

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE JULI S/D DESEMBER TAHUN 2022**



**UPTD. BALAI LABORATORIUM KESEHATAN
PROVINSI BALI**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nyalah kami dapat menyelesaikan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat pada UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Bali Tahun 2022.

Penyusunan survey kepuasan masyarakat ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik.

Telah disadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna, banyak kekurangan baik dalam bentuk materi maupun sistematika penulisannya, namun besar harapan untuk mendapatkan koreksi dan masukan yang konstruktif dari semua pihak guna penyempurnaan laporan ini. Semoga laporan survey kepuasan masyarakat ini dapat memberikan manfaat bagi UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Bali pada khususnya dan Pemerintah Provinsi Bali pada umumnya dalam memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Sekian dan terima kasih.

Bali, 31 Desember 2022

PENANGGUNG JAWAB MUTU
UPTD BALAI LABORATORIUM KESEHATAN
PROVINSI BALI

NI WAYAN YASTINI,S.Si
PEMBINA UTAMA MUDA,IV/c
NIP.19640823 198403 2 004

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------|-----------|
| Cover | |
| Kata Pengantar | i |
| Daftar Isi..... | ii |
| Daftar Tabel | iii |
| Daftar Lampiran..... | iv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Tujuan | 2 |
| C. Metode | 2 |
| BAB II HASIL | 4 |
| A Karakteristik Responden | 4 |
| B Pengolahan Data..... | 6 |
| C Evaluasi..... | 9 |
| D Rencana Tindak Lanjut..... | 10 |
| E Hasil Tindak Lanjut..... | 11 |
| BAB III PENUTUP..... | 12 |
| A Kesimpulan | 12 |
| B Saran | 12 |
| LAMPIRAN | 13 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----------|
| Tabel 2.1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin..... | 4 |
| Tabel 2.2 Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur | 4 |
| Tabel 2.3 Distribusi Responden Menurut Jenis Pekerjaan..... | 5 |
| Tabel 2.4 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan | 8 |
| Tabel 2.5 Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan..... | 8 |
| Tabel 2.6 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan..... | 10 |
| Tabel 2.7 Hasil Tindak Lanjut Perbaikan | 11 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Pengelolaan data survei kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan tahun 2022..... | 13 |
|--|----|

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan..

UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Bali sebagaimana tercantum dalam Peraturan Gubernur Bali Nomor 105 Tahun 2017 merupakan salah satu unit penyelenggara pelayanan publik Pemerintah Provinsi Bali, yang mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang serta urusan pemerintahan bidang kesehatan yang bersifat pelaksanaan dari Dinas Kesehatan Provinsi Bali dalam pelayanan laboratorium kesehatan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Bali memiliki fungsi penyelenggaraan pelayanan laboratorium kesehatan meliputi pemeriksaan laboratorium klinik, laboratorium kimia dan laboratorium kesehatan masyarakat. Berdasarkan tugas pokok dan fungsinya tersebut, UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Bali mempunyai visi, yaitu : *Menjadi UPTD Balai Laboratorium Kesehatan yang profesional memberikan pelayanan prima melalui” Nangun sat Kerthi loka Bali” dalam rangka mewujudkan Bali Era Baru.*

Adapun misinya, yaitu :

1. Menerapkan sistem manajemen mutu secara professional.
2. Memberikan pelayanan prima yg profesional kepada masyarakat di bidang laboratorium kesehatan
3. Memberikan pelayanan informasi kualitas kesehatan masyarakat
4. Meningkatkan kapasitas dan mutu sumber daya secara berkesinambungan
5. Mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan serta teknologi kesehatan secara berkelanjutan
6. Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat.

