

LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT

TRIWULAN II
TAHUN 2025

Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Batam

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 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 | 2 |
| 2.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan | 2 |
| 2.2 Rencana Tindak Lanjut | 2 |
| | |
| BAB III KESIMPULAN | 4 |

BAB I

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan mulai tanggal 1 April 2025 s.d 30 Juni 2025, kepada responden yang menerima layanan dalam periode 1 April 2025 s.d 30 Juni 2025. Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah responden Penerima Layanan

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-----------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI-LAKI | 5 | 72% |
| | | PEREMPUAN | 2 | 18% |
| 2 | PENDIDIKAN | DIPLOMA | 1 | 14% |
| | | S1 | 6 | 86% |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

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 | 3,00 | 3,00 | 3,29 | 3,29 | 3,43 | 3,29 | 3,00 | 3,29 | 3,29 |
| Kategori | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| IKM Unit Layanan | 79,42(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 3,00. Selanjutnya unsur penanganan terhadap Keluhan dan Pengaduan dengan nilai 3,00 dan unsur Kewajaran Biaya/tarif layanan juga mendapat nilai 3,00.
2. Sedangkan hanya ad satu unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu dengan nilai tertinggi 3,43 dari unsur kesesuaian Hasil/Produk Pelayanan
3. 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 bagus dengan didukung penerapan standar yang ada”.
 - “Perilaku petugas pelayanan layanan, unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan dalam pelayanan sangat mendukung”.
 - “Agar dapat memfasilitasi dan menindaklanjuti keluhan dan pengaduan agar dapat dengan mudah diakses oleh pelanggan/ customer ”.

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 Progl 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 | Kualitas sarana dan prasarana pelayanan | Melakukan perbaikan dan renovasi ruang lobi dan penerimaan sampel | √ | √ | √ | √ | Subbag ADUM Timker Progl |
| | | Melengkapi ruang lobi dan penerimaan sampel dengan sarana prasarana pendukung agar lebih nyaman | √ | √ | √ | √ | Instalasi Sampling, Medreg dan Sterilisasi |
| | | Mengoptimalkan mekanisme/ prosedur pelayanan | √ | √ | √ | √ | |

BAB III

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan II yakni selama satu periode mulai 1 April 2025 sampai dengan 30 Juni 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) 79,42. Nilai SKM tersebut mengalami penurunan sebesar 8,33 dari Triwulan I sebesar 87,75 .
- Unsur pelayanan yang termasuk dalam tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur kecepatan waktu penyelesaian pelayanan, unsur kesesuaian hasil/ produk pelayanan, penanganan terhadap Keluhan dan Pengaduan, dan Kewajaran Biaya/tarif layanan perlu dilakukan intervensi agar dapat meningkat dalam penilaian saat survei kepuasan masyarakat pada triwulan selanjutnya di Tahun 2025.

Demikian laporan ini disusun dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,
Kepala Balai



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



Disusun,
Ketua Pokja 6



Suryeni, SKM