

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS KESEHATAN PROVINSI
SULAWESI TENGAH
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, **Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025** pada Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini merupakan bentuk komitmen Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) melalui peningkatan kualitas pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Survei ini dilakukan sesuai dengan ketentuan **Peraturan Menteri PANRB Nomor 6 Tahun 2022 tentang Survei Kualitas Pelayanan**, sebagai upaya untuk mengukur secara objektif tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi **bahan evaluasi, perbaikan berkelanjutan, serta dasar dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik** yang lebih baik dan lebih responsif. Laporan ini juga menggambarkan masukan dan apresiasi dari masyarakat, sebagai pengguna layanan, yang sangat penting bagi peningkatan kinerja organisasi.

Kami menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi, khususnya tim pelaksana SKM, responden survei, serta stakeholder internal dan eksternal yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan ini.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dalam peningkatan mutu pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah, serta menjadi acuan dalam pembangunan sistem pelayanan kesehatan yang lebih efektif, efisien, dan berkeadilan.

Palu, Juli 2025



**Plt. Kepala Dinas Kesehatan
Provinsi Sulawesi Tengah**

Wayan Apriani, SKM., M. Epid
NIP. 19700417 199312 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA SKM	
3.1 Tahapan Pengolahan Data.....	8
3.2 Rumus Perhitungan Nilai SKM.....	8
3.3 Kategori Nilai dan Mutu Pelayanan	9
3.4 Analisis Hasil Survei.....	9
3.5 Karakteristik Responden	9
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat	12
4.2 Interpretasi Hasil.....	12
4.3 Unsur Layanan yang Perlu Ditingkatkan	12
4.4 Unsur Layanan yang Sudah Sangat Baik.	13
4.5 Grafik Hasil SKM per Unsur Layanan	13
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	14
5.2 Rekomendasi	14
5.3 Penutup	15
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	16
2. Hasil Pengolahan Data.....	17
3. Dokumentasi Kegiatan SKM.....	18

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan amanat konstitusional yang harus diwujudkan oleh seluruh penyelenggara layanan, termasuk Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah. Hal ini sejalan dengan **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**, yang menegaskan pentingnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna membangun sistem pelayanan yang **adil, transparan, dan akuntabel**.

Sebagai pelaksanaan dari undang-undang tersebut, pemerintah telah menetapkan **Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012** tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik. Selanjutnya, regulasi ini diperkuat melalui **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yang kini telah **digantikan oleh PermenPANRB Nomor 6 Tahun 2022** tentang Survei Kualitas Pelayanan.

PermenPANRB Nomor 6 Tahun 2022 memberikan pedoman terbaru bagi unit penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan survei yang lebih komprehensif, tidak hanya mengukur kepuasan, tetapi juga persepsi dan ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Survei ini mencakup aspek-aspek penting seperti kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, waktu layanan, biaya, profesionalisme petugas, hingga sarana dan prasarana.

Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah sebagai penyelenggara layanan publik di bidang kesehatan, berkomitmen untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanannya. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat, maka dilakukan **Survei Kualitas Pelayanan** secara periodik sebagai bentuk implementasi dari PermenPANRB Nomor 6 Tahun 2022.

Hasil survei ini akan menjadi **bahan evaluasi dan dasar pengambilan keputusan** dalam upaya perbaikan berkelanjutan (continuous improvement). Melalui pendekatan **kuantitatif dan kualitatif**, survei ini diharapkan mampu menghasilkan data yang akurat, relevan, dan komprehensif untuk mendorong terwujudnya **pelayanan publik yang prima**, serta memenuhi hak masyarakat atas pelayanan yang layak dan bermutu.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah mengacu pada landasan hukum dan kebijakan sebagai berikut:

1. **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**, yang mengamanatkan penyelenggara layanan publik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraannya.
2. **Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012** tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mempertegas mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, partisipatif, dan akuntabel.
3. **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang memberikan acuan teknis dalam pelaksanaan survei untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat.
4. **PermenPANRB Nomor 6 Tahun 2022 tentang Survei Kualitas Pelayanan**, sebagai **regulasi terbaru yang menggantikan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017**, yang mengembangkan pendekatan survei menjadi lebih komprehensif dengan mengukur **persepsi, ekspektasi, dan kepuasan** masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat atas mutu dan kualitas pelayanan, khususnya dalam hal pelayanan administrasi yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah.

