LAPORAN TRIWULAN IV
HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
LOKA LABKESMAS WAIKABUBAK TAHUN 2024

LOKA LABKESMAS WAIKABUBAK
DIREKTORAT JENDERAL KESEHATAN MASYARAKAT
KEMENTERIAN KESEHATAN RI

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah yang Maha Kuasa atas berkah dan Rahmat-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Pengguna Layanan pada Triwulan II Loka Laboratorium Kesehatan Masyarakat Waikabubak Tahun 2024 ini dapat terselesaikan. Servey 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 melalukan survey kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Survey tersebut sebagai bentuk keterlibatan public dalam upaya peningakatan 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, November 2024

Kepala Loka Labkesmas Waikabubak

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

BAB I
PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

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) Sebagai gambaran tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Loka Labkesmas Waikabubak.
2) Rekomendasi perbaikan layanan pada Loka labkesmas Waikabubak.
3) IKK Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik

4. Ouput

Memberikan pelayanan prima bagi Masyarakat melalui peningkatan pelayanan public.

BAB II
METODE SURVEY

Survey kepusan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Loka Laboratorium Kesehatan Masyarakat dilakukan pada periode Oktober sampai dengan November tahun 2024. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian instrumen kepuasan layanan secara online dan offline. Pelaksanaan survey yaitu sejak tanggal 20 Oktober s/d 30 November 2024.

Jumlah responden yang melakukan pengisian formular sebanyak 41 orang responden yang terdiri dari Masyarakat umum dan juga instansi pemerintah yang pernah mendapatkan pelayanan pada Loka Labkesmas Waikabubak. Identifikasi kepuasan pengguna layanan menngunakan 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

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-u	$D_u = \frac{\sum_{i=1}^{n}\sum_{j=1}^{p} X_{ij}}{np}$ D_u = unsur pelayanan ke-u, dimana $u = 1,2,\dots,s$ X_{ij} = Jawaban responden ke-i pada pertanyaan ke-j, dimana $i = 1,2,\dots,n$ dan $j = 1,2,\dots,p$
2.	Bobot nilai rata-rata tertimbang (w)	$w = \frac{1}{s}$
3.	Skor IKM	$IKM = \sum_{i=1}^{s} D_u \times w$ Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian IKM dikali dengan nilai 25 dengan rumus berikut $IKM \times 25$

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

Tabel 3. Interval tingkat kepuasan pengguna layanan

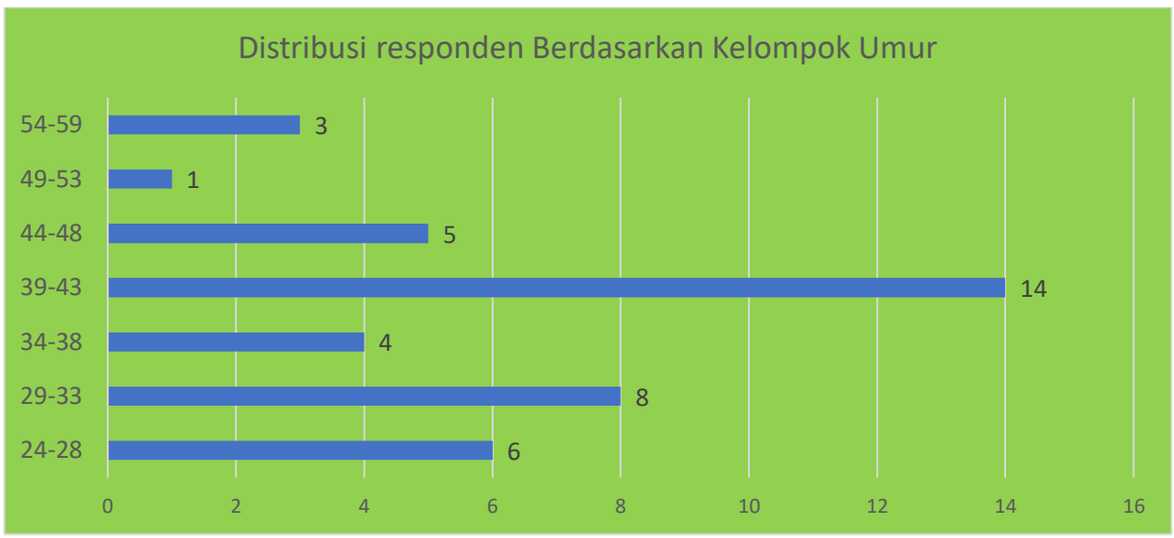
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Kategori
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak baik	
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang baik	
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik	
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik	