Sebagai salah satu instansi yang melakukan pelayanan terhadap masyarakat, UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Bali harus menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, serta secara terus menerus melakukan perbaikan kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan kualitas pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan

Adapun tujuan dari pelaksanaan survey kepuasan masyarakat ini adalah :

1. untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Bali
2. Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Bali

C. Metode

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat ini dilakukan secara mandiri oleh UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Bali. Yang menjadi responden adalah pelanggan yang menggunakan jasa laboratorium UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Bali, baik perorangan, instansi pemerintah, swasta maupun mahasiswa Responden diambil secara acak berdasarkan kesediaan pelanggan untuk mengisi kuisioner. Jumlah responden yang diambil sebanyak 147orang,

Unsur yang dinilai meliputi :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat pelayanan
9. Penanganan Pengaduan,

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini dilaksanakan selama 6 bulan dari Juli–Desember 2022 yang memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai

berikut:

- a. Persiapan, 6 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 6 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

BAB II HASIL

A. Karakteristik Responden

Distribusi responden yang telah mengisi kuisioner menurut jenis kelamin proporsinya adalah jumlah laki-laki sebanyak 131 orang (58%) dan perempuan sebanyak 93 orang (42 %). Data selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1
Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah (orang) | % |
|----|---------------|-------------------|-----|
| 1 | Laki-laki | 131 | 58 |
| 2 | Perempuan | 93 | 42 |
| | Jumlah | 224 | 100 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2022)

Distribusi responden menurut kelompok umur proporsinya adalah ≤ 20 tahun sebanyak 6 orang (3%), umur 21-30 tahun sebanyak 100 orang (45%), umur 31-40 tahun sebanyak 71 orang (32%) , umur 41-50 tahun sebanyak 28 orang (12%), umur 51-60 tahun sebanyak 19 orang (8%), dan umur 61-70 tahun sebanyak 0 orang (0%). Data selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 2.2 berikut :

Tabel 2.2
Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur

| No | Kelompok umur | Jumlah | % |
|----|-----------------|--------|-----|
| 1 | ≤ 20 tahun | 6 | 3 |
| 2 | 21-30 tahun | 100 | 45 |
| 3 | 31-40 tahun | 71 | 32 |
| 4 | 41-50 tahun | 28 | 12 |
| 5 | 51-60 tahun | 19 | 8 |
| 6 | 61-70 tahun | 0 | 0 |
| | Jumlah | 224 | 100 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2022)

Distribusi responden menurut jenis pekerjaan proporsinya adalah PNS sebanyak 49 orang (22%), Wiraswasta sebanyak 93 orang (41%), Swasta sebanyak 65 orang(29%), Mahasiswa sebanyak 11 orang (5%) Non ASN sebanyak 6 orang(3%),

Data selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 2.3 berikut :

Tabel 2.3
Distribusi Responden Menurut Jenis Pekerjaan

| No | Jenis Pekerjaan | Jumlah | % |
|----|-----------------|--------|-----|
| 1 | PNS | 49 | 22 |
| 2 | Wiraswasta | 93 | 41 |
| 3 | Swasta | 65 | 29 |
| 4 | Mahasiswa | 11 | 5 |
| 5 | Non ASN | 6 | 3 |
| | Jumlah | 224 | 100 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2022)

B. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan sebagai berikut:

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut: (unsur yang dikaji sebanyak 9 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 digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

Unit pelayanan x 25.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana terlihat pada table 2.4. berikut :

Tabel 2.4

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 – 100,00 | A | Sangat Baik |

Dari hasil pengolahan data diperoleh Nilai Rata-Rata Tertimbang sebesar **3,426**. Jika hasil tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus : SKM unit pelayanan x 25, maka diperoleh hasil IKM Unit Pelayanan sebesar **85.65** Karena nilai IKM tersebut berada pada nilai interval konversi antara 76,61 – 88,30, maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan pada UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Bali memperoleh nilai B, atau kinerja unit pelayanan bernilai **Baik**.

Dari hasil pengolahan data, diperoleh nilai rata-rata setiap unsur pelayanan sesuai tabel 2.5. berikut :

Tabel 2.5

Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

| No. | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA |
|-----|-----------------------------|-----------------|
| U1 | Persyaratan | 3.309 |
| U2 | Prosedur | 3.417 |
| U3 | Waktu pelayanan | 3.287 |
| U4 | Biaya/tarif | 2.973 |
| U5 | Produk layanan | 3.336 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3.363 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 3.475 |
| U8 | Maklumat Pelayanan | 3.834 |
| U9 | Penanganan Pengaduan | 3.870 |

C. Evaluasi

Dari data tersebut terlihat bahwa yang memperoleh nilai rata-rata unsur pelayanan terendah adalah **unsur Biaya/tariff 2.973** sedangkan nilai rata-rata tertinggi adalah **unsur Penanganan Pengaduan 3.870**.