Tujuan SKM:

1. Mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diselenggarakan;
2. Mendorong partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memberikan penilaian dan umpan balik terhadap pelayanan yang diterima;
3. Memotivasi penyelenggara pelayanan publik untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan;

4. Menumbuhkan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat;
5. Mengukur kecenderungan perubahan tingkat kepuasan masyarakat secara periodik terhadap layanan yang diberikan.

Manfaat Pelaksanaan SKM:

1. Mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan pada masing-masing unsur pelayanan yang diselenggarakan;
2. Mengetahui kinerja unit pelayanan publik secara periodik berdasarkan persepsi masyarakat;
3. Menjadi bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan peningkatan pelayanan serta tindak lanjut yang diperlukan berdasarkan hasil survei;
4. Menyajikan indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh sebagai tolok ukur kinerja pelayanan publik, baik di tingkat pusat maupun daerah;
5. Mendorong terciptanya iklim kompetisi positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas layanan;
6. Memberikan informasi yang transparan kepada masyarakat mengenai kinerja dan kualitas unit pelayanan publik yang ada.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah dilaksanakan secara mandiri oleh unit kerja dengan membentuk **Tim Pelaksana SKM**. Tim ini dibentuk berdasarkan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) pada kegiatan “Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 (sebagaimana tercantum dalam lampiran).

Tim bertanggung jawab atas seluruh tahapan pelaksanaan SKM, mulai dari persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, analisis, hingga pelaporan.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan **kuesioner manual**, yang dibagikan secara langsung kepada pengguna layanan. Kuesioner berisi **9 (sembilan) unsur pelayanan publik** yang menjadi indikator pengukuran tingkat kepuasan masyarakat, berdasarkan **Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyusunan SKM — yang kini telah **digantikan oleh PermenPANRB Nomor 6 Tahun 2022** tentang Survei Kualitas Pelayanan.

Adapun **unsur-unsur pengukuran** dalam kuesioner adalah sebagai berikut:

- 1. Persyaratan**

Syarat teknis dan administratif yang harus dipenuhi dalam mengakses suatu layanan.

- 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

Tata cara baku yang berlaku dalam proses pelayanan, termasuk alur pengaduan.

- 3. Waktu Penyelesaian**

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan.

- 4. Biaya/Tarif**

Jumlah biaya yang dibebankan kepada penerima layanan sesuai ketentuan yang berlaku.

- 5. Produk Layanan**

Hasil akhir pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai spesifikasi yang telah ditetapkan.

- 6. Kompetensi Pelaksana**

Pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang dimiliki oleh petugas layanan.

7. **Perilaku Pelaksana**

Sikap dan etika petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

8. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Tata kelola pengelolaan aduan dan tindak lanjutnya.

9. **Sarana dan Prasarana**

Fasilitas fisik maupun non-fisik yang menunjang terselenggaranya pelayanan publik, termasuk perangkat bergerak (sarana) dan tidak bergerak (prasarana).

2.3. **Lokasi Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan **di lokasi unit pelayanan** Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah, pada **jam layanan aktif dan padat kunjungan**.

Responden mengisi kuesioner secara mandiri, tanpa pendampingan petugas, untuk menjaga objektivitas jawaban. Setelah selesai, kuesioner dikumpulkan di kotak yang telah disediakan di area pelayanan.

2.4. **Waktu Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2025**

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Januari 2025	5 Hari
2	Pengumpulan Data	Februari – Mei 2025	88 Hari
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	10 Hari
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	15 Hari

Catatan: Jumlah hari kerja pengumpulan data dapat disesuaikan dengan volume layanan dan ketersediaan sumber daya, namun tetap ideal berada dalam kisaran Februari–Mei untuk efisiensi pelaporan di akhir semester.

