar. Dari 194 fasilitas kesehatan yang menjadi responden, terlihat bahwa persepsi mereka terhadap kejelasan dan kepastian petugas cukup bervariasi. Pertama, dapat dicatat bahwa dari 194 fasilitas kesehatan yang menyatakan ketidakpuasan (kategori 1) terhadap kejelasan dan kepastian petugas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, fasilitas kesehatan merasa puas atau sangat puas terkait dengan kejelasan dan kepastian yang diberikan oleh petugas BPAFK Makassar. Namun, sebanyak 3 fasilitas kesehatan atau sekitar 1,5% menyatakan kurang puas (kategori 2). Meskipun angka ini relatif kecil, namun dapat diartikan bahwa ada sebagian responden yang merasa ada kekurangan atau ketidakpastian dalam informasi yang diberikan oleh petugas. Sementara itu, mayoritas responden, yaitu 59 fasilitas kesehatan atau sekitar 30,4%, menyatakan kepuasan (kategori 3) terhadap kejelasan dan kepastian petugas. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar fasilitas kesehatan merasa puas dengan tingkat kejelasan dan kepastian yang diberikan oleh petugas selama proses layanan. Terakhir, 132

fasilitas kesehatan atau sekitar 68,0% menyatakan kepuasan yang tinggi (kategori 4), menandakan bahwa ada sejumlah besar responden yang merasa sangat puas dengan kejelasan dan kepastian petugas BPAFK Makassar. Ini dapat diartikan bahwa petugas dianggap dapat memberikan informasi dengan jelas dan pasti, memenuhi harapan fasilitas kesehatan.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar fasilitas kesehatan merasa puas dengan kejelasan dan kepastian yang diberikan oleh petugas BPAFK Makassar, menciptakan suasana layanan yang dapat dipercaya dan menginspirasi kepercayaan dari pihak pelanggan.

3. **Kedisiplinan Petugas:**

- Tidak Puas (1): 0 (0,0%)
- Kurang Puas (2): 4 (2,1%)
- Puas (3): 55 (28,4%)
- Sangat Puas (4): 135 (69,6%)

Hasil survei indeks kepuasan pelanggan mencerminkan bahwa parameter "Kedisiplinan Petugas" dalam layanan yang diberikan oleh BPAFK Makassar mendapat penilaian yang sangat positif dari 194 fasilitas kesehatan responden. Tidak ada satupun dari 194 fasilitas kesehatan yang menyatakan ketidakpuasan (kategori 1) terhadap kedisiplinan petugas. Hal ini menandakan bahwa keseluruhan responden tidak menemui masalah terkait kedisiplinan petugas, dan mereka dapat mengandalkan petugas dengan baik. Juga perlu

dicatat bahwa ada fasilitas kesehatan yang merasa kurang puas (kategori 2) terhadap kedisiplinan petugas. Yaitu ada 4 faskes atau sebesar 2,1%. Mayoritas responden, yaitu 55 fasilitas kesehatan atau sekitar 28,4%, menyatakan kepuasan (kategori 3) terhadap kedisiplinan petugas. Ini mencerminkan persepsi positif terhadap kualitas dan konsistensi kedisiplinan petugas selama memberikan layanan kepada fasilitas kesehatan. Selanjutnya, sebanyak 135 fasilitas kesehatan atau sekitar 69,6% menyatakan kepuasan yang tinggi (kategori 4), menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sangat puas dengan kedisiplinan yang ditunjukkan oleh petugas BPAFK Makassar. Hal ini dapat dianggap sebagai indikator keberhasilan BPAFK Makassar dalam memelihara dan menegakkan standar kedisiplinan dalam memberikan layanan.

Dengan demikian, hasil survei menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas dianggap sebagai salah satu poin kekuatan dalam layanan BPAFK Makassar, menciptakan lingkungan yang dapat diandalkan dan profesional bagi fasilitas kesehatan yang menerima layanannya.