Melihat data tersebut di atas, maka yang menjadi prioritas untuk mendapatkan tindak lanjut dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Bali adalah Biaya/tarif dan penanganan pengaduan.

D. Rencana Tindak Lanjut

Adapun rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan dapat dilihat pada table 2.6. berikut.

Tabel 2.6
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

| No | Prioritas Unsur | Program/kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|----|----------------------------|-----------------------------------|-------|-------|--------------|-------|---------------------------------------|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Unsur biaya/tarif | Sosialisasi tarif pelayanan | | | Minggu ke IV | | Seksi Pelayanan dan Mutu laboratorium |
| 2 | Unsur Penanganan Pengaduan | Penanganan pengaduan ditingkatkan | | | Minggu ke IV | | Seksi Pelayanan dan Mutu laboratorium |

E. Hasil Tindak Lanjut

Tabel 2.7

Hasil Tindak Lanjut Perbaikan

| No | Prioritas Unsur | Program/kegiatan | Waktu | | | | Hasil Tindak Lanjut |
|----|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-------|--------|-------|---|
| | | | TW I Tahun 2023 | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Unsur biaya/tarif | Sosialisasi tarif pelayanan | Januari Minggu Ke III | | | | Memberikan sosialisasi ke pada pelanggan secara langsung ataupun media sosial tentang biaya/tarif yang sudah ditetapkan berdasarkan perda no 4 tahun 2021 tentang retribusi jasa umum. |
| 2 | Unsur Penanganan Pengaduan | Penanganan pengaduan ditingkatkan | Januari Minggu Ke III | | | | A. Memberikan pemahaman ke pada petugas pelayanan terkait penanganan keluhan pelanggan B. Meningkatkan layanan pengaduan secara langsung, melalui media sosial dan media elektronik. |

Catatan:

1. Sosialisasi tentang biaya/tarif dilakukan setiap satu bulan sekali dengan target 85%
2. Memberikan pemahaman pengaduan ke pada petugas terkait penanganan pengaduan pelanggan dan meningkatkan layanan pengaduan dengan target 85%

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari apa yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. IKM Unit pelayanan pada UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Bali **sebesar 85.65 atau bernilai baik.**
2. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, yang memperoleh nilai rata-rata unsur pelayanan terendah adalah **unsur Biaya/tariff 2.973** sedangkan nilai rata-rata tertinggi adalah **unsur Penanganan Pengaduan 3.870.**

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah :

1. Agar survey kepuasan masyarakat ini secara rutin dilaksanakan, minimal setahun sekali dengan melibatkan unsur independen supaya hasil yang diperoleh benar-benar valid dan transparan.
2. Mutu pelayanan yang sudah bernilai baik agar tetap dipertahankan, dan unsur pelayanan yang masih memperoleh nilai rata-rata terendah agar dilakukan tindak lanjut perbaikan agar mutu pelayanan menjadi lebih meningkat lagi.
3. Keramahan kesopanan dan kecepatan petugas pelayanan dipertahankan, bila perlu ditingkatkan (saran dari pelanggan) .
4. Masukan dari pelanggan, bila hasil sudah selesai agar bias dikirim lewat email/ wadan dikirim dalam bentuk PDF, untuk mengurangi ATK dan timbunan sampah, karena surat elektronik sudah bias di pertanggung jawabkan dengan adanya peraturan gubernur ttg pengurangan jumlah sampah.
5. Saran dari pelanggan: pelayanan ditingkatkan , waktu pelayanan ditambah.

Bali, 31 Desember 2022

PENANGGUNG JAWAB MUTU
UPTD BALAI LABORATORIUM KESEHATAN
PROVINSI BALI

NI WAYAN YASTINI,S.Si
PEMBINA UTAMA MUDA,IV/c

NIP.19640823 198403 2 004

Lampiran 1

Pengelolaan data survei kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan tahun 2022