

LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT
TRIWULAN I
TAHUN 2025

Balai Laboratorium Kesehatan
Masyarakat Batam

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2025**

Tanggal: 11 April 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	1
1.1 Jumlah Responden SKM	1
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	1
BAB II ANALISIS HASIL SKM	3
2.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	3
2.2 Rencana Tindak Lanjut	4
BAB III KESIMPULAN	8

BAB I HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan mulai tanggal 1 Januari 2025 sampai dengan 31 Maret 2025, kepada responden yang menerima layanan dalam periode 1 Januari s.d. 31 Maret 2025. Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 98 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah responden Penerima Layanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	17	49%
		PEREMPUAN	18	51%
2	PENDIDIKAN	SD	1	3%
		SLTA	2	6%
		DIPLOMA	13	37%
		S1	19	54%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Indeks kepuasan masyarakat yang merupakan pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,29	3,54	3,54	3,51	3,43	3,63	3,60	3,74	3,63
Kategori	B	A	A	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	87,75 (Baik)								

BAB II ANALISIS HASIL SKM

2.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Dari hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat didapatkan nilai unsur kecepatan waktu penyelesaian pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,29. Selanjutnya unsur kesesuaian hasil/ produk pelayanan masih rendah mendapatkan nilai 3,43 merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga unsur kemudahan mekanisme/ prosedur pelayanan dengan nilai 3,51 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,75 dari unsur layanan, biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,70 serta kompetensi pelaksana mendapat nilai tertinggi ketiga sebesar 3,68.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut sebagai berikut:

- "Kualitas pelayanan sudah sangat bagus dengan tetap menjunjung nilai-nilai anti korupsi. Hal yang mungkin masih perlu ditingkatkan adalah perlunya kanal sosial media sebagai jalur untuk berkomunikasi aktif dua arah dengan para *stakeholder*-nya".
- "Permintaan agar dapat meningkatkan jumlah parameter pemeriksaan".
- "Dapat teregristrasinya Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Batam menjadi Laboratorium Lingkungan".

2.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas	Program/ Kegiatan Unsur	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan	Mematuhi Standar Operasi Prosedur yang berisi alur kerja dan waktu penyelesaian pelayanan	√	√	√	√	Timker Progla Instalasi Sampling, Medreg & Sterilisasi
		Melakukan monitoring atas setiap produk layanan agar ter- <i>delivery</i> sesuai jadwal dan diketahui para <i>stakeholders</i>	√	√	√	√	Instalasi Keslingk & VBPP Tim AOC
		Mengoptimalkan jumlah personil yang bertanggung jawab atas setiap produk layanan	√	√	√	√	
2	Kesesuaian hasil/ produk pelayanan masih rendah	Proaktif berdiskusi dengan <i>Community of Practice</i> untuk mendiskusikan kebutuhan pengetahuan dan informasi	√	√	√	√	Timker Mutu Instalasi Keslingk & VBPP
		Proaktif mengidentifikasi <i>current issue</i> yang didukung fakta dan bukti yang valid	√	√	√	√	
		Pembaruan produk dengan mengacu pada <i>current issue</i> prioritas	√	√	√	√	
3	Mekanisme/ prosedur pelayanan	Melakukan diskusi internal terkait mekanisme yang baik dan melayani	√	√	√	√	Timker Mutu Timker Progla
		Pembaruan mekanisme/ prosedur pelayanan	√	√	√	√	Instalasi Sampling, Medreg dan Sterilisasi
		Mengoptimalkan mekanisme/ prosedur pelayanan yang telah diperbaharui	√	√	√	√	Instalasi Keslingk & VBPP

BAB III KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan I yakni selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Batam secara umum mencerminkan tingkat kualitas Baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 87,75. Nilai SKM tersebut mengalami peningkatan dari Tahun 2024 (Triwulan IV) sebesar 86,87 dan adanya peningkatan kualitas dan isian responden yang terlihat dari isian saran yang cukup konstruktif dalam peningkatan layanan;
- Unsur pelayanan yang termasuk dalam tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur kecepatan waktu penyelesaian pelayanan; unsur kesesuaian hasil/ produk pelayanan masih rendah; dan unsur kemudahan mekanisme/ prosedur pelayanan; dan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi ialah unsur kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan dan kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan.


Mengetahui,
Kepala Balai



Zulhirdan Siregar, S.T., M.H.



Disusun,
Ketua Pokja 6



Suryeni, SKM

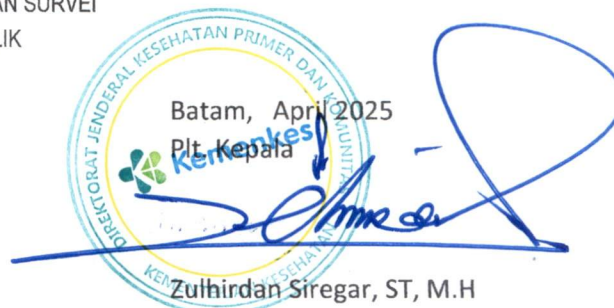
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
ATAS PELAYANAN PUBLIK
BALAI LABKESMAS BATAM
TRIWULAN I (01 JANUARI - 31 MARET)
TAHUN LAYANAN 2025**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA UNSUR
1	Kecepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,29
2	Penanganan Terhadap Keluhan dan Pengaduan	3,54
3	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,54
4	Kemudahan Mekanisme / Prosedur Pelayanan	3,51
5	Kesesuaian Hasil / Produk Pelayanan	3,43
6	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	3,63
7	Kewajaran Biaya / Tarif Layanan	3,60
8	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,74
9	Perilaku Petugas Pelayanan	3,63
Jumlah nilai rata-rata unsur		31,91
Bobot Unsur		0,11
Nilai Penimbang		25
INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT		87,75
KATEGORI		BAIK

Survey dilaksanakan berdasarkan :

PERMENPAN RB NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Batam, April 2025
Plt. Kepala



Zuhirdan Siregar, ST, M.H