4. **Tanggung Jawab Petugas:**

- Tidak Puas (1): 0 (0,0%)
- Kurang Puas (2): 2 (1,0%)
- Puas (3): 57 (29,4%)
- Sangat Puas (4): 135 (69,6%)

Hasil survei indeks kepuasan pelanggan pada parameter "Tanggung Jawab Petugas" menunjukkan tingkat kepuasan yang umumnya tinggi dari 194 fasilitas kesehatan responden terhadap tingkat tanggung jawab petugas BPAFK Makassar. Tidak ada satupun dari 194 fasilitas kesehatan yang menyatakan ketidakpuasan (kategori 1) terhadap tanggung jawab petugas. Hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan layanan, petugas BPAFK Makassar dinilai telah memenuhi standar tanggung jawab yang diharapkan oleh fasilitas kesehatan. Sejumlah kecil, yaitu 2 fasilitas kesehatan atau sekitar 1,0%,

menyatakan kurang puas (kategori 2) terhadap tanggung jawab petugas. Meskipun angka ini relatif kecil, namun perlu diperhatikan sebagai potensi area perbaikan untuk memahami dan mengatasi ketidakpuasan tersebut. Sebagian besar responden, yaitu 57 fasilitas kesehatan atau sekitar 29,4%, menyatakan kepuasan (kategori 3) terhadap tanggung jawab petugas. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar fasilitas kesehatan merasa puas dengan tingkat tanggung jawab yang ditunjukkan oleh petugas selama memberikan layanan. Selanjutnya, 135 fasilitas kesehatan atau sekitar 69,6% menyatakan kepuasan yang tinggi (kategori 4) terhadap tanggung jawab petugas. Angka ini menunjukkan bahwa sejumlah besar responden merasa sangat puas dengan tingkat tanggung jawab yang diberikan oleh petugas BPAFK Makassar.

Dengan demikian, hasil survei menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas dianggap sebagai poin kekuatan dalam layanan BPAFK Makassar, meskipun terdapat sedikit ketidakpuasan. Ini mengindikasikan bahwa BPAFK Makassar secara keseluruhan telah menjalankan tugasnya dengan baik dalam menjaga dan menjamin tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan kepada fasilitas kesehatan.

5. **Kemampuan Petugas:**

- Tidak Puas (1): 0 (0,0%)
- Kurang Puas (2): 0 (0,0%)
- Puas (3): 52 (26,8%)
- Sangat Puas (4): 142 (73,2%)

Hasil survei indeks kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa parameter "Kemampuan Petugas" dalam layanan yang diberikan oleh BPAFK Makassar mendapat penilaian yang positif dari 194 fasilitas kesehatan responden. Tidak ada satupun dari 194 fasilitas kesehatan yang menyatakan ketidakpuasan (kategori 1) terhadap kemampuan petugas. Hal ini menggambarkan bahwa fasilitas kesehatan secara umum merasa puas dengan kemampuan yang

ditunjukkan oleh petugas BPAFK Makassar dalam memberikan layanan. 0 faskes yang menyatakan kurang puas (kategori 2) terhadap kemampuan petugas. Mayoritas responden, yaitu 52 fasilitas kesehatan atau sekitar 26,8%, menyatakan kepuasan (kategori 3) terhadap kemampuan petugas. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar fasilitas kesehatan merasa puas dengan tingkat kemampuan yang ditunjukkan oleh petugas selama memberikan layanan. Selanjutnya, 142 fasilitas kesehatan atau sekitar 73,2% menyatakan kepuasan yang tinggi (kategori 4) terhadap kemampuan petugas. Angka ini menunjukkan bahwa sejumlah besar responden merasa sangat puas dengan tingkat kemampuan yang diberikan oleh petugas BPAFK Makassar.

Dengan demikian, hasil survei memberikan gambaran positif tentang kemampuan petugas BPAFK Makassar dalam memberikan layanan kepada fasilitas kesehatan. Meskipun terdapat sedikit ketidakpuasan, namun secara keseluruhan, kemampuan petugas dianggap sebagai salah satu poin kekuatan dalam layanan BPAFK Makassar.

