

LAPORAN PELAKSANAAN

**SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT**

TRIWULAN 1
TAHUN 2026

Balai Laboratorium
Kesehatan Masyarakat Batam

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
TRIWULAN 1 TAHUN 2026**

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 Januari 2026 s.d 31 Maret 2026 , kepada responden yang menerima layanan dalam periode 1 Januari 2026 s.d 31 Maret 2026 Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah responden Penerima Layanan

No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	33	45,83 %
		PEREMPUAN	39	54,17 %
2	PENDIDIKAN	SLTP	1	1,39 %
		SLTA	10	13,89 %
		Diploma	18	25 %
		S1	43	59.72 %

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	3,21	3,06	3,22	3,28	3,28	3,25	3,17	3,40	3,29
Kategori	B	C	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	80,19(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 Kualitas Saraana dan Prasarana Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,06. Selanjutnya unsur kewajaran Biaya/ Tarif Layanan dengan nilai 3,17 dan unsur Kecepatan waktu penyelesaian Pelayanan nilai 3,21.
2. Sedangkan hanya ada satu unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu dengan nilai tertinggi 3,40 dari Perilaku petugas pelayanan.

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
			T W 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 <i>ter-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 Progla
		Melengkapi ruang lobi dan penerimaan sampel dengan	√	√	√	√	Instalasi Sampling, Medreg dan Sterilisasi

		sarana prasarana pendukung agar lebih nyaman					
		Mengoptimalkan mekanisme/ prosedur pelayanan	√	√	√	√	

BAB III

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan 1 yakni selama satu periode mulai 1 Januari 2026 samapai dengan 31 Maret 2026, 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) 80.19. Nilai SKM tersebut mengalami peningkatan sebesar 3 point dari Triwulan IV 2025 dengan nilai 80,16
- Unsur pelayanan yang termasuk dalam tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur – unsur diatas tadi perlu dilakukan intervensi agar dapat meningkat dalam penilaian saat survei kepuasan masyarakat pada triwulan selanjutnya di Tahun 2026.

Demikian laporan ini disusun dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Mengetahui,
Kepala Balai


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

Disusun,
Koordinator SKM


Suryeni, SKM