

LAPORAN KEGIATAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**20  
25**



**Loka Laboratorium Kesehatan  
Masyarakat Waikabubak**



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Loka Laboratorium Kesehatan Masyarakat (Labkesmas) Waikabubak, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Periode 1 Tahun 2025, dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas dan komitmen Loka Labkesmas Waikabubak dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap aspek-aspek pelayanan yang diberikan, sekaligus menjadi dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan Loka Labkesmas Waikabubak selama periode ini, serta memberikan gambaran umum mengenai persepsi masyarakat terhadap mutu layanan, kecepatan, keterjangkauan, kemudahan, dan sikap petugas. Kami berharap hasil survei ini dapat menjadi masukan yang berharga untuk peningkatan kinerja pelayanan ke depan.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan memberikan dukungan dalam pelaksanaan survei ini, khususnya kepada responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan penilaian secara jujur dan objektif.

Semoga laporan ini bermanfaat dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Waikabubak, Juni 2025

Kepala Loka Labkesmas Waikabubak



Majematang Mading, SKM.,M.Ked.Trop

NIP. 197706152006042002

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan kewajiban dasar pemerintah dalam menjamin hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas, adil, dan transparan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang sesuai dengan asas kepentingan umum, keterbukaan, akuntabilitas, dan profesionalisme. Dalam hal ini, pelayanan publik harus mengutamakan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sejalan dengan hal tersebut, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melalui unit pelaksana teknis di bidang laboratorium kesehatan masyarakat, termasuk Loka Laboratorium Kesehatan Masyarakat (Labkesmas) Waikabubak, memiliki peran strategis dalam mendukung sistem pelayanan kesehatan melalui kegiatan laboratorium seperti pengujian, pemantauan kualitas lingkungan, serta surveilans laboratorium. Untuk memastikan layanan yang diberikan berjalan optimal dan sesuai harapan masyarakat, diperlukan mekanisme evaluasi secara periodik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

SKM menjadi instrumen penting untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap unit pelayanan untuk secara rutin menyusun dan melaporkan hasil survei kepuasan masyarakat.

Secara umum, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan publik. Survei ini menjadi instrumen penting dalam mengukur persepsi masyarakat terhadap berbagai aspek layanan, seperti kecepatan, ketepatan, kenyamanan, keterjangkauan, serta sikap petugas pelayanan.

Melalui pelaksanaan SKM, diharapkan instansi penyelenggara pelayanan publik, termasuk Loka Labkesmas Waikabubak, dapat mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Hasil survei ini menjadi dasar yang objektif dalam perumusan kebijakan, peningkatan mutu layanan, serta perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik secara berkelanjutan.

## B. Tujuan

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public di Loka Laboratorium Kesehatan Masyarakat Waikabubak 2025

## C. Metode

### 1) Populasi

Populasi dalam pelaksanaan survey Kepuasan Masyarakat di Loka Labkesmas Waikabubak adalah semua penerima pelayanan publik baik itu individu, masyarakat, Lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Loka Labkesmas Waikabubak,

### 2) Sampel

Sampel dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Loka Labkesmas Waikabubak adalah penerima pelayanan public yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan Loka Labkesmas Waikabubak.

Besaran sampel menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*.

### 3) Jumlah Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Kuesioner terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu ;

- Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
- Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk

menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

- Pada bagian ketiga ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup).