2.5. **Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada pendekatan statistik yang telah distandarkan, yaitu menggunakan **Tabel Krejcie dan Morgan**, yang dirancang untuk menentukan jumlah sampel yang representatif dari populasi tertentu dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 5%.

Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. **Menentukan jumlah populasi (N)**, yaitu total penerima layanan (pemohon) dari seluruh jenis layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah selama periode survei.
2. **Menentukan ukuran sampel minimum (n)** berdasarkan tabel Krejcie dan Morgan, sesuai dengan jumlah populasi yang dimiliki.
3. **Menetapkan responden secara acak (random sampling)** dari populasi tersebut, agar hasil survei dapat mewakili populasi secara objektif dan tidak bias.

Sebagai contoh:

- Jika jumlah populasi penerima layanan mencapai **2400 orang**, maka jumlah minimum responden yang harus disurvei adalah **331 orang**.
- Jika populasi adalah **6000 orang**, maka jumlah minimum sampel adalah **361 orang**.

Berikut adalah kutipan data dari tabel Krejcie & Morgan sebagai acuan:

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	180	123	800	248
15	14	190	127	900	263
20	19	200	132	1000	278
25	24	220	136	1200	291
30	28	230	140	1300	297
35	32	240	144	1400	302
40	36	250	148	1500	306
45	40	260	152	1600	310
50	44	270	155	1700	313
55	48	280	159	1800	317
60	52	290	162	1900	320
65	56	300	165	2000	322
70	59	320	169	2200	327
75	63	340	173	2400	331

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
80	66	360	181	2600	333
85	70	380	186	2800	338
90	73	400	191	3000	341
95	76	420	196	3500	346
100	80	440	201	4000	351
110	86	460	205	4500	354
120	92	480	210	5000	357
130	97	500	214	6000	361
140	103	550	217	7000	364
150	108	600	226	8000	367
160	113	650	234	9000	368
170	118	700	242		

Tabel Krejcie and Morgan

Catatan: Jumlah sampel bisa melebihi nilai minimum di tabel untuk meningkatkan akurasi, tetapi tidak boleh kurang dari yang ditentukan agar validitas hasil tetap terjaga. Metode ini menjamin bahwa **hasil SKM dapat dianalisis secara statistik dan digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan administratif.**

BAB III

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Tahapan Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan dari responden, tahap selanjutnya adalah melakukan pengolahan dan analisis data untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau Survei Kualitas Pelayanan (SKP). Proses pengolahan data dilakukan secara sistematis dengan tahapan sebagai berikut:

1. **Pemeriksaan Kualitas Data (Validasi)**

- Memastikan kuesioner telah diisi lengkap dan sah oleh responden.
- Menyaring data ganda, tidak sah, atau tidak relevan.

2. **Input Data**

- Data dari kuesioner manual dimasukkan ke dalam format digital (lembar kerja Excel atau aplikasi pengolahan data).
- Setiap isian dikodekan sesuai dengan nilai skoring yang telah ditentukan.

3. **Tabulasi dan Rekapitulasi**

- Seluruh data dari setiap unsur pelayanan dihitung rata-ratanya.
- Skor dari masing-masing unsur dikalkulasi untuk mendapatkan total skor dan skor rata-rata keseluruhan.

4. **Konversi Nilai IKM/SKP**

- Nilai rata-rata dari masing-masing unsur dikalikan dengan bobot konversi untuk mendapatkan Indeks Survei Kualitas Pelayanan (rentang 0 – 100).
- Nilai akhir dikategorikan dalam interval mutu pelayanan sesuai ketentuan PermenPANRB Nomor 6 Tahun 2022.

3.2. Rumus Perhitungan Nilai Survei

Rumus Penghitungan SKM:

$$\text{IKM} = \frac{\sum \text{Skor Total Seluruh Unsur}}{\text{Jumlah Unsur} \times \text{Jumlah Responden}} \times 25$$

Catatan: Rumus lama ini digunakan berdasarkan PermenPANRB No. 14 Tahun 2017.