6. **Kecepatan Waktu Layanan:**

- Tidak Puas (1): 0 (0,0%)
- Kurang Puas (2): 5 (2,6%)
- Puas (3): 65 (33,5%)
- Sangat Puas (4): 124 (63,9%)

Berdasarkan hasil survei indeks kepuasan pelanggan, parameter "Kecepatan Waktu Layanan" pada BPAFK Makassar mencerminkan tingkat kepuasan yang umumnya positif dari 194 fasilitas kesehatan responden.

Sebanyak 0 fasilitas kesehatan dari total responden menyatakan ketidakpuasan (kategori 1) terhadap kecepatan waktu layanan. Dan juga, 5 fasilitas kesehatan atau sekitar 2,6% menyatakan kurang puas (kategori 2) terhadap kecepatan waktu layanan. Mayoritas responden, yaitu 65 fasilitas kesehatan atau sekitar 33,5%, menyatakan kepuasan (kategori 3) terhadap kecepatan waktu layanan. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar fasilitas kesehatan merasa puas dengan tingkat kecepatan waktu layanan yang diberikan oleh BPAFK Makassar. Terakhir, 124 fasilitas kesehatan atau sekitar 63,9% menyatakan kepuasan yang tinggi (kategori 4) terhadap kecepatan waktu layanan. Angka ini menunjukkan bahwa ada sejumlah fasilitas kesehatan yang merasa sangat puas dengan kecepatan waktu layanan yang diberikan oleh BPAFK Makassar.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa responden merasa puas atau sangat puas dengan kecepatan waktu layanan yang diberikan oleh BPAFK Makassar, menunjukkan adanya efisiensi dan responsivitas dalam proses pelayanan.

7. **Keadilan Mendapatkan Layanan:**

- Tidak Puas (1): 0 (0,0%)
- Kurang Puas (2): 2 (1,0%)
- Puas (3): 71 (36,6%)
- Sangat Puas (4): 121 (62,4%)

Berdasarkan hasil survei indeks kepuasan pelanggan, parameter "Keadilan Mendapatkan Layanan" pada BPAFK Makassar mencerminkan tingkat

kepuasan yang secara umum positif dari 194 fasilitas kesehatan responden. Tidak ada satupun dari 194 fasilitas kesehatan yang menyatakan ketidakpuasan (kategori 1) terhadap keadilan mendapatkan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden tidak menemui masalah terkait keadilan dalam mendapatkan layanan, dan mereka merasa bahwa proses ini berjalan dengan baik. Dan ada 2 responden atau sekitar 1,0% yang menyatakan kurang puas (kategori 2) terhadap keadilan mendapatkan layanan. Mayoritas responden, yaitu 71 fasilitas kesehatan atau sekitar 36,6%, menyatakan kepuasan (kategori 3) terhadap keadilan mendapatkan layanan. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar fasilitas kesehatan merasa puas dengan tingkat keadilan dalam mendapatkan layanan yang diberikan oleh BPAFK Makassar. Terakhir, 121 fasilitas kesehatan atau sekitar 62,4% menyatakan kepuasan yang tinggi (kategori 4) terhadap keadilan mendapatkan layanan. Angka ini menunjukkan bahwa sejumlah fasilitas kesehatan merasa sangat puas dengan tingkat keadilan yang diberikan oleh BPAFK Makassar dalam memberikan layanan.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa parameter keadilan mendapatkan layanan dianggap sebagai salah satu aspek positif dalam layanan BPAFK Makassar. mayoritas responden merasa puas atau sangat puas dengan tingkat keadilan yang diberikan.