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

- 4) Unsur SKM. Adapun unsur yang dinilai dalam Survei Kepuasan Masyarakat di Loka Laboratorium Kesehatan Masyarakat Waikabubak adalah sebagai berikut :

- a) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- c) Waktu

Penyelesaian Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- d) Biaya/Tarif \*

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

- e) Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i) Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

5) Analisis

Hasil survey akan dianalisis dengan menggunakan rumus sebagai berikut ;

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$$

Hasil SKM diinterpretasi menggunakan Table 1 berikut :

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL (NI)   | NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK) | MUTU PELAYANAN (x) | KINERJA UNIT PELAYANAN (y) |
|----------------|-----------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| <b>1</b>       | <b>1,00 – 2,5996</b>  | <b>25,00 – 64,99</b>          | <b>D</b>           | <b>Tidak baik</b>          |
| <b>2</b>       | <b>2,60 – 3,064</b>   | <b>65,00 – 76,60</b>          | <b>C</b>           | <b>Kurang baik</b>         |
| <b>3</b>       | <b>3,0644 – 3,532</b> | <b>76,61 – 88,30</b>          | <b>B</b>           | <b>Baik</b>                |
| <b>4</b>       | <b>3,5324 – 4,00</b>  | <b>88,31 – 100,00</b>         | <b>A</b>           | <b>Sangat baik</b>         |

#### D. Tim SKM

Sesuai SK Kepala Loka Labkesmas Waikabubak Nomor : HK.02.03/B.XII.3/503/2025 tentang pembentukan Tim Survey Kepuasan Masyarakat Loka Labkesmas waikabubak tahun 2025, sebagai berikut ;

Koordinator : Varry Lobo, SKM

Anggota : Ruci Nur'aini, SKM

Ninda Putri Yunistira Amtaran, S.Tr.Kes

#### E. Jadwal SKM

Pelaksanaan Survei Kesehatan Masyarakat dilakukan secara periodik yang mana dilakukan secara tetap dengan jangka waktu tiap semester (6 bulanan), yaitu pada Bulan Juni dan Desember 2025.

## ANALISIS

Survei kepuasan Masyarakat pada Loka Labkesmas Waikabubak telah dilakukan pada periode 6 Januari sampai dengan 24 Juni 2025 dengan jumlah responden sebanyak 36 orang dengan karakteristik responden sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah responden survey kepuasan masyarakat semester 1 berdasarkan jenis kelamin, kelompok umur dan Pendidikan.

| <b>Jenis Kelamin</b> | <b>Jumlah</b> |
|----------------------|---------------|
| Laki-laki            | 11            |
| Perempuan            | 25            |
| <b>Total</b>         | <b>36</b>     |
| <b>Kelompok umur</b> |               |
| <35 tahun            | 11            |
| 35-45 tahun          | 17            |
| >45 tahun            | 8             |
| Total                | <b>36</b>     |
| <b>Pendidikan</b>    |               |
| Tamat D3/D4/PT       | 29            |
| Tamat SMA            | 7             |
| <b>Grand Total</b>   | <b>36</b>     |

Berdasarkan table tersebut dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan dengan kelompok umur terbanyak adalah 35-45 tahun. Pendidikan responden terbanyak adalah Tamat D3/D4/PT sedangkan sisanya adalah tamat SMA atau sederajat.

Hasil analisis terhadap survey kepuasan masyarakat dipeoleh hasil berikut. Dapat dilihat pada table 3.

Tabel 3. Hasil analisis survey kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan.

[illegible]



|                          |      |      |      |      |      |      |      |      |      |              |
|--------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|
| Total Nilai per Unsur    | 128  | 128  | 131  | 131  | 136  | 129  | 134  | 131  | 134  |              |
| NRR per Unsur            | 3,56 | 3,56 | 3,64 | 3,64 | 3,78 | 3,58 | 3,72 | 3,64 | 3,72 | Nilai Indeks |
| NRR Tertimbang per Unsur | 0,39 | 0,39 | 0,40 | 0,40 | 0,42 | 0,40 | 0,41 | 0,40 | 0,41 | 3,64         |
| IKM Unit Pelayanan       |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 91,11        |

Berdasarkan table 2 dapat diperoleh informasi bahwa Nilai Index Kepuasan Masyarakat (IKM) Loka Labkesmas Waikabubak pada periode semester 1 adalah **91** dengan nilai Mutu Pelayanannya adalah **A**. Maka dengan demikian Kinerja unit pelayanan pada Loka Labkesmas Waikabubak adalah **Sangat Baik**.