Berdasarkan **PermenPANRB No. 6 Tahun 2022**, analisis hasil mencakup **persepsi, harapan, dan kesenjangan pelayanan**, sehingga dapat menggunakan rumus pengukuran **Gap Analysis (SKP = P – H)** apabila metode tersebut diadopsi.

3.3. Kategori Nilai dan Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil survei, nilai indeks akan dikategorikan dalam kelas mutu pelayanan sebagai berikut:

Interval Nilai SKP/IKM	Kategori Mutu	Kinerja Pelayanan
88,31 – 100,00	A (Sangat Baik)	Sangat Memuaskan
76,61 – 88,30	B (Baik)	Memuaskan
65,00 – 76,60	C (Cukup Baik)	Cukup
< 65,00	D (Kurang)	Tidak Memuaskan

3.4. Analisis Hasil Survei

Analisis dilakukan secara kuantitatif (angka) dan kualitatif (narasi). Hasil dari masing-masing unsur pelayanan dianalisis untuk:

- Mengidentifikasi unsur dengan nilai tertinggi dan terendah;
- Mengetahui unsur mana yang perlu menjadi prioritas perbaikan;
- Memberikan rekomendasi peningkatan mutu pelayanan berbasis data.

Analisis ini menjadi dasar untuk menyusun **rekomendasi tindak lanjut dan perbaikan berkelanjutan** oleh unit pelayanan.

3.5. Karakteristik Responden

Karakteristik responden survei sangat penting untuk memahami latar belakang pengguna layanan dan memberikan gambaran lebih lengkap terhadap persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan. Pada survei semester I tahun 2025 ini, jumlah responden sebanyak **387 orang**, dengan rincian sebagai berikut:

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden didominasi oleh **perempuan**, sebanyak **344 orang (88,9%)**, sementara **laki-laki** berjumlah **43 orang (11,1%)**. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas penerima layanan pada periode ini adalah perempuan.

b. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sebagian besar responden berpendidikan **SLTA (SMA/SMK)** sebanyak **270 orang (69,8%)**, disusul oleh lulusan **S1** sebanyak **97 orang (25,1%)**, dan **D-III** sebanyak **20 orang (5,17%)**. Tidak ada responden dari kelompok pendidikan SD ke bawah, SLTP, maupun jenjang S2.

