

**LAPORAN
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2024**



**UPTD LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH KOTA
BALIKPAPAN**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam yang mengatur kehidupan dengan bijaksana. Atas karunia nikmat-Nya sehingga laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Laboratorium Kesehatan daerah Kota Balikpapan Tahun 2024 dapat tersusun dengan baik. Survey Kepuasan Masyarakat ini merupakan acuan agar pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Balikpapan berjalan dengan lancar dan baik dengan mengutamakan kepuasan pelanggan dan mendukung peningkatan mutu layanan.

Survei Kepuasan Pelanggan ini juga diharapkan menjadi tolok ukur atau nilai dalam bekerja memberikan pelayanan bagi masyarakat sehingga dapat mendukung keberlangsungan dan keberhasilan organisasi dalam mewujudkan visi dan misinya.

Demikian penyusunan laporan hasil survei Kepuasan Masyarakat UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Balikpapan Tahun 2024, saran dan masukan sangat diharapkan dalam penyempurnaan pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Balikpapan dimasa mendatang.

Mengetahui,

Kepala UPTD Labkesda



dr. Yuyun Norwahyuni, Sp.PK

Balikpapan, 4 Januari 2025

Penyusun



Muhammad Ichsan, AMd.AK

BAB I

PENDAHULUAN

A. Belakang.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Dalam rangka mengamankan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberi gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan public akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kewajaran tarif, kesesuaian produk pelayanan dan hasil, kompetensi petugas, kesopanan petugas, kualitas sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Balikpapan sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan. Dengan pedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Balikpapan telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dilaksanakan. Selanjutnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu disusun langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan dengan mempedomani hasil pengukuran tersebut.

B. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. Survei Kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komperhensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan sakal 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

D. Maksud

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Balikpapan.

E. Tujuan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini diarahkan untuk mencapai tujuan sebagai beriku ini :

1. Untuk mengetahui tingakat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakuakan oleh pelayanan publik.
2. Untuk menganalisis dan menentukan nilai Survei Kepuasan Masyarakat.

3. Untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan pelayanan yang telah diberikan serta sebagai referensi untuk menyusun langkah perbaikan pelayanan selanjutnya.
4. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan atas layanan yang mendapatkan respon kurang baik dari masyarakat.

F. Manfaat

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan masyarakat.
4. Diketahui gambaran umum indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Balikpapan.

G. Sasaran

Adapun sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Diketahui tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Balikpapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Diketuinya tingkat kepuasan masyarakat atas layanan publik yang dilaksanakan UPTD Laboratorium Kesehatan daerah Kota Balikpapan.
3. Adanya masukan yang konstruktif dari masyarakat pengguna jasa UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Balikpapan terkait penyelenggaraan pelayanan publik saat ini dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

A. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Balikpapan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan survei kepuasan masyarakat. Pengumpulan data pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Balikpapan dilaksanakan pada bulan Januari - Desember 2024

Pertanyaan yang diajukan meliputi aspek-aspek yang berkaitan dengan mutu pelayanan, antara lain :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. 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.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut :

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mencari data adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner diberikan dengan cara memberikan kuesioner secara langsung (pengisian sendiri) pada responden kemudian dikumpulkan ditempat yang telah disediakan dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat.

C. Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Balikpapan. Masyarakat pengguna layanan terdiri dari pengguna eksternal yang terdiri dari masyarakat umum. Karakteristik populasi yang berbeda ini maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *disproportionate stratified random sampling*. Teknik ini dipilih karena karakteristik calon responden yang bersifat heterogen. Oleh sebab itu teknik ini digunakan untuk memilah responden sesuai dengan layanan yang digunakan.