8. **Kesopanan dan Keramahan Petugas:**

- Tidak Puas (1): 0 (0,0%)
- Kurang Puas (2): 2 (1,0%)
- Puas (3): 45 (23,2%)
- Sangat Puas (4): 147 (75,8%)

Berdasarkan hasil survei indeks kepuasan pelanggan, parameter "Kesopanan dan Keramahan Petugas" pada BPAFK Makassar mencerminkan tingkat kepuasan yang umumnya positif dari 194 fasilitas kesehatan responden. Tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan (kategori 1) terhadap kesopanan dan keramahan petugas. Dan ada 2 atau sekitar 1,0 responden menyatakan kurang puas (kategori 2) terhadap kesopanan dan keramahan petugas. Mayoritas responden, yaitu 45 fasilitas kesehatan atau sekitar 23,2%, menyatakan kepuasan (kategori 3) terhadap kesopanan dan keramahan petugas. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar fasilitas kesehatan merasa puas dengan tingkat kesopanan dan keramahan petugas selama memberikan layanan. Terakhir, 147 fasilitas kesehatan atau sekitar 75,8% menyatakan kepuasan yang tinggi (kategori 4) terhadap kesopanan dan keramahan petugas. Angka ini menunjukkan bahwa sejumlah besar responden merasa sangat puas dengan tingkat kesopanan dan keramahan yang diberikan oleh petugas BPAFK Makassar.

Dengan demikian, hasil survei menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas dianggap sebagai salah satu aspek positif dalam layanan BPAFK Makassar. Mayoritas merasa puas atau sangat puas dengan tingkat kesopanan dan keramahan petugas yang diberikan.

9. **Ketepatan Pelaksanaan Jadwal Layanan:**

- Tidak Puas (1): 0 (0,0%)
- Kurang Puas (2): 3 (1,5%)

- Puas (3): 66 (34,0%)
- Sangat Puas (4): 125 (64,4%)

Berdasarkan hasil survei indeks kepuasan pelanggan, parameter "Ketepatan Pelaksanaan Jadwal Layanan" pada BPAFK Makassar mencerminkan tingkat kepuasan yang secara umum positif dari 194 fasilitas kesehatan responden. Tidak ada satupun dari 194 fasilitas kesehatan yang menyatakan ketidakpuasan (kategori 1) terhadap ketepatan pelaksanaan jadwal layanan. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden tidak menemui masalah terkait ketidakpuasan terhadap ketepatan pelaksanaan jadwal layanan, dan mereka merasa bahwa BPAFK Makassar dapat memenuhi tenggat waktu dengan baik. Sebanyak 3 fasilitas kesehatan atau sekitar 1,5% menyatakan kurang puas (kategori 2) terhadap ketepatan pelaksanaan jadwal layanan. Meskipun angka ini relatif kecil, namun perlu diperhatikan sebagai area potensial untuk evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan tingkat kepuasan. Mayoritas responden, yaitu 66 fasilitas kesehatan atau sekitar 34,0%, menyatakan kepuasan (kategori 3) terhadap ketepatan pelaksanaan jadwal layanan. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar fasilitas kesehatan merasa puas dengan tingkat ketepatan pelaksanaan jadwal layanan yang diberikan oleh BPAFK Makassar. Terakhir, 125 fasilitas kesehatan atau sekitar 64,4% menyatakan kepuasan yang tinggi (kategori 4) terhadap ketepatan pelaksanaan jadwal layanan. Angka ini menunjukkan bahwa sejumlah fasilitas kesehatan merasa sangat puas dengan tingkat ketepatan pelaksanaan jadwal layanan yang diberikan oleh BPAFK Makassar.

Dengan demikian, hasil survei menunjukkan bahwa ketepatan pelaksanaan jadwal layanan dianggap sebagai salah satu aspek positif dalam layanan BPAFK Makassar. Meskipun terdapat sejumlah kecil responden yang kurang puas, mayoritas merasa puas atau sangat puas dengan tingkat ketepatan pelaksanaan jadwal layanan yang diberikan.