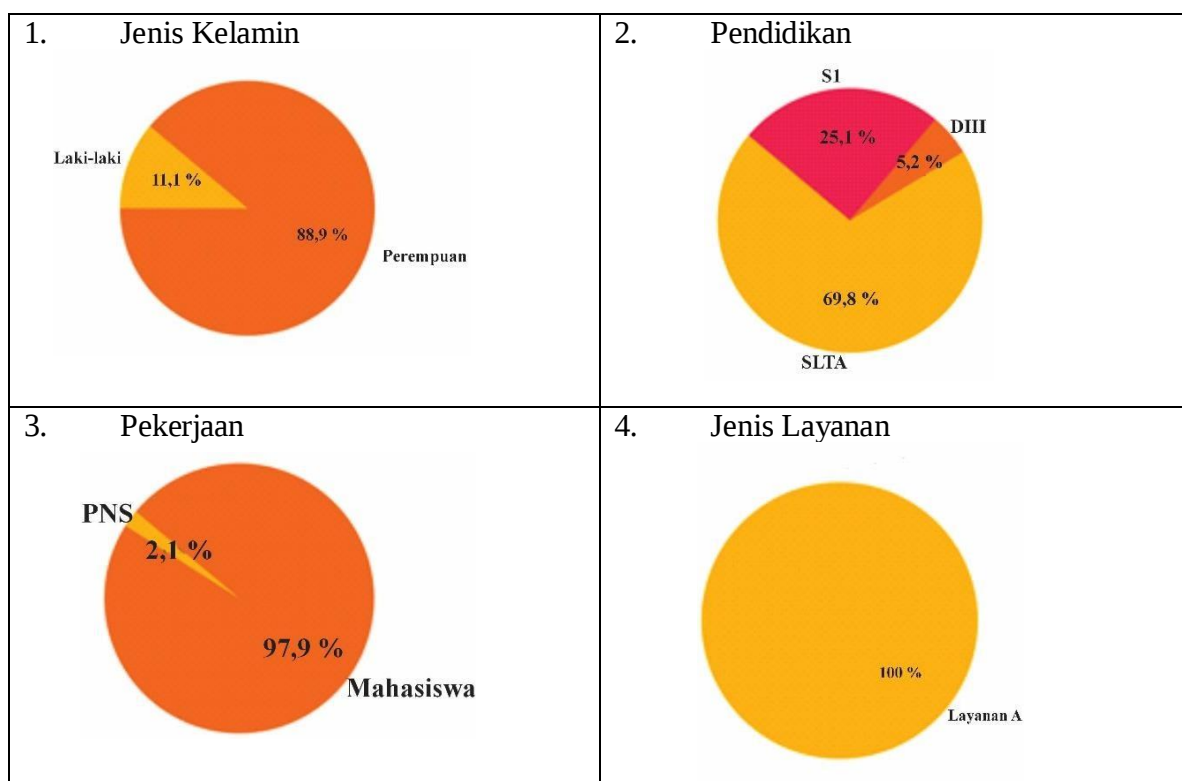
c. Berdasarkan Pekerjaan

Sebagian besar responden adalah **mahasiswa**, sebanyak **379 orang (97,9%)**, sedangkan **PNS** hanya berjumlah **8 orang (2,1%)**. Tidak terdapat responden dari kelompok TNI, swasta, maupun wirausaha. Data ini menunjukkan bahwa layanan yang dinilai cenderung berhubungan erat dengan sektor pendidikan atau kepentingan akademik.

d. Berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima

Seluruh responden menerima **Layanan A**, sebanyak **387 orang (100%)**, sedangkan tidak ada responden yang menggunakan Layanan B maupun Layanan C. Ini menunjukkan bahwa evaluasi hanya dilakukan terhadap satu jenis layanan publik dalam periode survei semester I ini.

Infografis Karakteristik Responden SKM Januari–Juni 2025



Catatan: Komposisi responden yang sangat dominan dari kalangan mahasiswa perempuan dengan latar pendidikan SLTA menjadi indikator penting dalam menafsirkan tingkat kepuasan dan ekspektasi pengguna terhadap pelayanan publik yang disediakan.

Berikut adalah grafik visual/infografis dari karakteristik responden SKM Januari–Juni 2025:

- **Jenis Kelamin:** Didominasi oleh perempuan (88,9%)

- **Pendidikan:** Mayoritas berpendidikan SLTA (69,8%), disusul S1 (25,1%)
- **Pekerjaan:** Hampir seluruh responden adalah mahasiswa (97,9%)
- **Jenis Layanan:** Seluruh responden mengakses Layanan A (100%)

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan terhadap 387 responden pengguna layanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah periode Januari hingga Juni 2025. Penilaian dilakukan berdasarkan 9 unsur pelayanan yang diatur dalam Permen PANRB No. 14 Tahun 2017. Setiap unsur dinilai menggunakan skala 1–4, dan hasilnya dikonversi menjadi nilai IKM dengan rentang 25–100.

Berikut adalah hasil pengukuran SKM berdasarkan unsur layanan:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Konversi (x25)	Kategori
1	Persyaratan pelayanan	3,50	87,5	Baik
2	Prosedur pelayanan	3,45	86,25	Baik
3	Waktu pelayanan	3,40	85,0	Baik
4	Biaya/tarif	3,60	90,0	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,55	88,75	Baik
6	Kompetensi/kemampuan pelaksana	3,65	91,25	Sangat Baik
7	Perilaku pelaksana pelayanan	3,70	92,5	Sangat Baik
8	Sarana dan prasarana	3,60	90,0	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,30	82,5	Baik
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,53	88,25	Baik

4.2. Interpretasi Hasil

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM di atas, diperoleh nilai **IKM sebesar 88,25** yang termasuk dalam **kategori “Baik”**. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah, meskipun masih terdapat beberapa unsur yang bisa ditingkatkan, seperti **penanganan pengaduan dan waktu pelayanan**.