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Berikut waktu penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan :

Tabel 1 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Persiapan	Januari 2024
2	Pengumpulan Data	Januari - Desember 2024
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November - Desember 2024
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November - Desember 2024

D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Pengolahan data sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik. 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. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4
2. Baik, diberi nilai persepsi 3
3. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
4. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.
2. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

3. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
4. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, berikut ini :

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{N} = N \times$$

N = Bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan dilakukan pendekatan

Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

Pengolahan data survey dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan computer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program computer / sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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 – 100,0	A	Sangat Baik

BAB III

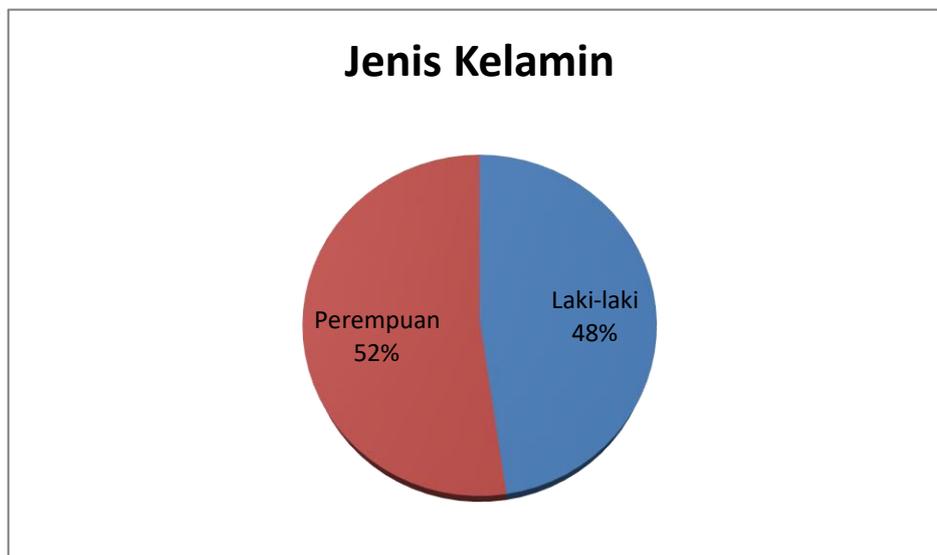
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Profil Responden

Responden yang menjadi target pengumpulan data terdiri dari pengguna layanan pemeriksaan Klinis dan pengguna layanan pemeriksaan Kesehatan Masyarakat. Berdasarkan hasil survei dengan responden sebanyak 274 orang, menemukan data profil responden yang terdiri dari data jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, jenis layanan yang diterima.

1. Jenis Kelamin

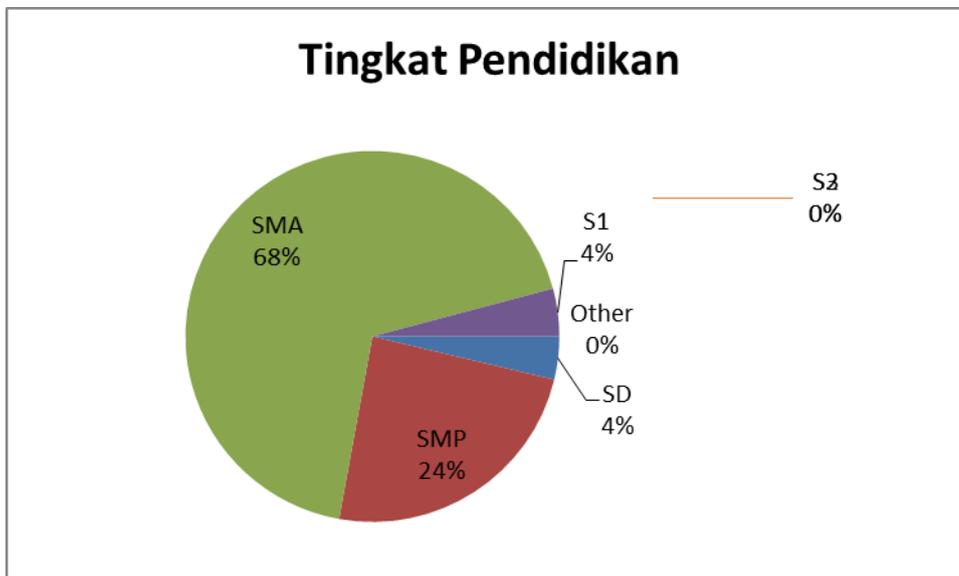
Hasil pengumpulan data yang telah dilakukan diperoleh data jenis kelamin responden laki-laki sebanyak 132 orang (48 %) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 142 orang (52 %). Secara lebih rinci dapat dilihat pada diagram 1 berikut ini :



