

LAPORAN KEGIATAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN 4**



**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) Kupang, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Periode 1 Tahun 2025, dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas dan komitmen Loka Labkesmas Kupang 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 Kupang 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.

Kupang, Januari 2025

Kepala Loka Labkesmas Kupang



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) Kupang, 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 Kupang, 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 Kupang 2025

C. Metode

1) Populasi

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

2) Sampel

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

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 Kupang 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)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

D. Tim SKM

Sesuai SK Kepala Loka Labkesmas Kupang Nomor : HK.02.03/B.XII.3/503/2025 tentang pembentukan Tim Survey Kepuasan Masyarakat Loka Labkesmas Kupang 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) maupun Triwulan.

BAB II ANALISIS

Survei kepuasan Masyarakat pada Loka Labkesmas Kupang telah dilakukan pada periode Juli sampai dengan September 2025 dengan jumlah responden sebanyak 40 orang dengan karakteristik responden sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah responden survey kepuasan masyarakat triwulan 4 berdasarkan jenis kelamin, kelompok umur dan Pendidikan.

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	11
Perempuan	29
Total	40
Kelompok umur	
12-24 Tahun	9
25-35 Tahun	12
36-45 Tahun	8
46-63 Tahun	11
Total	40
Pendidikan	
Tamat SD	8
Tamat SMP	12
Tamat SMA	11
Tamat S1	9
Total	40

Berdasarkan table 2 tersebut, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Loka Labkesmas Kupang Triwulan IV Tahun 2025 melibatkan sebanyak 40 responden sebagai pengguna layanan laboratorium kesehatan masyarakat. Karakteristik responden ditinjau berdasarkan jenis kelamin, kelompok umur, dan tingkat pendidikan, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai profil pengguna layanan.

Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 29 orang (72,5%), sedangkan laki-laki sebanyak 11 orang (27,5%). Komposisi ini menunjukkan bahwa pengguna layanan laboratorium kesehatan masyarakat pada periode survei lebih banyak didominasi oleh responden perempuan.

Ditinjau dari kelompok umur, responden terbanyak berada pada rentang usia 25–35 tahun, yaitu sebanyak 12 orang (30%), diikuti oleh kelompok umur 46–63 tahun sebanyak 11 orang (27,5%). Sementara itu, responden pada kelompok umur 12–24 tahun berjumlah 9 orang (22,5%), dan kelompok umur 36–45 tahun sebanyak 8 orang (20%). Distribusi umur tersebut menunjukkan bahwa layanan laboratorium dimanfaatkan oleh masyarakat dari berbagai kelompok usia produktif hingga usia lanjut.

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden dengan latar belakang tamat SMP merupakan kelompok terbanyak, yaitu 12 orang (30%), diikuti oleh responden tamat SMA sebanyak 11 orang (27,5%). Selanjutnya, responden dengan pendidikan tamat S1 berjumlah 9 orang (22,5%), dan responden dengan pendidikan tamat SD sebanyak 8 orang (20%). Variasi tingkat pendidikan responden ini menunjukkan bahwa layanan Loka Labkesmas Kupang diakses oleh masyarakat dengan latar belakang pendidikan yang beragam.

Secara keseluruhan, karakteristik responden yang heterogen dari aspek jenis kelamin, usia, dan pendidikan mencerminkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini cukup representatif dalam menggambarkan persepsi pengguna layanan laboratorium kesehatan masyarakat di Loka Labkesmas Kupang.

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

Tabel 3. Hasil analisis survey kepuasan masyarakat Loka Labkesmas Kupang.

<p style="text-align: center;">Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Loka Labkesmas Kupang Kementerian Kesehatan RI Triwulan 4 Tahun 2025</p>	
<p>Nilai IKM</p> 	<p>Nama Layanan : Layanan Laboratorium Kesehatan Masyarakat RESPONDEN</p> <p>Jumlah : 40 orang</p> <p>Jenis Kelamin : Laki-laki 11 Orang/ Perempuan 29 orang</p> <p>Pendidikan :</p> <p>Tamat SD : 8</p> <p>Tamat SMP : 12</p> <p>Tamat SMA : 11</p> <p>Tamat S1 : 9</p> <p>Periode Survei : Oktober s/d Desember 2025</p>

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Layanan Laboratorium Kesehatan Masyarakat di Loka Labkesmas Kupang pada Triwulan IV Tahun 2025, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 84. Survei ini dilaksanakan pada periode Oktober sampai dengan Desember 2025 dengan jumlah responden sebanyak 40 orang.