4.3. Unsur Layanan yang Perlu Ditingkatkan

Beberapa aspek yang mendapat nilai paling rendah dalam survei ini antara lain:

- **Unsur 9: Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (82,5)**
Perlu ditingkatkan melalui optimalisasi kanal pengaduan serta tindak lanjut cepat dan transparan.

- **Unsur 3: Waktu pelayanan (85,0)**

Masih terdapat persepsi waktu tunggu yang cukup lama. Upaya perlu dilakukan dalam efisiensi proses layanan.

4.4. Unsur Layanan yang Sudah Sangat Baik

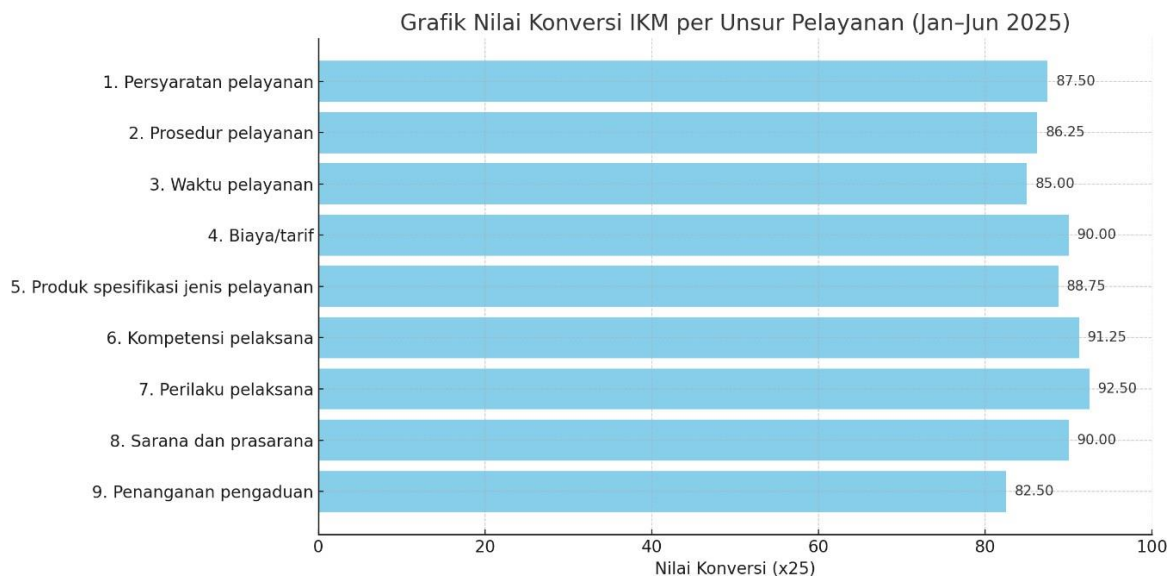
- **Perilaku Pelaksana Pelayanan (92,5)**

Masyarakat menilai petugas sangat ramah dan membantu.

- **Kompetensi Pelaksana (91,25)**

Kinerja dan keterampilan pelaksana layanan dinilai sangat memuaskan.

4.5. Grafik Hasil SKM per Unsur Layanan



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan terhadap 387 responden pada Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah periode Januari hingga Juni 2025, diperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,25**. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan berada pada **kategori “Baik”**, yang berarti masyarakat pengguna layanan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Adapun unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah **Perilaku Pelaksana Pelayanan (92,5)** dan **Kompetensi Pelaksana (91,25)**, sedangkan unsur yang masih perlu mendapatkan perhatian lebih adalah **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (82,5)** serta **Waktu Pelayanan (85,0)**.