2. Tingkat Pendidikan

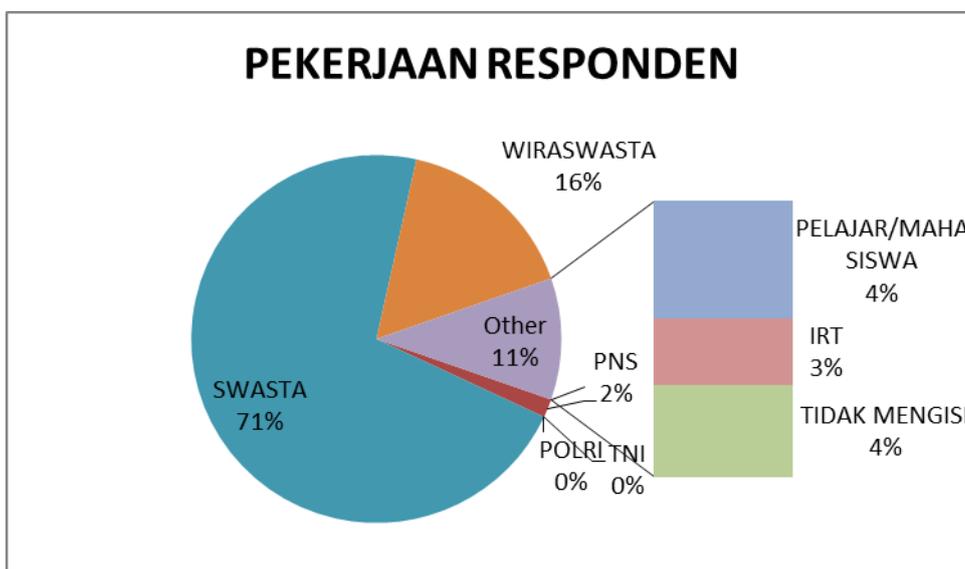
Hasil pengumpulan data yang telah dilakukan kepada pengguna layanan UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Balikpapan diperoleh data tingkat pendidikan

responden yaitu sebanyak 11 orang (4%) dengan pendidikan SD, 66 orang (24%) dengan pendidikan SMP, 186 orang (68%) dengan pendidikan SMA, 11 orang (4%) dengan pendidikan S1, 0 orang (0%) dengan pendidikan S2.



3. Pekerjaan Responden

Hasil pegumpulan data yang telah dilakukan kepada pengguna layanan UPTD laboratorium Kesehatan Daerah Kota Balikpapan diperoleh pekerjaan responden yaitu sebanyak 5 orang (2%) dengan pekerjaan PNS, 0 orang (0%) dengan pekerjaan TNI, 0 (0%) dengan pekerjaan POLRI, 195 orang (71%) dengan pekerjaan swasta, 44 orang (16%) dengan pekerjaan wiraswasta, 10 orang (4%) dengan profesi siswa/mahasiswa, 8 orang (3%) dengan pekerjaan ibu rumah tangga, dan 10 orang (4%) tidak mengisi pekerjaan.



B. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan.

Dari keseluruhan kuesioner (274) Kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

Berdasarkan Peraturan Kemenpan Nomor 14 Tahun 2017 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/tariff
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

Tabel 3.1
Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat.

