



# **HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PADA PELAYANAN LOKA LABKESMAS WAIKABUBAK TAHUN 2024**



**LOKA LABKESMAS WAIKABUBAK  
DIREKTORAT JENDERAL KESEHATAN MASYARAKAT  
KEMENTERIAN KESEHATAN RI**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah yang Maha Kuasa atas berkah dan Rahmat-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Pengguna Layanan pada Loka Laboratorium Kesehatan Masyarakat Waikabubak Tahun 2024 ini dapat terselesaikan. Survey ini merupakan mandatori dari Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 yang diturunkan kedalam Permenpan RB No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kepada public perlu melakukan survey kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Survey tersebut sebagai bentuk keterlibatan public dalam upaya peningkatan pelayanan dan juga sebagai salah satu acuan dalam perbaikan dan peningkatan pelayanan public.

Pelaksanaan survey ini tentunya masih jauh dari harapan seperti masih kurangnya responden yang mengisi survei dan tentunya ini akan menjadi perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan pemikiran dan partisipasinya dalam pelaksanaan survei.

Waikabubak, Oktober 2024

Kepala Loka Labkesmas Waikabubak



Majematang Mading, S.KM.,M.Ked Trop.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah.

Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei ini telah sesuai dengan peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Loka Labkesmas Waikabubak merupakan salah satu unit pelayanan publik yang menyelenggarakan fungsi Laboratoriu Kesehatan Masyarakat. Loka Labkesmas Waikabubak memiliki kewajiban untuk melakukan survei kepuasan pelayanan publik secara berkala.

### **2. Mandatori/Dasar Hukum**

- 1) UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009
- 3) Permenkes No.33 tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan
- 4) Permenpan RB No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

### **3. Tujuan**

- 1) Gambaran tingkat kepatuhan interaksi layanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat pada UPT Kemenkes yang menjadi objek survei
- 2) Rekomendasi perbaikan layanan
- 3) IKK Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik

### **4. Ouput**

Memberikan pelayanan prima bagi Masyarakat melalui peningkatan pelayanan public.

BAB II  
METODE SURVEY

Survey kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Loka Laboratorium Kesehatan Masyarakat dilakukan bersamaan dengan 57 Unit Pelaksana teknis (UPT) di bawah Kementerian Kesehatan. Penyelenggara survey adalah Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kementerian Kesehatan yang dipihak ketigakan kepada PT Indekstar. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian instrumen kepuasan layanan secara online dan offline. Pelaksanaan survey yaitu sejak tanggal 22 Agustus s/d 22 September 2024

Identifikasi kepuasan pengguna layanan menggunakan skala likert menggunakan 9 komponen kepuasan yang terdiri dari kejelasan persyaratan dan prosedur layanan, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan yang secara rinci dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

Table 1 Indikator pengukuran kepuasan pengguna layanan

| NO | INDIKATOR PENGUKURAN | 9 UNSUR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT |          |              |              |                           |                      |                    |                      |         |
|----|----------------------|------------------------------------|----------|--------------|--------------|---------------------------|----------------------|--------------------|----------------------|---------|
|    |                      | Persyaratan                        | Prosedur | Lama Layanan | Biaya/ Tarif | Kualitas Layanan Spesifik | Kompetensi Pelaksana | Perilaku Pelaksana | Penanganan Pengaduan | Sarpras |
| 1  | Kejelasan            | Y                                  | Y        | -            | -            | -                         | -                    | -                  | -                    | -       |
| 2  | Kemudahan            | Y                                  | Y        | -            | -            | -                         | -                    | -                  | -                    | -       |
| 3  | Ketepatan            | -                                  | -        | Y            | -            | -                         | -                    | -                  | Y                    | -       |
| 4  | Kecepatan/Kesigapan  | -                                  | -        | Y            | -            | -                         | -                    | -                  | Y                    | -       |
| 5  | Kewajaran            | -                                  | -        | -            | Y            | -                         | -                    | -                  | -                    | -       |
| 6  | Kualitas             | -                                  | -        | -            | -            | Y                         | Y                    | Y                  | -                    | Y       |
| 7  | Kesesuaian           | -                                  | -        | -            | -            | Y                         | -                    | -                  | -                    | -       |
| 8  | Kelengkapan          | -                                  | -        | -            | -            |                           | -                    | -                  | -                    | Y       |

Analisis kepuasan menggunakan akumulasi skor pada setiap komponen penilaian yang akan mendapatkan skor kepuasan terhadap pelayanan UPT. Formulasi perhitungan tingkat kepuasan menggunakan acuan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 sebagai berikut.