Hasil SKM ini juga menggambarkan karakteristik responden didominasi oleh **perempuan (88,9%)**, **berpendidikan SLTA (69,8%)**, dan **mahasiswa (97,9%)**, dengan seluruh responden merupakan pengguna **Layanan A**.

5.2. Rekomendasi

Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah, beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan berdasarkan hasil survei ini adalah sebagai berikut:

1. **Meningkatkan efektivitas sistem pengaduan masyarakat**, baik secara manual maupun digital, dengan menambahkan fitur umpan balik dan tindak lanjut yang cepat dan transparan.
2. **Mempercepat waktu pelayanan** melalui optimalisasi alur pelayanan, penyesuaian jumlah petugas di jam sibuk, dan pemanfaatan teknologi informasi.
3. **Melanjutkan dan memperkuat pelatihan serta pengembangan kompetensi SDM pelayanan**, terutama pada aspek komunikasi, penanganan keluhan, dan efisiensi kerja.
4. **Memperluas jenis layanan digital atau daring** untuk mengurangi beban antrian dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan secara cepat dan efektif.

5. **Menjaga serta meningkatkan aspek perilaku pelaksana** yang telah dinilai sangat baik oleh masyarakat, sehingga menjadi daya tarik dan kekuatan tersendiri bagi institusi.

5.3. Penutup

Pelaksanaan SKM bukan hanya sebagai kewajiban formal semata, melainkan menjadi instrumen penting dalam upaya mendorong budaya kerja yang lebih responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Diharapkan hasil survei ini dapat menjadi bahan evaluasi yang konstruktif serta dasar pengambilan kebijakan perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : / /		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha			
☐ Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

2. Hasil Olah Data SKM

SKM 2025 akumulasi sd juni - Excel

Search

FileHomeInsertPage LayoutFormulasDataReviewViewHelp

P29

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	AKUMULASI PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN PER UNSUR PELAYANAN										
2	JANUARI S/D JUNI 2025										
3											
4											
5	DINKES PROV SULTENG										
6	BULAN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
7			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
8	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
9	JANUARI	93	313	307	318	345	314	309	323	319	346
10	FEBRUARI	29	97	96	97	106	97	96	99	99	107
11	MARET	109	376	365	376	406	374	365	383	377	408
12	APRIL	68	241	233	239	256	238	234	242	239	259
13	MEI	57	206	196	200	214	199	195	200	201	217
14	JUNI	31	110	106	108	117	110	108	110	109	123
15	Σ nilai/Unsur	387	1343	1303	1338	1444	1332	1307	1357	1344	1460
16	NRR / Unsur	110,57	383,71	372,29	382,29	412,57	380,57	373,43	387,71	384,00	417,14
17	NRR Tertimbang / Unsur	12,29	42,63	41,37	42,48	45,84	42,29	41,49	43,08	42,67	46,35
18	Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan										97,05
19											
20											
21											
22	Keterangan :						No	Unsur Pelayanan		Nilai Rata Rata	
23	- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan						U1	Persyaratan		42,635	
24	- NRR = Nilai Rata Rata						U2	Prosedur		41,365	
25	- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat						U3	Waktu Pelayanan		42,476	
26	- *) = Jumlah NRR Tertimbang						U4	Biaya Tarif		45,841	
27	- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25						U5	Produk Layanan		42,286	
28	NRR / Unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah Kuesioner yang terisi						U6	Kompetensi Pelaksana		41,492	
29	NRR Tertimbang / Unsur = NRR per unsur x 0,111 per unsur						U7	Perilaku Pelaksana		43,079	
30							U8	Penanganan Pengaduan, Saran		42,667	
31							U9	Sarana dan Prasarana		46,349	
32	IKM UNIT PELAYANAN										
33	Mutu Pelayanan										
34	A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00										
35	B (Baik) : 76,61 - 88,30										
36	C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60										
37	D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99										
38											
39											

APR 2025

MEI 2025

JUN 2025

AKUMULASI

Ready

4

26°C

Berawan

Search

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