Jumlah Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	3	3	3	4	4	4
2	4	3	3	4	4	4	4	3	3
3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
5	4	4	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	4	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	3	4	4	3

12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
38	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
42	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
52	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
53	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
91	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
94	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
95	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
101	3	3	4	3	3	3	3	3	3	

102	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
104	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
112	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
113	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
114	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
115	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
119	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
124	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
125	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
126	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
131	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
132	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
133	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
134	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
135	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
140	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
141	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
143	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
144	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

147	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
149	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
150	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
154	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
162	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
163	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
168	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
169	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
170	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
171	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
173	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
174	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
177	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
178	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
179	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
180	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
181	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
182	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
183	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
184	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
185	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
186	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
187	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
188	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
189	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
190	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
191	4	3	4	4	4	4	4	4	4	

192	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
193	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
194	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
195	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
196	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
197	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
199	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
200	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
201	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
202	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
203	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
205	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
206	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
207	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
208	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
209	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
211	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
212	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
215	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
216	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
217	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
219	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
220	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
221	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
222	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
223	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
224	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
226	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
227	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
228	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
229	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
230	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
231	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
232	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
233	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
234	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
235	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
236	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

237	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
239	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
243	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
244	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
245	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
246	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
247	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
248	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
249	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
250	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
251	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
252	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
253	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
255	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
256	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
257	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
258	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
259	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
260	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
261	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
262	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
263	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
264	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
269	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
273	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
274	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Jumlah Nilai Per Unsur	922	918	924	964	918	914	926	904	900	
NRR Tertimbang/ unsur	3,3649	3,3503	3,3722	3,5182	3,3503	3,3357	3,3795	3,2992	3,2846	3.3616
IKM Unit Pelayanan										84,06

Sumber : Data Olahan Bulan Januari – Desember Tahun 2024

Berdasarkan pengukuaran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** : 84,06. Dengan indeks tersebut maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan kategori **BAIK**, karena berada dalam interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30.

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Analisis Unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Analisis hasil survei kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1

Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang	IKM
U1	Persyaratan dan Produk Layanan	3,3649	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,3503	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,3722	B
U4	Biaya/Tarif	3,5182	B
U5	Produk Layanan	3,3503	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,3357	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,3705	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,2992	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,2846	B

B. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan mendapat nilai terendah yaitu 3,2846. Selanjutnya Sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,2992 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi Pelaksana termasuk tiga 3 unsur terendah dengan nilai 3,3357.

2. Sedangkan tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu pertama Biaya/tarif mendapat nilai 3,5182 tertinggi kedua yaitu 3,3722 Waktu penyelesaian, Perilaku Pelaksana tertinggi ketiga dengan nilai 3,3705 dan Persyaratan dan Produk Layanan tertinggi keempat dengan nilai 3,3649.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

Tabel 4.2

PELAYANAN	SARAN
Pelayanan Klinis	Meningkatkan Fasilitas dan kenyamanan
Pelayanan Kesmas	Meningkatkan Fasilitas dan kenyamanan

C. Evaluasi Hasil Pengolahan Data dan Rekomendasi

Adapun analisa permasalahan/kekurangan dan rekomendasi dari unsur pelayanan dapat digambarkan pada tabel 4.3

Tabel 4.3

Evaluasi dan Rekomendasi

UNSUR	EVALUASI	REKOMENDASI
	KELEMAHAN	
1	2	3
	Pelayanan Klinis dan	Pelayanan Klinis dan

Persyaratan	Kesmas Informasi yang disampaikan melalui website belum dievaluasi secara rutin	Kesmas Ditunjuk petugas yang memonitoring informasi yang ada di website UPTD Labkesda Balikpapan
Prosedur	Pelayanan Klinis dan Kesmas Kecenderungan pasien tidak membaca alur dan prosedur layanan	Pelayanan Klinis dan Kesmas Menempatkan petugas informasi di depan yang bertugas menyampaikan alur dan prosedur layanan kepada pasien/pelanggan bila ada yang kurang jelas
Waktu Penyelesaian Pelayanan	Pelayan Kesmas Karena meningkatnya jumlah sampel yang diperiksa dan pekerjaan tugas tambahan pada petugas maka waktu penyelesaian pelayanan kadang belum bisa maksimal	Pelayanan Kesmas Optimalisasi pelayanan oleh petugas pemberi pelayanan.
Biaya/tarif	Pelayanan Klinis Tidak semua masyarakat mempunyai kartu jaminan kesehatan	Pelayanan Klinis dan Kesmas Sosialisasi tentang biaya/tarif layanan melalui web UPTD Labkesda Balikpapan