Komposisi responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (29 orang) dan laki-laki sebanyak 11 orang, dengan latar belakang pendidikan yang bervariasi, yaitu tamat SD (8 orang), SMP (12 orang), SMA (11 orang), dan S1 (9 orang). Variasi karakteristik responden tersebut memberikan gambaran yang cukup representatif terhadap persepsi pengguna layanan laboratorium kesehatan masyarakat.

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, nilai IKM 84 berada pada kategori mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “Baik”, yang berada dalam rentang nilai 76,61–88,30. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat menilai pelayanan yang diberikan oleh Loka Labkesmas Kupang telah berjalan dengan baik dan memenuhi harapan pengguna layanan.

Apabila dibandingkan dengan capaian pada triwulan sebelumnya, nilai IKM Triwulan IV Tahun 2025 mengalami penurunan sebesar 1 poin dibandingkan Triwulan III Tahun 2025 (IKM 85), serta mengalami penurunan yang lebih signifikan dibandingkan Triwulan II Tahun 2025 (IKM 91) yang berada pada kategori mutu pelayanan “A” (Sangat Baik). Penurunan nilai ini mengindikasikan adanya aspek-aspek pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan berkelanjutan, meskipun secara umum mutu pelayanan masih berada pada kategori baik.

Dengan demikian, hasil SKM Triwulan IV Tahun 2025 menjadi dasar penting bagi Loka Labkesmas Kupang untuk melakukan evaluasi internal, memperkuat aspek pelayanan yang dinilai masih kurang optimal, serta mempertahankan unsur-unsur pelayanan yang telah dinilai baik oleh masyarakat, guna mendorong peningkatan mutu pelayanan pada periode berikutnya sesuai dengan prinsip continuous quality improvement sebagaimana diamanatkan dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Berikut hasil Indeks per unit pertanyaan periode Oktober-Desember 2025 Loka Labkesmas Kupang ;

Tabel 4. Nilai indeks per unit pertanyaan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata per unsur	IKM per unsur	Mutu	Kinerja
U1	Persyaratan	3,43	85,625	B	Baik
U2	Prosedur	3,33	83,125	B	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,25	81,25	B	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,93	98,125	A	Sangat Baik
U5	Produk Layanan	3,33	83,125	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,38	84,375	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	2,55	63,75	D	Tidak Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,05	76,25	C	Kurang Baik
U9	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	3,98	99,375	A	Sangat Baik

Berdasarkan table 4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Loka Labkesmas Kupang Triwulan IV Tahun 2025 menunjukkan variasi capaian nilai pada masing-masing unsur pelayanan sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Analisis per unsur ini memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai kekuatan dan area yang perlu ditingkatkan dalam penyelenggaraan layanan laboratorium kesehatan masyarakat.

Unsur Persyaratan (U1) memperoleh nilai IKM sebesar 85,625 dengan kategori mutu pelayanan B (Baik). Hasil ini menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan dinilai relatif jelas dan mudah dipenuhi oleh pengguna layanan, meskipun masih terdapat ruang untuk penyederhanaan dan peningkatan kejelasan informasi agar lebih mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

Unsur Prosedur (U2) mendapatkan nilai IKM 83,125 dengan mutu pelayanan B (Baik). Hal ini mengindikasikan bahwa alur dan mekanisme pelayanan telah berjalan dengan cukup baik, namun masih diperlukan upaya optimalisasi, terutama dalam memastikan prosedur pelayanan disampaikan secara konsisten dan mudah diakses oleh pengguna layanan.

Unsur Waktu Pelayanan (U3) memperoleh nilai IKM 81,25 dengan kategori B (Baik). Nilai ini menunjukkan bahwa ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan dinilai cukup

memuaskan, namun masih menjadi salah satu aspek yang perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat diberikan lebih cepat dan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.

Unsur Biaya/Tarif (U4) menunjukkan kinerja yang sangat baik dengan nilai IKM 98,125, termasuk dalam kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik). Capaian ini mengindikasikan bahwa masyarakat menilai biaya atau tarif pelayanan sudah jelas, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta tidak memberatkan pengguna layanan.

Unsur Produk Layanan (U5) memperoleh nilai IKM 83,125 dengan kategori B (Baik). Hal ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan laboratorium kesehatan masyarakat dinilai telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan, meskipun peningkatan mutu dan konsistensi hasil layanan tetap perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) mendapatkan nilai IKM 84,375 dengan mutu pelayanan B (Baik). Capaian ini mencerminkan bahwa kemampuan dan keahlian petugas pelayanan laboratorium dinilai baik oleh masyarakat, baik dari sisi pengetahuan maupun keterampilan dalam memberikan pelayanan.