10. **Kesesuaian Biaya:**

- Tidak Puas (1): 1 (0,5%)
- Kurang Puas (2): 3 (1,5%)
- Puas (3): 79 (40,7,0%)
- Sangat Puas (4): 111 (57,2%)

Berdasarkan hasil survei indeks kepuasan pelanggan, parameter "Kesesuaian Biaya" pada BPAFK Makassar mencerminkan tingkat kepuasan yang umumnya positif dari 194 fasilitas kesehatan responden. ada 1 fasilitas kesehatan atau sekitar 0,5% yang menyatakan ketidakpuasan (kategori 1) terhadap kesesuaian biaya.. Dan juga ada 3 faskes atau sekitar 1,5% yang menyatakan kurang puas (kategori 2) terhadap kesesuaian biaya. Meskipun angka ini relatif kecil, namun perlu diperhatikan sebagai area potensial untuk evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan tingkat kepuasan. Mayoritas responden, yaitu 79 fasilitas kesehatan atau sekitar 40,7%, menyatakan kepuasan (kategori 3) terhadap kesesuaian biaya. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar fasilitas kesehatan merasa puas dengan tingkat kesesuaian biaya yang diberikan oleh BPAFK Makassar. Terakhir, 111 fasilitas kesehatan atau sekitar 57,2% menyatakan kepuasan yang tinggi (kategori 4) terhadap kesesuaian biaya. Angka ini menunjukkan bahwa sejumlah fasilitas kesehatan merasa sangat puas dengan tingkat kesesuaian biaya yang diberikan oleh BPAFK Makassar.

Dengan demikian, hasil survei menunjukkan bahwa kesesuaian biaya dianggap sebagai salah satu aspek positif dalam layanan BPAFK Makassar. mayoritas merasa puas atau sangat puas dengan tingkat kesesuaian biaya yang diberikan.

B. Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)

Berdasarkan data responden dari masing masing unsur dan setelah melalui hasil analisis dan perhitungan diperoleh **nilai IKP sebesar 91,34**, kinerja BPAFK Makassar selama periode ini dapat dikategorikan sebagai **"SANGAT BAIK"**. Hal ini mencerminkan keberhasilan dalam memenuhi harapan pelanggan dan memberikan layanan yang memuaskan sampai periode Triwulan II.

C. Kesimpulan

Secara keseluruhan, dari hasil survei yang dilakukan terhadap layanan di BPAFK Makassar, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kemudahan prosedur layanan dinilai sangat baik oleh responden. Tidak ada yang menyatakan ketidakpuasan dan hanya 1 responden yang kurang puas terhadap prosedur layanan.
2. Kejelasan dan kepastian petugas yang memberikan layanan dinilai positif oleh responden dan menyatakan puas dan sangat puas. Tidak ada yang merasa tidak puas dan ada responden kurang puas terhadap kejelasan dan kepastian tersebut.
3. Kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan juga mendapat penilaian positif dari responden. Tidak ada responden yang tidak puas dan ada responden yang menyatakan kurang puas.
4. Tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan yaitu responden merasa puas dan sangat puas dengan layanan tersebut meskipun ada responden yang merasa kurang puas
5. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dinilai sangat puas dan puas oleh responden
6. Layanan di BPAFK Makassar dianggap cepat dan responsif oleh sebagian besar responden, dengan mayoritas menyatakan kepuasan terhadap kecepatan layanan.
7. Keadilan dalam mendapatkan layanan dianggap baik oleh para responden,

meskipun ada responden yang kurang puas tanpa adanya ketidakpuasan terkait aspek ini.

8. Kesopanan dan keramahan petugas diapresiasi oleh pengguna layanan, dengan mayoritas merasa puas dan sangat puas terhadap sikap petugas.
9. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal layanan yang telah ditetapkan dianggap baik oleh semua responden, walaupun ada beberapa yang merasa kurang puas tetapi hal ini tetap menunjukkan bahwa layanan di BPAFK Makassar berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
10. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan dinilai positif oleh semua responden, menunjukkan bahwa biaya yang dikenakan dianggap wajar oleh pengguna layanan, walaupun ada responden yang merasa kurang puas bahkan tidak puas.

Secara keseluruhan, respons yang diberikan menunjukkan bahwa layanan di BPAFK Makassar dinilai sangat baik oleh para pengguna layanan. Hal ini menandakan bahwa BPAFK Makassar mampu memberikan pelayanan yang efisien, jelas, responsif, dan sesuai dengan harapan pengguna layanan.