Tabel 2. Formulasi perhitungan tingkat kepuasan pengguna layanan.

| No. | Keterangan                                    | Rumus                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Skor unsur ke- <i>u</i>                       | $D_u = \frac{\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^p X_{ij}}{np}$ <p><i>D<sub>u</sub></i> = unsur pelayanan ke-<i>u</i>, dimana <i>u</i> = 1,2, ..., <i>s</i><br/><i>X<sub>ij</sub></i> = Jawaban responden ke-<i>i</i> pada pertanyaan ke-<i>j</i>, dimana <i>i</i> = 1,2, ..., <i>n</i> dan <i>j</i> = 1,2, ..., <i>p</i></p> |
| 2.  | Bobot nilai rata-rata tertimbang ( <i>w</i> ) | $w = \frac{1}{s}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.  | Skor IKM                                      | $IKM = \sum_{i=1}^s D_u \times w$ <p>Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian IKM dikali dengan nilai 25 dengan rumus berikut</p> $IKM \times 25$                                                                                                           |

Berdasarkan hasil perhitungan formulasi tingkat kepuasan akan menghasilkan interval tingkat kepuasan pengguna layanan sebagai berikut.

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan | Kategori |
|----------------|----------------|-------------------------|----------------|------------------------|----------|
| 1              | 1,00-2,59      | 25,00-64,99             | D              | Tidak baik             |          |
| 2              | 2,60-3,06      | 65,00-76,60             | C              | Kurang baik            |          |
| 3              | 3,06-3,53      | 76,61-88,30             | B              | Baik                   |          |
| 4              | 3,53-4,00      | 88,31-100,00            | A              | Sangat Baik            |          |

BAB IV

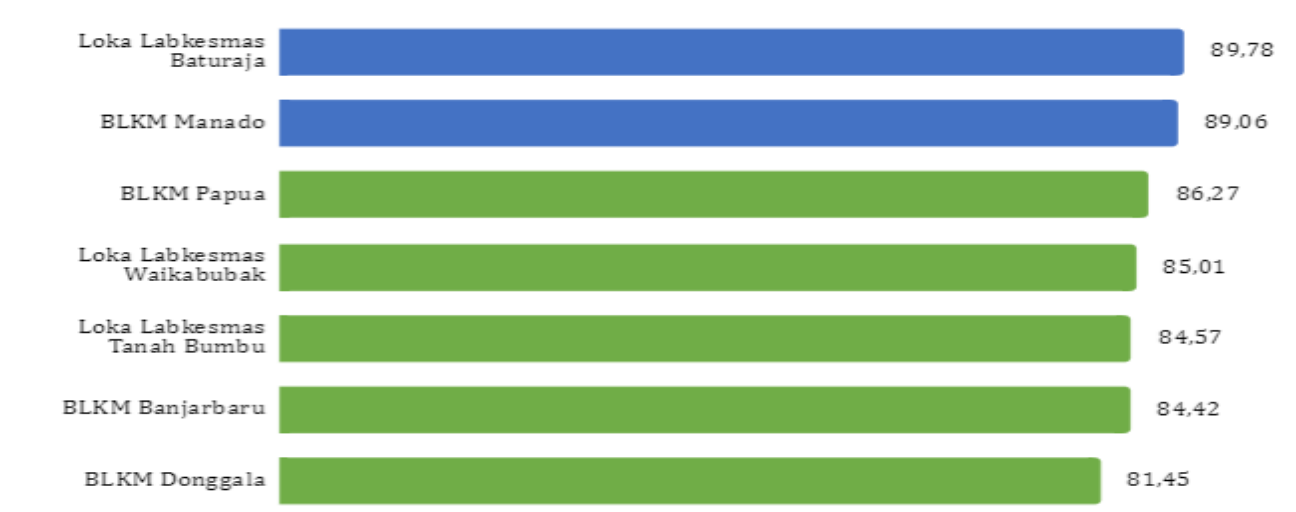
HASIL SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