Nilai tinggi ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga meningkatkan reputasi Labkesmas sebagai institusi yang responsif, kredibel, dan profesional. Selain itu menunjukkan bahwa sebagian besar unsur pelayanan seperti waktu layanan, biaya, kompetensi petugas, serta sarana dan prasarana telah berjalan sesuai standar, ENJADI bukti kepatuhan terhadap pelaksanaan standar pelayanan publik.

Meskipun hasil sangat baik, nilai ini dapat digunakan untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas, misalnya dengan meningkatkan aspek yang masih kurang dari unsur nilai NRR per aspek. Hal ini dapat dilihat pada table 4 berikut ;

Tabel 4. Nilai indeks per unit pertanyaan

| No | Unsur Pelayanan                         | Nilai Rata-Rata per unsur | IKM per unsur | Mutu | Kinerja     |
|----|-----------------------------------------|---------------------------|---------------|------|-------------|
| U1 | Persyaratan                             | 3,56                      | 89            | A    | Sangat Baik |
| U2 | Prosedur                                | 3,56                      | 89            | A    | Sangat Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan                         | 3,64                      | 91            | A    | Sangat Baik |
| U4 | Biaya/Tarif                             | 3,64                      | 91            | A    | Sangat Baik |
| U5 | Produk Layanan                          | 3,58                      | 90            | A    | Sangat Baik |
| U6 | Kompetensi Pelaksana                    | 3,78                      | 94            | A    | Sangat Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana                      | 3,72                      | 93            | A    | Sangat Baik |
| U8 | Sarana dan Prasarana                    | 3,64                      | 91            | A    | Sangat Baik |
| U9 | Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan | 3,72                      | 93            | A    | Sangat Baik |

Berdasarkan table 4 tersebut, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata per unsur berkisar antara 3,56 hingga 3,78, yang jika dikonversikan menghasilkan nilai IKM per unsur antara 89 sampai 94. Seluruh unsur memperoleh kategori mutu A dengan predikat kinerja “Sangat Baik”.

Adapun yang menjadi bahan evaluasi lanjutan adalah ;

a) Nilai Tertinggi

Unsur U6 (Kompetensi Pelaksana) memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,78 atau IKM per unsur 94. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan kemampuan teknis dan profesionalisme petugas layanan.

b) Nilai Rendah

Unsur U1 (Persyaratan) dan U2 (Prosedur) masing-masing memperoleh nilai 3,56 atau IKM 89, meskipun masih dalam kategori “Sangat Baik”. Ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk menyederhanakan persyaratan administrasi atau alur pelayanan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat.

c) Unsur Lainnya

Unsur seperti Perilaku Pelaksana (U7) dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9) juga mendapat skor tinggi (93), mencerminkan responsivitas, keramahan, dan keterbukaan pelayanan terhadap masukan pengguna layanan.

Seluruh unsur pelayanan publik yang diukur menunjukkan kinerja sangat baik, dengan mutu pelayanan pada kategori A. Meski begitu, hasil ini tetap dapat dijadikan bahan evaluasi lebih lanjut untuk:

- Menyederhanakan prosedur pelayanan dan persyaratan.
- Meningkatkan aksesibilitas informasi terkait layanan.
- Memastikan keberlanjutan peningkatan kualitas layanan berbasis umpan balik masyarakat.

### **BAB III**

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang telah dilakukan diketahui bahwa Kinerja unit pelayanan pada Loka Labkesmas Waikabubak adalah **Sangat Baik**. Hal ini perlu dipertahankan dan juga perlu perbaikan pada unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai yang rendah yaitu pada Unsur U1 (Persyaratan) dan U2 (Prosedur) masing-masing memperoleh nilai 3,56 atau IKM 89, meskipun masih dalam kategori “Sangat Baik”. Ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk menyederhanakan persyaratan administrasi atau alur pelayanan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat.

Oleh karena itu, Survei Kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.