BAB IV

HASIL SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

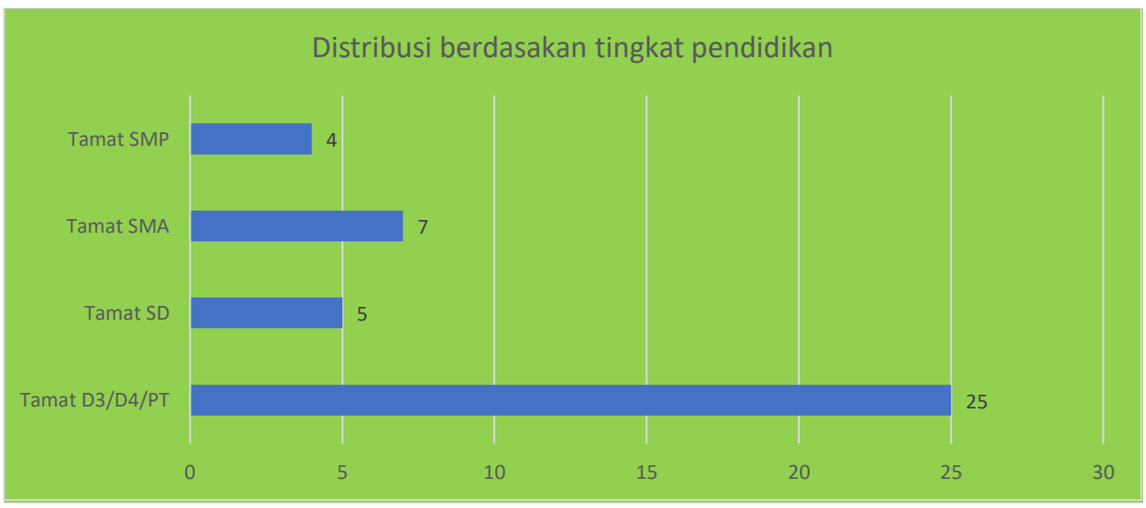
Jika dilihat dari kelompok umur Sebagian besar responden adalah berada pada kelompok umur 39 sampai dengan 34 tahun dan yang terbanyak kedua adalah pada kelompok umur 29 sampai dengan 33 tahun.

Gambar 1. Distribusi Responden berdasarkan kelompok umur pada survei tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan Loka labkesmas waikabubak Triwulan IV tahun 2024



Jika dilihat dari tingkat Pendidikan Jumlah responden yang melakukan pengsian instrument sebagai besar adalah tingkat Pendidikan D3 sampai dengan Pendidikan S1 hal ini kemungkinan disebabkan oleh karena tingkat Pendidikan mempunyai hubungan dengan kesadaran dalam mencari pelayanan Kesehatan.

Gambar 2. Distribusi Responden berdasarkan tingkat Pendidikan pada survei tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan Loka labkesmas waikabubak Triwulan IV tahun 2024



Tabel 4. Skor kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Loka Labkesmas Waikabubak Triwulan IV tahun 2024

No	Unsur	Indeks	Skor	Mutu	Keterangan
1	Kecepatan waktu	3.17	79.27	B	Baik
2	Tatacara	3.34	83.54	B	Baik
3	Jenis Spesifikasi layanan	3.37	84.10	B	Baik
4	Persyaratan Pelayanan	3.51	87.80	B	Baik
5	Kewajaran biaya/tarif	3.63	90.85	A	Sangat baik
6	Kompetensi petugas	3.63	90.85	A	Sangat baik
7	Kualitas sarana dan prasarana	3.44	85.98	B	Baik
8	Penanganan pengaduan	3.93	98.17	A	Sangat baik
9	Perilaku petugas	3.78	94.51	A	Sangat baik
	Indeks Kepuasan Masyarakat	**3.53**	**88.25**	**B**	**Baik**

Berdasarkan table diatas dapat diperoleh informasi bahwa Nilai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Loka Labkesmas Waikabubak pada periode triwulan IV adalah **88.25** dengan nilai Mutu Pelayanannya adalah **B**. Maka dengan demikian Kinerja unit pelayanan pada Loka Labkesmas Waikabubak adalah **Baik.**

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 pada triwulan IV dengan indeks kepuasan sebesar 88,25 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.