Indeks kepuasan pengguna layanan dari total sebanyak 57 UPT yang disurvei pada lingkup Kementerian Kesehatan tidak ada UPT yang memiliki Indeks kepuasan tidak baik atau kurang baik dan sebanyak 77% UPT memiliki Indeks kepuasan kategori bai dan sebanyak 23% UPT memiliki indeks kepuasan sangat baik.

Tabel 5. Kategori indeks kepuasan pengguna layanan dari 57 UPT di Kementerian Kesehatan RI tahun 2024.

| Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan | Jumlah UPT | %   |
|----------------|-------------------------|----------------|------------------------|------------|-----|
| 1,00-2,59      | 25,00-64,99             | D              | Tidak baik             | -          | 0%  |
| 2,60-3,06      | 65,00-76,60             | C              | Kurang baik            | -          | 0%  |
| 3,06-3,53      | 76,61-88,30             | B              | Baik                   | 44         | 77% |
| 3,53-4,00      | 88,31-100,0             | A              | Sangat Baik            | 13         | 23% |

Indeks kepuasan pengguna layanan pada layanan yang diberikan oleh Loka Laboratorium Kesehatan Masyarakat Waikabubak termasuk kategori baik dengan skor indeks kepuasan sebesar 85,01 seperti pada gambar di bawah ini.



Gambar 1. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan pada 7 UPT di Lingkungan Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat.

Sebanyak 7 UPT pada Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat dan 2 UPT mendapatkan kategori indeks kepuasan sangat baik yaitu Loka Labkesmas Baturaja dan Balai laboratorium Kesehatan Masyarakat Manado sedangkan 5 UPT lainnya mendapatkan indeks kepuasan kategori baik.

| No.                        | Unsur                     | Indeks | Skor  | Mutu | Keterangan |
|----------------------------|---------------------------|--------|-------|------|------------|
| 1                          | Persyaratan               | 3,47   | 86,73 | B    | Baik       |
| 2                          | Tata Cara                 | 3,46   | 86,41 | B    | Baik       |
| 3                          | Waktu                     | 3,31   | 82,67 | B    | Baik       |
| 4                          | Biaya                     | 3,33   | 83,31 | B    | Baik       |
| 5                          | Jenis Spesifikasi Layanan | 3,45   | 86,29 | B    | Baik       |
| 6                          | Kompetensi Petugas        | 3,44   | 86,00 | B    | Baik       |
| 7                          | Sikap Petugas             | 3,51   | 87,82 | B    | Baik       |
| 8                          | Sarana Pengaduan          | 3,41   | 85,19 | B    | Baik       |
| 9                          | Sarana & Prasarana        | 3,36   | 84,10 | B    | Baik       |
| Indeks Kepuasan Masyarakat |                           | 3,42   | 85,39 | B    | Baik       |
| Margin of Error (MoE)      |                           |        | 0,97  |      |            |

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Pelaksanaan survey kepuasan pengguna layanan merupakan kewajiban bagi setiap instansi atau UPT sebagai amanat dari UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sebagai landasan pelaksanaan adalah Permenpan RB No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil survey kepuasan pengguna layanan pada pelayanan yang diberikan oleh Loka laboratorium Kesehatan Masyarakat Waikabubak dengan indeks kepuasan sebesar 85,01 atau kategori baik yang di ukur dari 9 komponen penilaian. Tingkat kepuasan publik yang rendah bisa jadi dipengaruhi beberapa detail kecil namun menimbulkan kesan buruk dan membuat pengguna layanan tidak nyaman.