D. Tindak Lanjut Saran dan Masukan

Selain itu, dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, BPAFK Makassar telah melakukan pengumpulan saran dari Responden. Berikut adalah rangkuman hasil pengumpulan saran:

1. Kalo bisa ada layanan executif terkait pilihan waktu kalibrasi
2. Mudah2an tahun depan ada alat untuk kalibrasi timbangan berat badan dewasa
3. Pemberian pelayanan terutama dalam hal pemeriksaan dan pengujian kalibrasi alat kesehatan yang di berikan agar di pertahankan dan di tingkatkan
4. Perlunya meningkatkan akses informasi terkait standar alat kesehatan atau

layanan kalibrasi yg luas.

5. saran untuk kedepannya mungkin bisa diperhatikan perihal informasi terkait berkas-berkas
6. Mohon agar sertifikat kalibrasi dapat lebih cepat lagi dalam penerbitan nya

Dengan adanya saran-saran tersebut, diharapkan BPAFK Makassar dapat terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanannya dan dapat memberikan tindak lanjut yang sesuai serta dapat memberikan informasi yang jelas, dan memenuhi harapan pelanggan untuk menjadi institusi Pengujian, kalibrasi dan Inspeksi alat medis yang terdepan.

Demikian laporan ini disusun, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

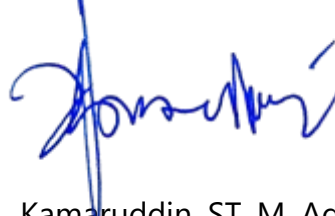
Mengetahui
Ketua Tim Kerja Tata Operasional



Hj. Ratna, SKM, M.kes
Nip. 197411271996032001

Makassar, Juli 2025

Pelaksana



Kamaruddin, ST, M. Adm.Kes
Nip. 197701132001121004

LAMPIRAN

TRIWULAN II												
No	Parameter	Tidak Puas (1)	%	Kurang Puas (2)	%	Puas (3)	%	Sangat Puas (4)	%			
1	Apakah Bapak/Ibu puas dengan kemudahan prosedur layanan di BPFK Makassar	0	0,0	1	0,5	70	36,1	123	63,4			
2	Apakah Bapak/Ibu puas dengan kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	0	0,0	3	1,5	59	30,4	132	68,0			
3	Apakah Bapak/Ibu puas dengan kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan	0	0,0	4	2,1	55	28,4	135	69,6			
4	Apakah Bapak/Ibu puas dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan	0	0,0	2	1,0	57	29,4	135	69,6			
5	Apakah Bapak/Ibu puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan layanan	0	0,0	0	0,0	52	26,8	142	73,2			
6	Apakah Bapak/Ibu puas dengan kecepatan waktu layanan di BPFK Makassar	0	0,0	5	2,6	65	33,5	124	63,9			
7	Apakah Bapak/Ibu puas dengan keadilan mendapatkan layanan di BPFK Makassar	0	0,0	2	1,0	71	36,6	121	62,4			
8	Apakah Bapak/Ibu puas dengan kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan	0	0,0	2	1,0	45	23,2	147	75,8			
9	Apakah Bapak/Ibu puas dengan ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal layanan yang telah ditetapkan	0	0,0	3	1,5	66	34,0	125	64,4			
10	Apakah Bapak/Ibu puas dengan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	1	0,5	3	1,5	79	40,7	111	57,2			
Jumlah Responden			194									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Jumlah Nilai Per Unsur			704	711	713	715	724	701	701	727	704	688
Nilai Rata - Rata Per Unsur			3,63	3,66	3,68	3,69	3,73	3,61	3,61	3,75	3,63	3,55
Nilai Rata - Rata Tertimbang Per Unsur			0,36	0,37	0,37	0,37	0,37	0,36	0,36	0,37	0,36	0,35
Total Nilai Rata - Rata Tertimbang Per Unsur			3,65									
No	Kategori	Nilai	IKP	91,34		Sangat Baik						
1	Tidak Baik	25,00 - 64,99										
2	Kurang Baik	65,00 - 76,60										
3	Baik	76,61 - 88,30										
4	Sangat Baik	88,31 - 100,0										