Unsur Perilaku Pelaksana (U7) memperoleh nilai IKM 63,75 dengan kategori mutu pelayanan D (Tidak Baik). Nilai ini menunjukkan bahwa aspek sikap, keramahan, kesopanan, dan empati petugas masih menjadi kelemahan utama dalam pelayanan. Unsur ini memerlukan perhatian khusus dan langkah perbaikan yang segera melalui pembinaan, peningkatan kapasitas, serta penguatan budaya pelayanan prima.

Unsur Sarana dan Prasarana (U8) memperoleh nilai IKM 76,25 dengan kategori mutu pelayanan C (Kurang Baik). Hal ini mengindikasikan bahwa kondisi fasilitas pendukung pelayanan laboratorium dinilai belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna layanan, baik dari aspek kenyamanan, ketersediaan, maupun pemeliharaan sarana prasarana.

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9) menunjukkan capaian sangat tinggi dengan nilai IKM 99,375 dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik). Hasil ini menunjukkan bahwa mekanisme penerimaan dan tindak lanjut pengaduan, saran, serta masukan dari masyarakat telah berjalan sangat efektif dan responsif.

Secara keseluruhan, hasil penilaian per unsur menunjukkan bahwa sebagian besar unsur pelayanan berada pada kategori Baik (B) hingga Sangat Baik (A). Namun demikian, terdapat dua unsur yang perlu menjadi prioritas perbaikan, yaitu Perilaku Pelaksana (U7) dan Sarana dan Prasarana (U8), karena berada pada kategori Tidak Baik (D) dan Kurang Baik (C). Hasil ini menjadi dasar penting bagi Loka Labkesmas Kupang dalam menyusun rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan secara terarah dan berkelanjutan sesuai amanat PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

BAB III

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2025, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 84 dengan kategori mutu pelayanan B (Baik). Meskipun secara umum kinerja pelayanan telah berjalan dengan baik, hasil analisis per unsur menunjukkan adanya beberapa unsur yang perlu mendapatkan perhatian dan tindak lanjut perbaikan secara prioritas, khususnya unsur dengan kategori Tidak Baik (D) dan Kurang Baik (C).

3.1. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Nilai IKM: 63,75 | Mutu: D | Kinerja: Tidak Baik

Unsur perilaku pelaksana merupakan unsur dengan nilai terendah dalam survei ini. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat masih merasakan adanya kekurangan dalam aspek sikap, keramahan, kesopanan, empati, dan komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan.

Rencana tindak lanjut yang direncanakan meliputi:

- ❖ Peningkatan kapasitas petugas melalui pembinaan internal dan pelatihan pelayanan prima (service excellence).
- ❖ Penguatan nilai-nilai budaya kerja BerAKHLAK dan etika pelayanan publik di lingkungan Loka Labkesmas Kupang.
- ❖ Penerapan briefing rutin dan evaluasi perilaku pelayanan secara berkala oleh pimpinan unit.
- ❖ Pemberian penghargaan (reward) bagi petugas dengan kinerja pelayanan terbaik serta pembinaan khusus bagi petugas yang mendapatkan penilaian kurang baik.

3.2. Unsur Sarana dan Prasarana (U8)

Nilai IKM: 76,25 | Mutu: C | Kinerja: Kurang Baik

Hasil penilaian pada unsur sarana dan prasarana menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pelayanan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna layanan, baik dari sisi kenyamanan, ketersediaan, maupun kondisi fisik fasilitas.

Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan antara lain:

- ❖ Inventarisasi dan identifikasi kondisi sarana dan prasarana pelayanan laboratorium yang memerlukan perbaikan atau penggantian.

- ❖ Peningkatan kenyamanan ruang pelayanan, termasuk ruang tunggu, kebersihan, dan ketersediaan fasilitas pendukung dasar.
- ❖ Pengusulan kebutuhan sarana dan prasarana melalui perencanaan anggaran tahun berikutnya, baik melalui DIPA maupun sumber pendanaan lain yang sah.
- ❖ Pemeliharaan rutin sarana dan prasarana untuk menjamin keberlanjutan fungsi dan kualitas fasilitas pelayanan.