Produk layanan	<p>Pelayanan Klinis dan Kesmas</p> <p>Belum semua masyarakat mengetahui jenis produk di UPTD Labkesda Balikpapan</p>	<p>Pelayanan Klinis dan Kesmas</p> <p>Sosialisasi mengenai persyaratan yang harus dibawa pasien untuk mendapatkan pelayanan di UPTD Labkesda Balikpapan</p>
Perilaku Pelaksana	<p>Pelayanan Klinis dan Kesmas</p> <p>Belum semua layanan dilayani oleh petugas khusus sehingga petugas tersebut masih melaksanakan tugas lainnya yang mempengaruhi dalam pemberian layanan</p>	<p>Pelayanan Klinis dan Kesmas</p> <p>Dilakukan motivasi dan pembinaan petugas untuk lebih meningkatkan mutu layanan khususnya dalam kesopanan dan keramahan</p>
Sarana dan Prasarana	<p>Pelayanan Klinis dan Kesmas</p> <p>Sarana parkir kendaraan belum memadai</p>	<p>Pelayanan Klinis dan Kesmas</p> <p>Membuat usulan untuk parkir kendaraan agar bisa lebih memadai</p>
Penanganan Pengaduan	<p>Pelayanan Klinis dan Kesmas</p> <p>Ada beberapa pasien/pelanggan belum aktif dalam memberikan umpan balik (SKM)</p>	<p>Pelayanan Klinis dan Kesmas</p> <p>Sosialisasi layanan pengaduan melalui media online serta pengaduan secara langsung.</p>

		Ada petugas yang menangani pengaduan lisan secara langsung
--	--	--

D. Rencana Dan Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuat dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dalam jangka pendek dituangkan dalam tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4.4

Rencana Dan Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS PERMASALAHAN PER UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Kemampuan atau Kompetensi Petugas layanan	Revalidasi data STR Petugas	Januari 2025	Admin
2	Kemudahan prosedur pelayanan	Prioritas pelayanan pada kasus emergency dan disabilitas	Januari 2025	Semua Unit Pelayanan
3	Kesesuaian pelayanan	Sosialisasi mengenai jam dan produk layanan	Januari 2025	Admin
4	Kecepatan pelayanan	Optimalisasi jam pelayanan pasien/	Januari 2025	Semua Unit Pelayanan

		pelanggan oleh petugas pemberi pelayanan		
5	Kesopanan dan keramahan petugas	Pemberian 5 S (senyum, sapa, salam, sopan dan santun) saat pemberian pelayanan di semua unit pelayanan	Januari 2025	Semua Unit Pelayanan
6	Penanganan pengaduan	Penanganan pengaduan diusahakan dalam 1 x 24 jam	Januari 2025	Semua Unit Pelayanan
7	Kesesuaian persyaratan pelayanan	Sosialisasi mengenai persyaratan yang harus dibawa pasien/pelanggan untuk mendapatkan pelayanan di UPTD Labkesda Balikpapan	Januari 2025	Admin
8	Kewajaran biaya/tarif	Sosialisasi mengenai biaya pelayanan di UPTD Labkesda Balikpapan melalui leaflet, standing banner,	Januari 2025	Admin

		media online		
9	Kualitas sarana dan prasarana	Tersedianya lahan parkir untuk para pasien dan pengguna jasa UPTD Labkesda	Januari 2025	Admin

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Balikpapan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas baik (B) dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 84,06.
2. Unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan mendapat nilai terendah yaitu 3,2846. Selanjutnya Sarana dan Prasarana serta Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,2992 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi Pelaksana termasuk tiga 3 unsur terendah dengan nilai 3,3357.
3. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu pertama Biaya/Tarif mendapat nilai 3,8152, Waktu Penyelesaian tertinggi kedua yaitu 3,3722 , Persyaratan dan Produk Layanan tertinggi ketiga dengan nilai 3,3649 dan Sistem Mekanisme dan Prosedur serta Perilaku Pelaksana keempat dengan nilai 3,3503.