3.3. Unsur dengan Kategori Baik (B)

(Unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Produk Layanan, dan Kompetensi Pelaksana). Unsur-unsur pelayanan yang berada pada kategori Baik (B) akan tetap dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan melalui:

- ❖ Penyederhanaan dan kejelasan informasi persyaratan dan prosedur pelayanan.
- ❖ Optimalisasi manajemen waktu pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP).
- ❖ Peningkatan konsistensi mutu produk layanan laboratorium.
- ❖ Penguatan kompetensi teknis petugas melalui pelatihan dan pembaruan pengetahuan sesuai perkembangan teknologi laboratorium kesehatan.

3.4. Unsur dengan Kategori Sangat Baik (A)

(Unsur Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan). Unsur biaya/tarif serta penanganan pengaduan telah menunjukkan kinerja Sangat Baik (A) dan perlu dipertahankan melalui:

- ❖ Menjaga transparansi dan kejelasan informasi biaya pelayanan.
- ❖ Memastikan mekanisme pengaduan tetap responsif, mudah diakses, dan ditindaklanjuti secara tepat waktu.
- ❖ Mendokumentasikan setiap pengaduan dan tindak lanjut sebagai bahan evaluasi mutu pelayanan.

Rekomendasi Kebijakan Internal

Berdasarkan hasil SKM dan rencana tindak lanjut yang telah disusun, direkomendasikan kepada pimpinan Loka Labkesmas Kupang untuk:

1. Menetapkan perbaikan perilaku pelaksana dan sarana prasarana sebagai prioritas utama peningkatan mutu pelayanan pada periode survei berikutnya.
2. Mengintegrasikan hasil SKM ke dalam perencanaan program dan anggaran sebagai dasar pengambilan keputusan berbasis bukti (evidence-based policy).

3. Melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan rencana tindak lanjut guna memastikan efektivitas upaya perbaikan.
4. Menjadikan hasil SKM sebagai instrumen penguatan akuntabilitas kinerja pelayanan publik dan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Loka Labkesmas Kupang.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan laboratorium kesehatan masyarakat di Loka Labkesmas Kupang pada Triwulan IV Tahun 2025 telah berjalan sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta menjadi instrumen evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil survei, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 84, yang berada pada kategori mutu pelayanan B (Baik). Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan oleh Loka Labkesmas Kupang telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan sebagian besar pengguna layanan.

Analisis nilai IKM per unsur pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar unsur berada pada kategori Baik (B) dan Sangat Baik (A). Unsur Biaya/Tarif serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan memperoleh kategori Sangat Baik (A), yang mencerminkan tingginya tingkat transparansi biaya serta efektivitas mekanisme pengelolaan pengaduan. Namun demikian, terdapat unsur yang masih memerlukan perhatian serius, yaitu Perilaku Pelaksana yang berada pada kategori Tidak Baik (D) dan Sarana dan Prasarana yang berada pada kategori Kurang Baik (C). Kondisi ini menunjukkan adanya aspek pelayanan yang perlu segera ditingkatkan agar mutu pelayanan dapat lebih optimal.

4.1 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, beberapa saran yang dapat direkomendasikan sebagai tindak lanjut hasil SKM adalah sebagai berikut: Peningkatan Perilaku Pelaksana Perlu dilakukan pembinaan dan peningkatan kapasitas petugas secara berkelanjutan melalui pelatihan pelayanan prima, penguatan etika pelayanan publik, serta internalisasi budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1. Perbaiki Sarana dan Prasarana Pelayanan. Diperlukan upaya peningkatan kualitas dan kelengkapan sarana prasarana pelayanan laboratorium, baik melalui pemeliharaan rutin maupun pengusulan pengadaan fasilitas pendukung dalam perencanaan anggaran, guna meningkatkan kenyamanan dan keamanan pengguna layanan.

2. Pemeliharaan dan Peningkatan Unsur dengan Kinerja Baik. Unsur-unsur pelayanan yang telah memperoleh kategori Baik dan Sangat Baik perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan melalui monitoring dan evaluasi rutin agar mutu pelayanan tetap konsisten.
3. Pemanfaatan Hasil SKM sebagai Dasar Pengambilan Kebijakan. Hasil SKM diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan utama dalam perencanaan program, penganggaran, serta penetapan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan di Loka Labkesmas Kupang pada periode berikutnya.

Dengan dilaksanakannya tindak lanjut secara terencana dan berkelanjutan, diharapkan kualitas pelayanan laboratorium kesehatan masyarakat di Loka Labkesmas Kupang dapat terus meningkat dan pada akhirnya memberikan dampak positif terhadap kepuasan serta kepercayaan masyarakat.